

# QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM UMA CONCESSIONÁRIA DE VEÍCULOS DA REGIÃO DE DOURADOS-MS

**Amanda Passos de Moraes**  
amandapassosmoraes@gmail.com

**Carlos Eduardo Camparotti**  
carloscamparotti@ufgd.edu.br

**Edivaldo Alberto Bolsam Alves**  
betobolsam@gmail.com



“

*Palavras-chave: qualidade de vida no trabalho, Colaboradores,  
Organização*

## **1. Introdução**

Este trabalho dedica-se ao estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), buscando promover ao leitor maior conhecimento sobre a QVT, expondo seus benefícios para os colaboradores e para as organizações.

Não é necessário somente entender quais fatores interferem na satisfação e motivação dos colaboradores, mas sim, entender o conceito sobre QVT e qual a sua contribuição para a organização e seus colaboradores.

O conceito sobre QVT envolve o respeito e a preocupação com o bem-estar das pessoas, pois permite medir o grau de satisfação dos colaboradores com o local de trabalho (CHIAVENATO, 2014).

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) pode ser vista como uma forma de aliar os interesses existentes entre os indivíduos com os da organização para atingir um bem comum (FERNANDES,1996).

A falta de qualidade de vida no trabalho pode gerar diversos transtornos tanto para os profissionais quanto para a organização. Problemas físicos, como doenças ocupacionais, e psicológicos, como o stress, tendem a aparecer com mais facilidade quando as empresas não investem em programas que visam a qualidade de vida no trabalho (JUNIOR et al, 2014).

Diante do exposto, o objetivo geral deste trabalho é analisar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de uma empresa revendedora de veículos na região de Dourados-MS, para identificar a existência de problemas e propor soluções para os mesmos.

Justifica-se a escolha do tema QVT, por ser relevante para a literatura, sendo foco de estudo, pesquisa e discussões de autores, como, Walton (1973), Fernandes (1996), Chiavenato (2014) e outros.

## **2. Referencial Teórico**

### **2.1. Qualidade de vida no trabalho**

Kurogi (2008) define QVT como um conceito que envolve o atendimento das necessidades do trabalhador, seu bem-estar, e a reestruturação das formas de organizar o trabalho para que haja maior envolvimento dos trabalhadores.

Para Limongi-França (2011), a QVT existe para promover um ambiente agradável para o desenvolvimento do indivíduo, de forma que a empresa se conscientize de que a saúde do trabalhador está diretamente relacionada com a qualidade do serviço a ser oferecido e com a produtividade, promovendo um ambiente que dê suporte ao indivíduo.

Para Chiavenato (2014), a QVT analisa o relacionamento das pessoas com a organização. Se a qualidade de vida no trabalho for ruim, isso trará resultados negativos para a empresa (má produtividade, absenteísmo, rotatividades, furtos, etc.). Por outro lado, se a qualidade de vida for alta, conseqüentemente, haverá contribuições maiores dos integrantes da organização.

A QVT tem como objetivo melhorar o ambiente de trabalho, visando alterar situações desfavoráveis aos trabalhadores, promovendo competitividade entre as empresas, criando processos produtivos eficientes, além de reduzir os impactos causados pela rotatividade, absenteísmo, doenças ocupacionais e acidentes de trabalho (FERREIRA, 2011).

## **2.2. Modelo de QVT proposto por Walton**

O modelo de Walton foi escolhido por apresentar oito dimensões que possuem suas devidas características e que demonstram as inúmeras possibilidades de adequar esse modelo para cada tipo de ambiente de trabalho. As oito dimensões estão dispostas no Quadro 1:

Quadro 1 - Modelo de Walton para a análise da QVT

Critérios	Indicadores
1. Compensação justa e adequada	Renda adequada ao trabalho Equidade interna Equidade externa
2. Condições de segurança e saúde no trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico, seguro e saudável
3. Utilização e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Significado da tarefa Identidade da tarefa Variedade de habilidade Retroinformação
4. Oportunidades de crescimento contínuo e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Segurança no emprego
5. Integração social na organização	Igualdade de oportunidades Relacionamento Senso comunitário
6. Constitucionalismo	Respeito às leis e direitos trabalhistas Privacidade pessoal Liberdade de expressão Normas e rotinas
7. Trabalho e espaço total de vida	Papel balanceado do trabalho
8. Relevância social da vida no trabalho	Imagem da empresa Responsabilidade social pelos empregados Responsabilidade pelos produtos e serviços

Fonte: Walton, 1973.

