

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE MÉDIO PORTE DE PELOTAS/RS

QUALITY OF WORKING LIFE: A CASE STUDY IN A MEDIUM COMPANY FROM PELOTAS / RS

Henrique Römer Schulz¹, Gustavo Spiering Zanol², Kelvin Techera Barbosa³, Mario Antônio Pinto da Silva Junior⁴, Andrey Pereira Acosta⁵, Gleberson de Santana dos Santos⁶

RESUMO: O trabalho é um dos elementos mais importantes da produção social, senão o mais. De certo modo todo trabalho exige uma grande quantidade de energia física e psíquica, que, nesse processo, é chamado de força do trabalho. Estudos ligados à qualidade de vida no trabalho – QVT – começaram a surgir nos anos 50 e apresentaram inúmeras fases. É muito provável que funcionários motivados, capacitados e bem remunerados passem a ter um desempenho acima da média, reduzindo custo, apresentando melhores soluções aos clientes e gerando como desdobramento maior vitalidade financeira, que, mais do que nunca, pode significar a sobrevivência da empresa. Dessa forma, o objetivo deste estudo foi analisar a qualidade de vida no trabalho em uma construtora civil da cidade de Pelotas/RS, sob o enfoque da convivência, qualidade de vida, bem estar, direitos na percepção de seu informante chave. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa de caráter descritivo e abordagem qualitativa, cujo método foi um estudo de caso. Como instrumento de coleta de dados utilizou-se o roteiro de entrevista semiestruturada, cuja aplicação ocorreu no mês de março de 2017 dirigido ao responsável pelo setor de Recursos Humanos – RH. Conclui-se que a organização, a partir do relato do informante chave, apresentou percepção limitada e fragmentada sobre QVT. A organização adota um projeto sobre voltada a esta temática e que se encontra em fase inicial. Como fatores limitantes em investimentos na área encontram-se: o aspecto financeiro e a falta de apoio do gestor, a falta de tempo, demanda elevada

de tarefas, metas altas e sobrecarga de trabalho, com conseqüente escassez de tempo, falta de interesse por parte dos próprios colaboradores.

Palavras – chave: recursos humanos; qualidade de vida no trabalho; engenharia civil.

ABSTRACT: *Work is one of the most important elements of social production, if not more. In a way, all work requires a great deal of physical and psychic energy, which in this process is called the work force. Studies related to the quality of working life - QWL - began to emerge in the 50's and presented several stages. It is very likely that motivated, well-paid and well-paid employees will perform above average, reducing costs, delivering better solutions to customers and generating greater financial vitality, which, more than ever, can mean the survival of the company. Thus, the objective of this study was to analyze the quality of life at work in a civil construction company in the city of Pelotas, RS, under the focus of coexistence, quality of life, wellbeing, rights in the perception of its key informant. Methodologically, this is a descriptive research and qualitative approach, whose method was a case study. As a data collection instrument, the semi-structured interview script was used, which was applied in March 2017 to the responsible professional for Human Resources - HR. It is concluded that the organization, based on the report of the key informant, presented limited and fragmented perception about QWL. The organization adopts a project on this theme and is in its initial phase. As limiting factors in investments in the area are: the financial aspect and the lack of support of the manager, the lack of time, high demand of tasks, high goals and work overload, with consequent shortage of time, lack of interest by part of the employees themselves.*

Keywords: *human resources; quality of working life; civil engineering.*

INTRODUÇÃO

Como base para se manter, o trabalho é um dos elementos mais importantes da produção social, se não o mais. De certo modo todo trabalho exige uma grande quantidade de energia física e psíquica, que, nesse processo, é chamado de força do trabalho. O trabalho é, podendo se dizer assim, o resultado que se pode medir da força de trabalho. Estudos ligados à qualidade de vida no trabalho começaram a surgir nos anos 50 e apresentaram inúmeras fases.

