

Realidades e Perspectivas sobre Qualidade de Vida no Trabalho: A percepção de gestores de uma Instituição Pública de Ensino Superior

Karine Marques Bernardo¹, Renata Alessandra Evangelista², Alexandre de Assis Bueno³
Edjane Borges Frazão⁴, Séfara Souza⁵, Iramaia Ferreira Barreto⁶, Débora Prado Vasconcelos⁷

¹ Unidade Acadêmica Especial de Gestão e Negócios/UFG/Regional Catalão, Brasil, karinemarques1@yahoo.com.br

² Unidade Acadêmica Especial de Gestão e Negócios/UFG/Regional Catalão, Brasil, evangelrae@gmail.com

³ Unidade Acadêmica Especial de Biotecnologia/UFG/Regional Catalão, Brasil, alexissbueno@gmail.com

⁴ Unidade Acadêmica Especial de Gestão e Negócios/UFG/Regional Catalão, Brasil, edjane frazo@hotmail.com

⁵ Unidade Acadêmica Especial de Gestão e Negócios/UFG/Regional Catalão, Brasil, sefara@hnf.com.br

⁶ Unidade Acadêmica Especial de Gestão e Negócios/UFG/Regional Catalão, Brasil, iramayabarreto@yahoo.com.br

⁷ Unidade Acadêmica Especial de Gestão e Negócios/UFG/Regional Catalão, Brasil, debora.pvasconcelos@gmail.com

Resumo. O objetivo foi analisar o conceito da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) relacionado com condições de trabalho sob o ponto de vista dos gestores de uma Instituição Pública de Ensino Superior. Trata-se de uma pesquisa qualitativa. Foram entrevistados seis gestores e utilizou a análise temática de conteúdo. A apuração dos resultados permitiu identificar a percepção dos gestores concernente ao conceito, prática e expectativas da QVT, sob três dimensões: institucional, coletiva e individual. Na dimensão institucional identificou o predomínio da visão de responsabilidade única da instituição na promoção da QVT. Na dimensão coletiva percebeu-se uma preocupação dos gestores com as relações interpessoais e informais. A dimensão individual foi caracterizada pela percepção dos gestores com relação a promoção da QVT. A análise permitiu considerar que as ações de intervenção em QVT precisam de uma abordagem multidimensional, incluindo sujeitos participantes deste ambiente e processo, havendo co-responsabilidade por sua melhoria e manutenção.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho; Instituição de Ensino Superior; Saúde do trabalhador; Saúde Ocupacional.

Realities and Perspectives on Quality of Life at Work : The perception of managers of a public institution of higher education

Abstract. The objective was to analyze the concept of Quality of Life at Work (QVT) related to working conditions from the point of view of the management of a public institution of higher education. This is a qualitative research. We interviewed six managers and used the thematic content analysis. The analysis of the results identified the perception of managers regarding the concept, practice and expectations of QVT, in three dimensions: institutional, collective and individual. In the institutional dimension identified the predominance, responsibility for vision in promoting QVT. The collective dimension was perceived a concern of managers with interpersonal and informal relationships. The individual dimension was characterized by the perception of managers regarding the promotion of QVT. The analysis allowed us to consider that the intervention actions in QVT need a multidimensional approach, including subjects participating in this environment and process, with co-responsibility for its improvement and maintenance.

Keywords: Quality of life at work; Institution of higher education ; Worker's health; Occupational health

1 Introdução

Sob o ponto de vista da gestão de pessoas, a organização viável é aquela que consegue, além de captar e aplicar adequadamente os seus recursos humanos, manter os seus trabalhadores satisfeitos na organização. A manutenção de pessoas exige um conjunto de cuidados especiais, entre os quais sobressaem o desempenho da gerência, as relações interpessoais e programas de saúde do

trabalhador. Estes processos objetivam proporcionar um ambiente físico, psicológico e social de trabalho agradável (Chiavenato, 2009).

Sendo assim a busca de qualidade no desempenho do trabalho, levou os gestores a programarem políticas e práticas de gestão referentes à qualidade de vida no trabalho que têm contribuído para integrar o indivíduo à organização, gerando um melhor rendimento funcional do trabalhador e qualidade do processo produtivo (Frossard, 2009).