Segundo Rodrigues (1999), com outros títulos e em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas, a qualidade de vida sempre foi objeto de preocupação da raça humana. Historicamente exemplificando, os ensinamentos de Euclides (300 a.C.) de Alexandria sobre os princípios da geometria serviram de inspiração para a melhoria do método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo, assim como a Lei das Alavancas, de Arquimedes, formulada em 287 a.C., veio a diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores. No século XX, muitos pesquisadores contribuíram para o estudo sobre a satisfação do indivíduo no trabalho.

Entre eles destaca-se Helton Mayo, cujas pesquisas, conforme Hampton (1991), Ferreira, Reis e Pereira (1999) e Rodrigues (1999), são altamente relevantes para o estudo do comportamento humano, da motivação dos indivíduos para a obtenção das metas organizacionais e da Qualidade de Vida do Trabalhador, principalmente a partir das pesquisas e estudos efetuados na Western Electric Company (Hawthorne, Chicago) no início dos anos 20, que culminaram com a escola de Relações Humanas.

Segundo Kaplan e Norton (1997) definiram o Balanced Scorecard como uma forma de avaliar o desempenho da empresa em consonância com a missão, visão e valores. Os autores propuseram quatro perspectivas: financeira, cliente, processos internos e pessoas. Neste quarto critério, é que efetivamente deve-se empregar esforços e atenção, sobretudo quando relaciona-se à temática qualidade de vida no trabalho. É muito provável que funcionários motivados, capacitados e bem remunerados passem a ter um desempenho acima da média, reduzindo custo, apresentando melhores soluções aos clientes e gerando como desdobramento maior vitalidade financeira, que, mais do que nunca, pode significar a sobrevivência da empresa.

Então pode-se compreender o conceito e critérios para a qualidade de vida no trabalho. Pode entendê-la como um programa que visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como ideia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho. Feigenbaum (1994) entende que QVT é baseada no princípio de que o comprometimento com a qualidade ocorre de forma mais natural nos ambientes em que os funcionários se

encontram intrinsecamente envolvidos nas decisões que influenciam diretamente suas atuações.

Neste sentido, objetivo deste estudo foi analisar a qualidade de vida no trabalho em uma construtora civil localizada na cidade de Pelotas, Estado do Rio Grande do Sul; estudo este que observou os aspectos relacionados à convivência, qualidade de vida, bem estar, direitos, benefícios oferecidos e remuneração.

REFERENCIAL TEÓRICO

No Brasil a preocupação com QVT surge mais tardiamente, também em função da preocupação com a competitividade das empresas, em contexto de maior abertura para a importação de produtos estrangeiros e na esteira dos programas de qualidade total (FERNANDES, 1996). De acordo com Rodrigues (1994, p.76), “a qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa”.

Na visão de França (2014, p. 167), QVT é entendida como a “capacidade de administrar o conjunto de ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização”.

A QVT pode ser definida pela busca do equilíbrio psíquico, físico e social onde são respeitadas as necessidades e limitações do ser humano resultando num crescimento pessoa e profissional, sem traumas afeta atitudes pessoais e comportamentais relevante para a produtividade pessoa e grupal, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças, criatividade e vontade de inovar. (NASCIMENTO, 2012).

A importância da QVT reside simplesmente no fato de que passamos em ambiente de trabalho mais de 8 horas por dia, durante pelo menos 35 anos de nossas vidas, se trata mais de levar os problemas de casa para o trabalho, e sim de levarmos para casa os problemas, as tensões, os receios e as angústias acumulados no ambiente de trabalho. É um assunto importante a ser discutido, independentemente se o cenário econômico mostra recessão ou crescimento, perda de poder aquisitivo ou aumento do desemprego (CONTE, 2003).

França (1995) e Albuquerque e França (1997) consideram que a sociedade vive novos paradigmas de modos de vida dentro e fora da empresa, gerando, em consequência, novos valores e demandas de Qualidade de Vida no Trabalho. Para os referidos autores, outras ciências têm dado sua contribuição ao estudo do QVT, tais como:

- Saúde – nessa área, a ciência tem buscado preservar a integridade física, mental e social do ser humano e não apenas atuar sobre o controle de doenças, gerando avanços biomédicos e maior expectativa de vida.

- Ecologia – vê o homem como parte integrante e responsável pela preservação do sistema dos seres vivos e dos insumos da natureza.

- Ergonomia – estuda as condições de trabalho ligadas à pessoa. Fundamenta-se na medicina, na psicologia, na motricidade e na tecnologia industrial, visando ao conforto na operação.

- Psicologia – juntamente com a filosofia, demonstra a influência das atitudes internas e perspectivas de vida de cada pessoa em seu trabalho e a importância do significado intrínseco das necessidades individuais para seu envolvimento com o trabalho.

- Sociologia – resgata a dimensão simbólica do que é compartilhado e construído socialmente, demonstrando suas implicações nos diversos contextos culturais e antropológicos da empresa.

- Economia – enfatiza a consciência de que os bens são finitos e que a distribuição de bens, recursos e serviços deve envolver de forma equilibrada a responsabilidade e os direitos da sociedade.

- Administração – procura aumentar a capacidade de mobilizar recursos para atingir resultados, em ambiente cada vez mais complexo, mutável e competitivo.

- Engenharia – elabora formas de produção voltadas para a flexibilização da manufatura, armazenamento de materiais, uso da tecnologia, organização do trabalho e controle de processos.

Um dos modelos de QVT mais difundido é o proposto por Walton (1973), cujas dimensões são:

- Compensação justa e adequada: equidade salarial interna, equidade salarial externa e benefícios.

- Condições de trabalho: condições físicas seguras e salutaras e jornada de trabalho.

- Oportunidade de uso e desenvolvimento das capacidades: autonomia e possibilidades de autocontrole, aplicação de habilidades variadas e perspectivas sobre o processo total do trabalho.

- Oportunidade de crescimento contínuo e segurança: oportunidade de desenvolver carreira e segurança no emprego.

- Integração social no trabalho: apoio dos grupos primários, igualitarismo e ausência de preconceitos.

- Constitucionalismo: normas e regras, respeito à privacidade pessoal e adesão a padrões de igualdade.

- Trabalho e o espaço total da vida: relação do papel do trabalho dentro dos outros níveis de vida do empregado.

- Relevância social da vida no trabalho: relevância do papel da organização em face do ambiente.

A implantação dos programas de QVT vêm-se afirmando como uma alternativa para compatibilizar bem-estar, eficiência e eficácia nas organizações (FERREIRA et al., 2009). Como exemplos, algumas organizações desenvolvem programas com enfoques diversos, dentre os quais: antitabagismo, prevenção de hipertensão e diabetes, ginástica laboral e reeducação alimentar entre outros, de acordo com a problemática a que se quer combater ou difundir ou conscientizar os colaboradores (OLIVEIRA; FRANÇA, 2005).

Quanto à implementação desses programas, esbarra-se em dificultadores. Um deles é de cunho financeiro por parte da organização que encara como um “custo” e outro é a falta de interesse sobre algumas atividades realizadas com os funcionários que demonstram desinteresse em participação, como mostra o estudo de Baratta (1999), onde percebeu no seu estudo que quando se iniciam realmente as atividades, poucos comparecem para realizá-las por vários motivos.

Segundo Prochaska (1983) cita que as fases para a mudança na qualidade de vida no trabalho a serem tomadas são: pré-contemplação (o indivíduo possui uma grande resistência em entender, reconhecer ou modificar o problema), contemplação (conseguem identificar que possuem um problema e até consideram enfrentá-lo), preparação (o indivíduo identifica seu problema e tenta modificar seu comportamento para melhorar, mas a tentativa não é bem sucedida ou persistente), ação (o indivíduo identifica seu problema, considera enfrentá-lo e faz uma tentativa

bem sucedida) e manutenção (caracteriza-se pela persistência da mudança e pelo esforço em evitar recaídas).