Neste cenário é que se enquadra o objetivo deste estudo. Pretende-se analisar o conceito da Qualidade de Vida no Trabalho relacionada com as condições de trabalho sob o ponto de vista dos gestores de uma instituição de ensino superior localizada no interior do estado de Goiás, Brasil.

2. Referencial Teórico

2.1. Trajetória histórica da Qualidade de Vida no Trabalho

No início do século 20, período que corresponde a Era Clássica da Administração, autores como Taylor, Fayol e Weber desenvolveram as primeiras Teorias Gerais de Administração que tinham como escopo a racionalização dos tempos, métodos e princípios da administração e a teoria da burocracia, respectivamente. Estes trabalhos foram pioneiros e atualmente representam grande importância para as organizações, porém o fator humano nesse período era pouco relevante (Frossard, 2009).

O conceito de QVT surgiu na década de 1950 em Londres, quando Eric Trist e colaboradores desenvolveram uma série de estudos que deram ênfase na satisfação do servidor no âmbito do trabalho. A partir dos anos de 1960 a preocupação com a QVT foi aderida pelos Estados Unidos, momento em que a crise energética e a alta inflação fez com que o assunto perdesse o foco de discussão, e no final da década o interesse foi renovado devido à competição no mercado internacional, com forte presença do Japão que influenciou as mudanças nas técnicas de gestão em nível mundial. A partir deste ponto, a preocupação com a QVT foi difundida e discutida em vários países (Frossard, 2009).

A expressão “Qualidade de Vida no Trabalho” foi introduzida por Richard Walton em 1973 através da discussão sobre salários, enriquecimento do trabalho, relações sociais e melhores condições de vida do trabalhador. Todos estes aspectos estão relacionados à satisfação no trabalho (Walton, 1973). De acordo com Batista, Antunes e Iizuka (2012), no Brasil as ações e programas voltados para a QVT tem origem nas atividades desenvolvidas nos cursos de Segurança e Saúde do Trabalhador, por meio de teorias sobre as Normas Regulamentadoras da Legislação de Segurança e Saúde implícitas em Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO), dentre outros.

A maioria das pessoas desenvolve uma atividade laboral e passa uma parte considerável de suas vidas dentro das organizações. O trabalho que, em grande parte se concretiza em organizações, tem o significado de sustento e satisfação de necessidades do trabalhador. Por meio do trabalho que os indivíduos obtêm o sustento econômico e a viabilização de suprimentos indispensáveis a sobrevivência humana (Kurogi, 2008); (Corrêa et al., 2012).

No entanto, conforme afirmam Corrêa et al., (2012), trabalhar não significa apenas uma atividade de sustento, mas também uma forma de vivenciar experiências e ações interativas bastante significativas da vida humana. Sendo, portanto considerada uma atividade enobrecedora capaz de contribuir para a construção de uma identidade e um sentido à vida social, tanto que ao se apresentar desarticulado e destituído de significados ou incompatível com a dimensão social do indivíduo, o trabalho pode ser percebido como indesejado.

Sá, Costa, Viana, Honório e Oliveira, (2008) acreditam que o trabalho é uma das dimensões relevantes da vida humana, que proporciona equilíbrio, realização e satisfação das necessidades. Por meio dele o indivíduo pode sentir-se produtivo, criativo, transformador e construtor da realidade.

Diante dos dados apresentados percebe-se uma exigência maior das organizações no sentido de se tornarem mais flexíveis, sistêmicas e criativas, ocasionando mudanças e despertando um novo conceito nas relações entre colaborador, gestor e organização.

2.2. Conceitos e Abordagens

A Qualidade de Vida no Trabalho evoluiu conceitualmente por meio de pesquisas e intervenções em empresas, sofreu muitas adaptações e várias abordagens foram utilizadas na elucidação de seu conceito. De acordo com Paiva e Couto (2008) inicialmente a QVT foi vista em termos de reação e percepção das pessoas em relação às necessidades individuais, bem como relacionado à satisfação com as tarefas e com a saúde mental do trabalhador.

Gomes, Soares e Rausch (2010) definem Qualidade de Vida no Trabalho como preceitos de gestão organizacional vinculados a um conjunto de práticas, diretrizes, normas na área gerencial e das relações pessoais no trabalho, que visam à promoção do bem-estar coletivo e o desenvolvimento das pessoas. No entendimento de Kurogi (2008) as pesquisas sobre QVT visam proporcionar ao trabalhador melhorias na produção e no ambiente de trabalho, além de alargar a estabilidade na organização e melhores condições de trabalho.