Ainda no contexto de qualidade de vida no trabalho vale salientar que muito se reclama das condições opressivas do trabalho proveniente de necessidades de se produzir em maior escala e menor tempo. Produção (qualidade e quantidade de produtos e serviços executados em cada vez menos tempo) isso se da em qualquer organização. Entretanto, é importante ressaltar que se trata de seres humanos, os responsáveis por esta produção, e são os seres humanos os quais formam um "ambiente" no seu inevitável inter-relacionamento.

Para Matos (1980), "a humanização do ambiente de trabalho significa tornar o clima interno não opressivo, participativo, receptivo ao inter-relacionamento cordial e cooperativo." Se tiver QVT é humanizar o trabalho, não há dúvida de que este ambiente precisa ser bom, alegre e desafiador.

A QVT é uma importante ferramenta estratégica para as organizações, pois, através dela é possível acompanhar o comportamento dos trabalhadores; se os mesmos estiverem satisfeitos o resultado das tarefas desempenhadas terá mais qualidade, e estes estarão mais motivados para alcançar objetivos pessoais, e também, na busca por objetivos da própria organização (CONTE, 2003).

Em pesquisa sobre QVT no Brasil nos 10 anos (2010-2017), observa-se que tem aumentado o número de publicações de artigos científicos em periódicos com Qualis/Capes, nos dois últimos anos (2015-2016), cuja média de publicações é de em torno de quinze por ano. Do intervalo 2010-2017, a média foi de 8 pesquisas científicas por ano. A pesquisa foi realizada na base de dados Spell, onde filtrou-se a palavra-chave "qualidade de vida no trabalho" e limitou-se ao período supracitado. Foram pesquisados 37 artigos científicos, sendo que em 2017 (até agosto) não foram encontrados trabalhos acadêmicos.

Quadro 1 – Pesquisas sobre QVT no Brasil – últimos sete anos

| Autor | Ano | Objetivos |
|------------------------------------|------------|--|
| EI-Aouar, Vasconcelos & Veiga Neto | 2016 | Compreender como a inserção da música no ambiente de trabalho contribui para alcançar a Qualidade da Vida no Trabalho (QVT), na perspectiva do bem-estar biopsicossocial e organizacional. |
| Cavedon | 2014 | Identificar como a qualidade de vida no trabalho é afetada em decorrência das percepções olfativas e quais as implicações na saúde dos servidores que integram o Departamento de Criminalística vinculado ao Instituto-Geral de Perícias do Rio Grande do Sul. |

| | | |
|--------------------------------|------|---|
| Oliveira, Cavazotte & Paciello | 2013 | Examinar fatores associados aos conflitos entre vida pessoal e vida profissional, e suas consequências, em uma amostra de trabalhadores com nível superior, empregados em organizações de diferentes setores da economia, e que ocupam predominantemente cargos gerenciais. |
| Paiva & Avelar | 2011 | Descrever e analisar como se encontram configuradas as variáveis de qualidade de vida no trabalho na central de regulação médica de um Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. |
| Guidelli & Bresciani | 2010 | Analisar a relação entre inovação e Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), com foco principal no ser humano, dado seu papel central para a obtenção de resultados organizacionais. |

Fonte: elaborado pelos autores (2017).

O Quadro 1 apresenta a evolução das pesquisas sobre QVT durante o período de 1988 a 2017 de trabalhos publicados em periódicos com Qualis/CAPES estratos A1 e A2. Diante da análise do Quadro, nota-se que os estudos sobre QVT têm convergido para detectar a influência de fatores ambientais na satisfação e QVT de colaboradores de áreas distintas do segmento de mercado. Outros trabalhos encontram-se centrados no estudo do estresse e pressões exercidas no ambiente de trabalho e sua influência na percepção de QVT sob o aspecto psicossocial. Além disso, notou-se nas pesquisas a associação da temática QVT situações conflituosas no ambiente do trabalho, questões relacionadas, inclusive à doenças ocupacionais, como estresse, fenômeno *karoshi*, também traduzido literalmente como “morte por excesso de trabalho”, lesões por esforços repetitivos – LER, distúrbios osteomusculares relacionados a trabalho – DORT e síndromes, como a de *burnout*.