Os autores Ferreira, Ferreira, Antloga e Bergamaschi (2009) enquadram a qualidade de vida no trabalho em duas abordagens distintas: a assistencialista e a contra-hegemônica ou preventiva. A primeira é caracterizada pela responsabilização do trabalhador por sua QVT, foco na produtividade levada ao extremo, em decorrência da competitividade. As atividades decorrentes dessa abordagem abrangem desenho de cargos e tarefas, motivação, comprometimento e recreações.

Outro enfoque que tem se destacado é a concepção contra-hegemônica com caráter predominantemente preventivo. A ênfase da abordagem está em retirar os problemas geradores de mal estar no trabalho relacionando-se com três dimensões interdependentes: condições, organização e relações de trabalho. É concebida como uma tarefa de todos na organização, o que torna a produtividade consequência e não o foco. As atividades da abordagem preventiva considera a intervenção em condições e organização do trabalho, além de envolvimento mais amplo dos membros organizacionais. (Ferreira et al, 2009).

3 Metodologia

Trata-se de um estudo descritivo, exploratório com abordagem qualitativa dos dados. Este tipo de estudo permite descrever, explorar aspectos de uma dada situação, além de permitir ao pesquisador aumentar sua experiência sobre o assunto, ajudando a encontrar os elementos necessários que permitam o contato com uma determinada população, no intuito de obter os resultados desejados (Gil, 2009).

Utiliza-se a abordagem qualitativa por se entender que ela possibilita a apreensão do fenômeno em estudo em maior profundidade (Gil, 2009).. A pesquisa qualitativa busca uma compreensão única do fenômeno em estudo. Trabalha com o universo de significados a partir de descrições minuciosas onde se captam as percepções, emoções e interpretações do sujeito inserido em seu contexto (Minayo, 2010).

3.1. Local de Investigação

Este estudo foi realizado em uma Instituição de Ensino Superior (IES) localizado no município de Catalão–GO, Brasil. A instituição objeto deste estudo é vinculada ao Governo Federal e foi implantada como um campus avançado da Universidade Federal de Goiás (UFG) no ano de 1983. O município, cuja população é de aproximadamente 86.647 habitantes, situa-se no Sudoeste do Estado de Goiás, Brasil, a 261 km da capital de estado Goiânia Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE] (2014).

Atualmente conta com um total de 26 cursos de graduação, 7 cursos de Pós-Graduação stricto sensu e 11 lato sensu nas diversas áreas de conhecimento. O corpo discente do Campus Catalão/UFG é composto por 2.936 alunos regularmente matriculados. O corpo docente conta com 229 professores e 65 técnicos administrativos, além de funcionários terceirizados e prestadores de serviço. Universidade Federal de Goiás [UFG] (2014).

3.2. Participantes

Participaram da pesquisa seis (06) gestores selecionados aleatoriamente de acordo com as áreas, assim discriminados: (01) Ciências da Terra; (01) Ciências Humanas; (01) Biológicas e Saúde; (01) Ciências Exatas, (01) Administração do Campus e (01) Direção.

3.3. Instrumentos e Procedimentos de coleta de dados

Utilizou-se como instrumento de coleta de dados a entrevista semi-estruturada, que continha questões norteadoras relacionadas à percepção conceitual dos gestores da instituição sobre qualidade de vida no trabalho. As entrevistas foram previamente agendadas e gravadas após autorização dos entrevistados, por meio do Termo de Consentimento livre e Esclarecido. Foram também lhes garantido o direito de anonimato.

3.4. Análise dos dados

Para apuração das entrevistas, dentre as várias técnicas propostas para a análise dos dados, optou-se pela utilização da análise temática de conteúdo.

As diferentes fases da análise de conteúdo organizam-se cronologicamente em: 1- pré-análise, 2- exploração do material e 3- tratamento dos resultados, inferência e interpretação (Bardin, 2011).

1. Pré-Análise - é a fase de organização que abrange um período de intuições, mas tem por objetivo tornar operacionais e sistematizar as ideias iniciais, de maneira a conduzir a um esquema preciso do desenvolvimento das operações sucessivas, num plano de análise.

2. Exploração do material - Consiste essencialmente na operação de codificação, visando alcançar o núcleo de compreensão do texto. Refere-se à análise propriamente dita. Recomenda-se o recorte do texto em unidades de registro, podendo ser uma palavra, frase ou um tema, e ainda, a escolha de regras de contagem, classificação e agregação dos dados, constituindo-se a categorização.

3. Tratamento dos Resultados Obtidos e Interpretação - Os resultados brutos são tratados de maneira a serem significativos e válidos (Bardin, 2011).

3.5. Aspectos Éticos da Pesquisa

O projeto foi encaminhado ao Comitê de Ética da instituição a fim de se cumprir as exigências da Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde que regulamenta as normas para a realização de pesquisas que envolvem seres humanos. O parecer consubstanciado do Comitê de Ética, registrado sob o número de protocolo 109/2013, aprovou a realização da pesquisa na instituição.

4. Resultados e Discussão

A análise dos dados permitiu identificar a percepção dos gestores concernente ao conceito, prática e expectativas em face da qualidade de vida no trabalho no âmbito do órgão pesquisado, sob três dimensões tais como: dimensão institucional, dimensão coletiva e dimensão individual.

4.1. Dimensão institucional

Durante as entrevistas, houve uma ênfase de alguns gestores com relação ao papel institucional na responsabilidade da promoção da qualidade de vida no trabalho. Esta ênfase recaiu com maior intensidade na organização de um serviço especializado, pontual e hierarquizado.

Assim, esta percepção além de demonstrar uma visão tradicional e limitada tanto do tema quanto da responsabilidade organizacional, ela revela como a instituição pesquisada tem sido gerenciada e como as relações tem se estabelecido em seu cotidiano.

Durante a realização das entrevistas, três gestores explicitaram que o conceito de qualidade de vida no trabalho sendo uma preocupação crescente nas organizações e que a instituição em questão sensibilizada e preocupada não só com a saúde física e ocupacional dos trabalhadores instituiu uma comissão de saúde do trabalhador, para avaliar os aspectos e ou domínios da QVT, emitindo ao final um parecer técnico sobre a saúde ocupacional e segurança do servidor, contrata um profissional especializado na área para implantar uma ação local com base nos dados apresentados no relatório, conforme falas abaixo:

(...) no dia 20 de dezembro de 2013, foi aprovado pelo CONSUNI, o relatório elaborado pela Comissão Interna de Saúde do Servidor Público – CISSP (...) (Gestor 1).

(...) foi instalada a comissão CIPA (...) (Gestor 2).

(...) foi contratado um técnico em segurança do trabalho, agora isso nos dá como gestor a segurança (...) (Gestor 4).

(...) a segunda medida da IES foi a chegada de um servidor, técnico de segurança no trabalho, que aguardávamos algum tempo (...) (Gestor 1).

Intervenções pontuais nesta área demonstram uma percepção limitada do problema e remetem a um período em que se utilizava, de forma quase exclusiva, com relação a este tema, terminologias como saúde ocupacional, exame admissional, exame demissional e segurança no trabalho.

Atualmente, estudos vêm trazendo uma concepção mais abrangente acerca da responsabilidade institucional na promoção da QVT, indo mais além das ações pontuais em saúde e segurança. Assim, estas ações, por parte das organizações necessitam incluir habilidades, atitudes e conhecimentos, abrangendo associações com produtividade, experiências, competências gerenciais e integração social (Limongi-França, 2011).

Assim, a instituição percebe seu trabalhador nas situações que extrapolam sua atividade específica e passa a se preocupar com o ser integral, o ser holístico. As relações formais no trabalho passam a ter um novo significado e as informais se tornam objeto de preocupação também.

Desta forma, muitas interpretações podem ser dadas ao tema qualidade de vida no trabalho, desde o foco médico da ausência de doenças até exigência de recursos, objetos e procedimentos que atendam

demandas coletivas em denominada situação, compondo programas específicos (Limongi-França, 2011).

Portanto, compreendemos que as ações institucionais adequadas para a composição de uma qualidade de vida de no trabalho pode assumir como diretriz e princípio o conceito a seguir:

Qualidade de Vida no Trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho (Albuquerque & Limongi-França, 1998. p.41).

A visão do trabalhador deixa de ser compartimentada. O homem, marido, pai, cidadão, trabalhador passam a ser percebidos como um ser único e, que se relacionam e se interferem mutuamente, de forma contínua e complexa, independente do papel que está sendo desempenhado.