MATERIAL E MÉTODOS

Metodologicamente esta pesquisa assumiu enfoque descritivo, visto que foi aprofundado o estudo em busca de informações e dados necessários sobre qualidade de vida no trabalho, devido seu caráter subjetivo de investigação, sob a óptica do gestor de recursos humanos. A pesquisa descritiva visa desvendar e observar fenômenos, procurando descrevê-los, classificá-los e interpretá-los, passos esses utilizados para conhecer a sua natureza, composição e processos (RUDIO, 1986).

Quanto ao método utilizado empregou-se o estudo de caso em uma organização da área de construção civil, localizada na cidade de Pelotas/RS. Atuando no mercado desde 1953, com cerca de 150 funcionários (Engenheiro Civil, Engenheiro industriais Madeireiros, Psicólogos, funcionários para os setores

administrativos e contabilista, colaboradores), a Construtora tem focado predominantemente no setor habitacional da construção civil. Atualmente tem demandado esforços no aprimoramento e desenvolvimento de projetos em habitações autossustentáveis, com sistemas construtivos racionalizados. Seu histórico contempla a execução de mais de um milhão de metros quadrados construídos em cerca de 10.000 unidades habitacionais. Para Yin (2010, p. 65), esse método consiste em “uma investigação empírica, que investiga um fenômeno contemporâneo, em profundidade e em seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes”.

No que tange à abordagem da pesquisa, esta se caracterizou como qualitativa, com vistas à melhor atender o objetivo do trabalho que foi de analisar a qualidade de vida no trabalho, sob o enfoque da convivência, qualidade de vida, bem estar, direitos na percepção de seu informante chave. Por pesquisa qualitativa, Godoy (2005) argumenta que é caracterizada pela consideração tanto do ambiente fenomenológico para coleta de dados em fonte direta, quanto do pesquisador como instrumento fundamental. Perspectiva qualitativa, porque se buscou conhecer, compreender, descrever e interpretar determinado fenômeno. Para fenomenologia, “a compreensão da realidade se revela como um conjunto de fenômenos complexos que, embora admita correlações, é incomensurável e impossível se verificar pelas relações diretas de causa-efeito e de ser compreendida em sua plenitude” (RIBEIRO; LOBATO; LIBERATO, 2009, p.54).

A abordagem qualitativa foi utilizada por meio da entrevista semiestruturada com o responsável pelo setor de recursos humanos da organização. A entrevista foi realizada no mês de março de 2017, gravada em recurso multimídia e transcrita, onde se pôde realizar inferências e comparar com o que a literatura acerca da qualidade de vida no trabalho trata.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta seção teve como objetivo evidenciar a percepção do informante chave acerca da qualidade de vida no trabalho na organização estudada.

Quando questionado sobre os problemas relacionados à qualidade de vida que mais frequentemente são observados nos colaboradores, o entrevistado (E1) ressaltou “Falta de conhecimento nas tomadas de decisões e vícios ao utilizar

equipamentos de proteção e na hora de executar a tarefa a eles determinada”, reportando-se apenas aos colaboradores que trabalham diretamente na construção (pedreiros, pintores, mestres de obras etc.). No relato observa-se falta de domínio sobre QVT e seu relacionamento na integralidade da organização, abarcando os profissionais que trabalham no escritório e desempenham funções indiretas à construção, demonstrando uma visão limitada do tema. Tal percepção distancia dos estudos de Walton (1973) e Oliveira e França (2005), os quais enfatizam que QVT deve envolver toda a organização e sua política deve ser disseminada no sentido *top-down*, a começar dos níveis estratégicos aos operacionais para garantir a efetividade. Além disso, abrange conteúdos como remuneração, desenvolvimento das capacidades, oportunidade de crescimento contínuo, relevância social da vida no trabalho, constitucionalismo e bem-estar. Nota-se, portanto, que E1 atém-se apenas ao aspecto (1) condições de trabalho e segurança em seu discurso e, em certa medida do aspecto (2) oportunidade de uso e desenvolvimento das capacidades.