O foco principal deixa de ser o controle de estatísticas de doenças, rotatividade, licenças e passa a ser o cotidiano que se percebe refletido nas relações pessoais no trabalho, desempenho, satisfação, bem-estar coletivo e o desenvolvimento individual (Gomes, Soares & Rausch, 2010).

Apesar da predominância de uma visão limitada do tema, em alguns momentos, percebe-se que os gestores veem que ações pontuais não são suficientes para atender essa visão contemporânea da QVT, conforme a fala a seguir:

(...) nós tentamos construir, tanto a chefia atual, quanto a chefia anterior e as coordenações uma relação mais de amizade e um ambiente saudável, construímos as condições, tentamos dar as condições necessárias, onde seja possível desenvolver um trabalho saudável (...) (Gestor 2).

Muitas vezes, nos tornamos resistentes a mudanças devido à nossa formação e experiência. Mudar significa romper com tudo o que foi construído. Apesar disso, quando os resultados alcançados não estão de acordo com as metas propostas, fazer uma revisão dos conceitos e ações se torna inevitável e passamos a ampliar as possibilidades e discussões.

4.2. Dimensão Coletiva

Como segundo tema encontrado nas análises das entrevistas foi identificado a Dimensão Coletiva como pode observar nas seguintes falas:

“(...) um ambiente de trabalho saudável, onde ele não sinta constrangido em trabalhar, quando não se sinta é...persuadido, é quando ele chega no ambiente de trabalho e ele não tem dificuldades pra desenvolver suas atividades. (Gestor 2).

“(...) bem estar e o psicossocial, essencialmente isso. Ele é conseguido no nosso ambiente por meio das relações interpessoais... (Gestor 3).

Identifica-se nestas falas uma preocupação com relação às relações estabelecidas, com o tipo de ambiente que está se estabelecendo na organização. Desta forma, os gestores demonstram uma preocupação pelo que está além do aspecto formal, do institucionalizado, daquilo que está além das metas e dos objetivos dos programas implantados.

Assim, se desperta um olhar para o que alguns autores consideram como clima organizacional. O conceito de clima organizacional é sistematizado como uma representação ampla e flexível da influencia do ambiente sobre a motivação que envolve a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos membros da organização capaz de influenciar o comportamento da equipe (Chiavenato, 2009).

A dimensão coletiva traz diversos aspectos para reflexão. O clima organizacional é um deles e, agrega em si, diversas discussões que incluem aspectos formais e informais da instituição.

Importante notar que, a dimensão institucional representa a esfera macro da instituição e envolve sua identidade, cultura, missão, visão. Agora, a dimensão coletiva, representa a esfera meso. Aqui é onde

esses valores migram da subjetividade para a objetividade. Este é o espaço das subculturas, dos acordos psicológicos, das relações interpessoais, quer formais ou informais.

Clima organizacional é a qualidade da relação entre a empresa e seus colaboradores, sob a ótica dos mesmos e que influencia o seu comportamento está ligado, diretamente, à maneira como o colaborador percebe a organização com a sua cultura, suas normas, seus usos e costumes, como ele interpreta tudo isso e reage, positiva ou negativamente, a essa interpretação (Lima et al, 2008).

Tais afirmações estão em consonância com estudos que argumentam que na organização deverá haver um clima favorável propiciando a manutenção dos indivíduos, tornando-os mais criativos e motivados para desenvolverem habilidades, conseqüentemente melhorando a sua produtividade (Fernandes & Coronado, 2008).

As relações interpessoais podem ocasionar maior disposição para o trabalho, melhor clima interno, maior comprometimento, fidelidade à empresa, que são elementos essenciais para o aumento da produtividade (Limongi-França, 2011).

Nas entrevistas fica evidente em algumas falas o que os autores têm proposto como uma ação para melhoria da qualidade de vida no trabalho:

(...) eu acho extremamente importante e necessário você melhorar a qualidade de vida do servidor (...) quando você dá condições de trabalho, ele produz mais (...) o gestor tem que respeitar o servidor em qualquer setor (Gestor 4).

(...) o servidor, seja ele docente, seja ele técnico administrativo, seja pesquisador, essa integração e esse entendimento é que fortalece a instituição (...) (Gestor 1).

Em sua integralidade, o servidor olha para aquilo que o cerca e escolhe sua resposta. A dimensão coletiva tem papel muito importante nesta escolha e em alguns momentos, sua influência é maior que a dimensão institucional e com impacto direto na dimensão pessoal.

4.3. Dimensão Individual

Para contextualizar esse eixo temático é importante recorrer a Ferreira et al (2009) que enquadra a qualidade de vida no trabalho em duas abordagens distintas: a assistencialista e a contra-hegemônica ou preventiva.

A abordagem assistencialista é caracterizada pela responsabilização do trabalhador por sua QVT, o foco é na produtividade. As atividades decorrentes dessa abordagem abrangem desenho de cargos e de tarefas, motivação, comprometimento e recreações (Ferreira et al, 2009).

Já a ênfase da abordagem contra-hegemônica ou preventiva está em retirar os problemas geradores de mal estar no trabalho relacionando-se com três dimensões interdependentes: condições, organização e relações de trabalho. É concebida como uma tarefa de todos na organização, o que torna a produtividade consequência e não o foco. As atividades dessa abordagem considera a intervenção em condições e organização do trabalho, além de envolvimento mais amplo dos membros organizacionais (Ferreira et al, 2009).

A percepção dos gestores em relação às práticas de QVT na organização analisada reflete a predominância de uma visão assistencialista, caracterizada pela percepção de que as ações devem partir muito mais do funcionário do que da organização. Embora os gestores coordenem algumas atividades, percebe-se que o processo ainda é muito individualizado e fica a cargo de cada indivíduo buscar sua QVT.

(...) vocês são os interessados, vocês é que tem que nos dar essa contribuição mais robusta por onde caminhar de forma mais consolidada (...) (Gestor 1).

(...) essa qualidade para o pessoal (...) toda administração preocupa com isso, mas tem que ter um grau de conscientização do próprio servidor também (...) (Gestor 4).

A responsabilidade individual deve ser ressaltada como parte de um todo e não utilizada como pretexto pelo que não deu certo, ou, em substituição às demais responsabilidades.

5. Considerações Finais

O Tema da Qualidade de Vida no Trabalho tem se tornado, cada vez mais relevante nos estudos sobre Ambiente Organizacional. Suas vertentes interferem, ou são interferidas, diretamente, na cultura e identidade organizacional, desempenho e produtividade, rotatividade e assiduidade, dentre outros. Nas discussões do tema, fica evidente a co-responsabilidade na construção de uma QVT ideal. As dimensões individuais, coletivas e institucionais de entrelaçam e se alternam nos papéis principais e coadjuvantes.

Desta forma, a construção de relações interpessoais pró-ativas passa a ser um tema relevante nesta discussão, incluindo as relações formais e informais, uma vez que elas se afetam continuamente.

Portanto, a direção para possíveis intervenções se tornará mais efetiva na medida em que ela represente os interesses da organização formal e informal e apresente um profundo interesse na preservação da integridade e integralidade do indivíduo, do coletivo e do institucional.

Cria-se assim um fluxo contínuo e abrangente na construção da Qualidade de Vida no Trabalho, que se concentra na prevenção e promoção, traduzindo um interesse que ultrapassa a preocupação com produtividade e lucratividade e valoriza a cuidado com a vida, que se traduzirá por longevidade e qualidade.

A QVT é um caminho sólido e com muitos horizontes para uma vida integrada e inovadora nas organizações. Ademais, as propostas e ações de qualidade de vida no trabalho refletem, positivamente, na comunicação, na confiança entre as pessoas e na imagem da empresa para seus clientes e funcionários.

Referências

- Albuquerque; L. G. de, Limongi-França. A. C. (1998). 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*, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 40-51.
- Bardin, L. (2011). *Análise de Conteúdo*. Trad. Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70.
- Batista, M. B. B.; Antunes, L. C.; Iizuka, E. S. (2012). Qualidade de Vida no Trabalho e a Produção Acadêmica: Visita aos Anais dos ENANPAD's de 2001 a 2011. In: *EnANPAD*, XXXVI, Rio de Janeiro. CD-ROM ANPAD.
- Brito, L. M. P.; Lima, H. M. L. de S.; Paiva, N. S. M. de. (2008). Qualidade De Vida No Trabalho & Violência Simbólica – Duas Faces De Uma Mesma Moeda? In: *EnANPAD*, XXXII, Rio de Janeiro. CD-ROM ANPAD, p. 1-15.
- Chiavenato, I. (2009). *Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações*. 9ª Ed. Elsevier: Rio de Janeiro.