Em termos de benefícios sociais, a organização oferece aos seus colaboradores: vale transporte, alimentação, plano de saúde e odontológico; auxílios estes variáveis de acordo com a categoria a que o funcionário pertença. Observa-se a carência no fornecimento de benefícios que vão além das prerrogativas legais. Marras (2000, p.97) ressalta que um dos fatores para manter os funcionários motivados e satisfeitos é pelo método de estímulo por base de remunerações, informando que “o salário não é o único componente remuneratório de contraprestação do trabalho. Existem também os benefícios, que acabam se somando àquele e compondo a chamada remuneração”. Em termos de benefício de caráter motivacional, como bonificações, o entrevistado relatou que a organização disponibiliza o cartão da bandeira “X”, onde “o funcionário que se destaca acumula pontos”, o que constitui um tipo de remuneração variável.

O entrevistado julga investimento em QVT como importante à organização, em vista a “para que seja uma empresa completa em todos os sentidos e com isso melhorar na qualidade do serviço” (E1). Esta visão converge com a visão de Nascimento (2012) que destaca que os benefícios de QVT relaciona-se à motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças, criatividade e vontade de inovar.

No que tange a programa de QVT, E1 informa que a organização dispõe de um projeto em implementação, desenhado por um analista de qualidade

terceirizado. Acredita-se que presença de um projeto ainda que em fase inicial, é um ponto de partida para a formulação de programa sólido. Dessa forma, o projeto pode ser ratificado com os pressupostos de Ferreira *et al.* (2009) quando coloca que implantação dos programas de QVT vêm-se afirmando como uma alternativa para compatibilizar bem-estar, eficiência e eficácia nas organizações.

O entrevistado ainda relata que houve uma melhora no rendimento desses colaboradores com o projeto voltado para a saúde e qualidade de vida no ambiente de trabalho: “Sim, houve uma melhora, porém, vale ressaltar que se deve sempre ter continuidade no melhoramento da qualidade de vida” (E1). Porém, quando indagado, na sua percepção, qual o maior obstáculo à implantação de programas de qualidade de vida na empresa, E1 declara que é a disponibilidade financeira.

Outros entraves, segundo o entrevistado são: falta de apoio do gestor, falta de tempo, demanda elevada de tarefas, metas altas e sobrecarga de trabalho, com conseqüente escassez de tempo, falta de vontade individual, descrença quanto à atividade de QVT proposta, ou o tipo de atividade ofertada não atende à necessidade efetiva dos empregados. Estes dificultadores estão presentes também nos estudos de Baratta (1999), onde percebeu no seu estudo que quando se iniciam realmente as atividades, poucos comparecem para realizá-las por vários motivos, dentre eles o desinteresse em participação.

Quando indagada sobre como a organização lida com a possibilidade de insatisfação e estresse no ambiente de trabalho, E1 afirma que o departamento de Recursos Humanos e o profissional “assistente social” costumam juntos ser bem ativos em relação a estes fatos, agindo pontualmente para que todos os colaboradores tenham um ambiente saudável e motivacional ao desempenharem suas funções. Aguiar e Oliveira informam em seu estudo que as faltas apresentadas no trabalho resultam em vários problemas para a instituição e normalmente direciona para problemas relacionados ao ambiente de trabalho como condições inadequadas, falta de segurança e higiene no trabalho que podem propiciar acidentes de trabalho e insatisfação dos profissionais. Faúndez e Gil-Monte (2014) ratificam em seu estudo forte correlação entre o absenteísmo e a fadiga psicológica, sobretudo nos casos de sobrecarga de trabalho por parte do empregado que acumula diversas funções, causando-lhe desinteresse na realização do trabalho.

CONCLUSÃO

O presente trabalho teve por objetivo analisar a qualidade de vida no trabalho em uma construtora civil da cidade de Pelotas/RS, sob o enfoque da convivência, qualidade de vida, bem estar, direitos na percepção de seus informantes chaves.