- Corrêa, D. A.; Oswaldo, Y. C.; Spers, V. E. R; Graziano, G. O.; Andrade, S. I.; Santos, M. R. dos. (2012). Qualidade de vida no trabalho: uma análise crítica da produção bibliográfica brasileira na área de gestão. 2ème Congrès TRANSFORMARE 19-20 mars, Paris,. Disponível em : <http://www.transformare.adm.br/anais/Artigo-Dalila-et-al.-Qualidade-de-vida.pdf>, acesso em 23/01/2016.
- Fernandes, C. A. Coronado, A. B. (2008). Qualidade De Vida No Trabalho: Fator Decisivo No Desempenho Organizacional. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/qualidade-de-vida-no-trabalho-fator-decisivo-no-desempenho-organizacional/26723/>>, Acesso em 21 Fev. 2016
- Ferreira, R. R. Ferreira, M. C. Antloga, C. S. Bergamaschi V. (2009). Concepção e Implantação de Um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho no Setor Público: O Papel Estratégico dos Gestores. Revista de Administração da Universidade de São Paulo – RAUSP – v. 44, n.2, p. 147-157,
- Frossard, M. C. (2009). Qualidade de Vida no Serviço Público – Um Programa para a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – ANP. Dissertação de Mestrado em Administração Pública – Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro. 140p,
- Gil, A. C. (2009). Métodos e Técnicas de Pesquisa Social .6ª Ed. São Paulo:Atlas.
- Gomes, E. do C. O, Soares, M, Raush, R. B. (2010). Qualidade de Vida no Trabalho na Administração Pública Municipal. In: ENEO. Florianópolis, CD-ROM.
- Herzberg, F. (1967).The motivation to work. 2 ed. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2010), Disponível em <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/link.php?codmun=520510>, acesso em 18/09/2015.
- Lima, A. G. B. Melo; J. S. Faustino, S. J. Braga Filho, M. O; Silva, S. T. (2008). Evidências da influência do Clima Organizacional e do Contexto Capacitante na criação do conhecimento: estudo de caso em empresa pública de tecnologia da informação e comunicação, Disponível em <http://www.administradores.com.br/artigos/evidencias_da_influencia_do_clima_organizacional_e_do_contexto_capacitante_na_criacao_do_conhecimento_estudo_de_caso_em_uma_empresa_publica_de_tecnologia_da_informacao_e_comunicacao/20931/>. Acesso em 21 Fev. 2014
- Limongi-França, A. C. (2011) Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2.ed, 7.reimpr Atlas– São Paulo.
- Minayo, M. C de S. O. (2010). Desafio do Conhecimento – Pesquisa Qualitativa em Saúde. 12 ed. Hucitec- São Paulo.
- Paiva, K. C. M. de; Couto, J. H. (2008). Qualidade de Vida e estresse gerencial pós-choque de gestão: o caso da Copasa-MG. Revista de Administração Pública, volume. 9, número 1, página. 1189-1211, Nov/Dez – Rio de Janeiro– RJ.

- Ruviaro, M. de F. S.; Bardagi, M. P. (2010). Síndrome de Burnout e Satisfação no Trabalho em Profissionais da área de enfermagem do interior do RS. *Barbarói*. p. 194-216. n. 3. Santa Cruz do Sul. Ago/Dez.
- Sá, M. A. D. de; Costa, V. B. da; Viana, K. M. P.; Honório, J. B.; Oliveira, R. C. R. de. (2008). Qualidade de vida no trabalho universitário: analisando a perspectiva de docentes e servidores. In: *EnANPAD*, XXXII, Rio de Janeiro. CD-ROM ANPAD, 2008. p. 1-16.
- Santana, L. L e S.; Cunha, N. R. da S.; Ferreira, M. A. M.; Moura, L. R. C.; Oliveira, A. R. de. (2012). Gestores Escolares da rede pública em Minas Gerais: fatores de satisfação no trabalho. *Educação em Revista*. v. 28. n.01. p. 491-520. Março, Belo Horizonte.
- Universidade Federal de Goiás (2014) - Disponível em < www.catalao.ufg.br>, acessado em 19/09/2015.
- Walton, R. (1973). Quality if working life: what is it? *Sloan Management Review*, Cambridge, v. 15, n. 1, p. 11-21.