Observou-se que a organização possui visão fragmentada sobre qualidade de vida no trabalho, limitando-se ao aspecto ambiental, sob enfoque condições de trabalho e segurança e, parcialmente relacionado à oportunidade de uso e desenvolvimento das capacidades. Apesar da visão limitada de Qualidade de Vida do Trabalho – QVT –, o informante chave entende como importante a abordagem do tema para as organizações, sendo encarada como fator contributivo melhorar na qualidade do serviço, ao passo que motivado e satisfeito, o colaborador desempenhará suas atividades com zelo, destreza e qualidade, interferindo, por conseguinte nos resultados da organização, a partir do seu alto desempenho. Segundo a percepção do informante chave, houve boa repercussão do projeto no desempenho dos colaboradores, porém o entrevistado não soube precisar/relatar em termos quantitativo e mensurável tal desempenho e eficiência, tampouco relatou adoção de ferramentas de mensuração ou prática de avaliação de desempenho e sua periodicidade.

Quanto à adoção de programa, notou-se que a empresa, alvo deste estudo, utiliza um projeto desenhado por um analista de qualidade terceirizado. Ainda em fase inicial, o projeto, assim como investimentos em QVT tem como aspectos limitantes (1) o fator financeiro, onde muitas vezes ações nessa área são encaradas como “custo” e não investimento. Outros fatores dificultadores são (2) falta de apoio do gestor, falta de tempo, demanda elevada de tarefas, metas altas e sobrecarga de trabalho, com conseqüente escassez de tempo, falta de interesse por parte dos próprios colaboradores.

Como lida no caso de insatisfação, desmotivação e estresse no trabalho, a organização relata, através de seu informante chave, que o setor de recursos humanos em ação conjunta com o assistente social age ativamente nesses aspectos, identificando por meio do comportamento de seus colaboradores, entendendo os fatores propulsores da “causa” e combatendo-a. Uma das ferramentas empregadas para isso é a comunicação e *feedback*.

Em termos de benefícios sociais a organização oferece aos seus colaboradores: vale transporte, alimentação, plano de saúde e odontológico; auxílios

estes variáveis de acordo com a categoria a que o funcionário pertença, como aspecto relacionado à remuneração. Para bonificar os melhores desempenhos a organização oferece créditos em cartão, onde o colaborador acumula bônus (remuneração variável).

Este estudo é encarado como relevante, visto que a qualidade de vida do trabalho é importante no contexto organizacional, pois, através dela é possível ter o comprometimento dos colaboradores para a execução das tarefas.

É válido reconhecer que por se tratar de um estudo de caso, os resultados não podem ser generalizados às realidades das empresas na área de construção civil, o que constitui uma limitação da pesquisa. Outro fator limitante é a entrevista realizada apenas com um informante chave.

Como sugestão para futuros estudos, recomenda-se investigar demais organizações do segmento de construção civil; segmento este que apresentou pujança econômica nos últimos anos no Brasil para se entender como informantes chaves encaram a qualidade de vida no trabalho e avaliar se esta encontra-se em seu escopo estratégico. Além disso, é importante avaliar a percepção dos colaboradores situados em níveis intermediários e operacionais acerca da QVT para se ter noção ampliada do tema e para que se possa atestar os dados dos informantes chaves, permitindo comparações.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, G. D. A. S.; OLIVEIRA, J. R. Absenteísmo: suas principais causas e consequências em uma empresa do ramo de saúde. **Revista de Ciências Gerenciais**, v.13 n.18, p.95-113, 2010.

ALBUQUERQUE, L. G.; FRANÇA, A.C.L. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração**. vol. 33, n.º 2, p. 40-51, 1998.

BARATTA, Alessandro *et al.* **Criminologia Crítica e Crítica do Direito Penal: introdução à sociologia do direito penal**. Coleção Pensamento criminológico. Rio de Janeiro: Freitas Bastas Editora, p. 48, 1999.

CAVEDON, N. R. A qualidade de vida no trabalho na área da Segurança Pública: uma perspectiva diacrônica das percepções olfativas e suas implicações na saúde dos servidores. **Organizações & Sociedade**, v. 21, n. 68, p. 875-892, 2014.

CONTE, Antonio Lázaro. Qualidade de vida no trabalho. **Revista FAE business**, v. 7, p. 32-34, 2003.

EL-AOUAR, W. A.; VASCONCELOS, C. R. M.; VEIGA NETO, A. R. Quality of Working Life and Music in the Manufacturing Workplace. **Organizações & Sociedade**, v. 23, n. 79, p. 656-674, 2016.

FAÚNDEZ, Víctor E. Olivares; GIL-MONTE, Pedro R. Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en trabajadores de servicios en Chile. **Información psicológica**, n. 91-92, p. 43-52, 2007.

FEIGENBAUM, Armand V. **Controle de qualidade total**. 40.ed. São Paulo: Makron Books, 1994. v.1 e v.2.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, A. Antonio, REIS, Ana C. F. e PEREIRA, Maria I. **Gestão Empresarial: de Taylor aos nossos dias. Evolução e Tendências da Moderna Administração de Empresas**. São Paulo: Editora Pioneira, 1999.

FERREIRA, Rodrigo R. et al. Concepção e implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho no setor público: o papel estratégico dos gestores. **Revista de Administração-RAUSP**, v. 44, n. 2, 2009.

FRANÇA, A. C. LIMONGI. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. **Revista Brasileira de Medicina Psicossomática**. Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 79-83, 1997.

FRANÇA, A. C. L. **Práticas de recursos humanos: conceitos, ferramentas e procedimentos**. – São Paulo: Atlas, 2014.

FRANÇA, Ana Cristina L.; OLIVEIRA, PM de. Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho. **RAE-eletrônica**, v. 4, n. 1, 2005.

GODOY, A.S. Refletindo sobre critérios de qualidade da pesquisa qualitativa. **Revista Eletrônica de Gestão Organizacional (Gestão.Org)**, v. 3, n. 2, mai./ago., 2005.

GUIDELLI, N. S.; BRESCIANI, L. P. Inovação e qualidade de vida no trabalho: uma visão integrada da gestão a partir de estudo de caso na indústria petroquímica do Grande ABC. **Revista de Administração**, v. 45, n. 1, art. 5, p. 57-69, 2010.

KAPLAN, Robert S.; NORTON, David P. **A estratégia em ação: BalancedScorecard**. Rio de Janeiro: Campos, 1997

MATOS, F. G. Fator QF – **Ciclo de felicidade no trabalho**. São Paulo: Makron Books, 1997.

MARRAS, Jean P. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. São Paulo: Futura, 2000.

NASCIMENTO, Fabio et al. A importância da qualidade de vida no trabalho e sua influência nas relações humanas. **Anuário de Produções Acadêmico-científicas dos discentes da Faculdade Araguaia**, v. 2, n. 2, p. 61-77, 2012.

OLIVEIRA, L. B.; CAVAZOTTE, F. S. C. N.; PACIELLO, R. R. Antecedentes e consequências dos conflitos entre trabalho e família. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 17, n. 4, p. 418-437, 2013.

PAIVA, K. C. M.; AVELAR, V. L. L. M. Qualidade de vida no trabalho em uma central de regulação médica de um serviço de atendimento móvel de urgência (SAMU). **Organizações & Sociedade**, v. 18, n. 57, art. 6, p. 303-321, 2011.

PROCHASKA, James O.; DICLEMENTE, Carlo C.; NORCROSS, John C. In search of how people change: Applications to addictive behaviors. **American psychologist**, v. 47, n. 9, p. 1102, 1983.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho – Evolução e Análise no nível gerencial**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

RIBEIRO, Wallace Carvalho; LOBATO, Wolney; LIBERATO, R. de C. Notas sobre fenomenologia, percepção e educação ambiental. **Sinapse Ambiental**, setembro, p. 42-65, 2009.

RÚDIO, F. V. **Introdução ao projeto de investigação científica**. Petrópolis: Editora Vozes, 1986.

WALTON, R. E. Qualityofworkinglife : whatis it? **Sloan Management**, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.

YIN, R. K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. 4. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.