- **Compensação justa e adequada:** é necessário que remuneração do trabalho seja adequada de acordo com o trabalho exercido.
- **Condições de segurança e saúde no trabalho:** é necessário verificar se o ambiente é adequado à saúde e bem-estar dos colaboradores,
- **Utilização e desenvolvimento de capacidades:** é essencial que a organização proporcione oportunidades para seus colaboradores desenvolverem suas habilidades e conhecimentos.
- **Oportunidades de crescimento contínuo e segurança:** a empresa deve proporcionar possibilidades de crescimento organizacional, desenvolvendo segurança no emprego a longo prazo.
- **Integração social na organização:** é ideal eliminar atitudes de preconceito e barreiras que impeçam o apoio e integração entre os colaboradores.
- **Constitucionalismo:** a organização deve estabelecer normas e regras, expor os direitos e deveres dos trabalhadores, para desenvolver um clima democrático na organização.
- **Trabalho e espaço total de vida:** é preciso haver um equilíbrio entre as horas trabalhadas com a vida social dos colaboradores.

- **Relevância social da vida no trabalho:** É dever da organização ter responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos e por possuir uma boa imagem perante seus colaboradores e da sociedade (WALTON, 1973).

### 2.3. Impactos causados pela falta de QVT

Ferreira (2011) aponta que quando a qualidade de vida não está presente no local de trabalho, a empresa está sujeita há efeitos que impactam diretamente os trabalhadores e conseqüentemente a própria organização.

Os impactos causados nos trabalhadores são:

- Absenteísmo crônico: ausência no trabalho por diversos motivos, doenças, acidente de trabalho, fatores sociais, etc. É considerado um problema socioeconômico por reduzir a produtividade. Em casos que o trabalho são uma sequência de ações, a ausência de um funcionário atrapalha toda a equipe (NETO, 2006).
- Acidentes: podem ocasionar morte, geração de incapacidades temporárias ou permanentes e afastamento das atividades por algum período de tempo (FERREIRA, 2011).
- Doenças do trabalho: as doenças do trabalho, ocasionam os Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT), que são lesões causadas pelos esforços repetitivos caracterizados por dor crônica quando a capacidade de exercer dada função é excedida (TOMASI; OLTRAMARE, 2014).
- Rotatividade: causadas pelas entradas e saídas, admissões e desligamentos em dado período de tempo, quando acontecidas com frequência podem acarretar na perda de produtividade da empresa, devido à dificuldade de estabelecer equipes fixas, ocorrendo a má integração e gastos com recrutamento de novos funcionários (TOMASI; OLTRAMARE, 2014).

#### 2.3.1. Stress ocupacional

Para Newman e Beehr (1998), o stress ocupacional é um fenômeno complexo e não deveria ser tratado apenas como uma variável, mas, como uma área de estudo que se preocupa com os estímulos do ambiente de trabalho e com as respostas recebidas do mesmo. O stress ocupacional está associado a fatores negativos e/ou desagradáveis que os colaboradores podem estar sujeitos em seu local de trabalho.

Para Sousa et al (2009), quando as demandas de trabalho excedem a capacidade de que cada indivíduo possui para exercê-la, podem resultar em situações negativas e que desenvolvem o stress ocupacional.

Lipp (2000) aborda que o stress se desenvolve em três fases:

- Fase de alerta: é a fase de contato com a fonte do stress (agente estressor). O stress é considerado positivo nessa fase, sendo o responsável por gerar sentimentos de coragem e motivação, auxiliando o indivíduo a ser mais produtivo.
- Fase da resistência: considerada a fase intermediária, onde o organismo busca o retorno do equilíbrio. Caso os agentes estressores sejam eliminados nessa fase, pode haver o reequilíbrio novamente, caso não, o indivíduo está sujeito a evoluir para a próxima fase, a da exaustão.
- Fase da exaustão: é a fase “crítica”, a qual o nível de stress já está altíssimo. É necessário procurar ajuda de um psicólogo especializado em estresse para que o nível não se agrave mais.

O stress pode ocasionar sintomas físicos, como dores de cabeça excessivas, aumento dos ritmos cardíacos e respiratórios, sintomas psicológicos como, problemas digestivos, ansiedade e tensão, problemas comportamentais como, inquietações, rotatividades, absenteísmos, etc. (ROBBINS, 2008).

#### **2.4. Motivação dos colaboradores**

Quando uma nova organização se inicia, o que lhe dá força é seus fundadores e colaboradores. Os colaboradores precisam ser valorizados, pois são eles que dão existência a uma empresa, logo, necessitam se sentir integrados na organização, como parte essencial dela, assim, haverá maior disposição e contribuição com as atividades exercidas na empresa (SOUZA, 2016).

Chiavenato (2014) define motivação como forças existentes dentro de cada pessoa que induzem a ter um determinado comportamento.

Milioni (2006, p.116) define motivação como, “o estado de ânimo expresso em atitudes e comportamentos de um indivíduo ou grupo”.

Para Chiavenato (2014), os colaboradores estão dispostos a se dedicar e se comprometerem pela organização, desde que obtenham algum retorno significativo. Para que isto aconteça, é importante desenvolver sistemas de recompensas, ou seja, se faz necessário recompensá-los adequadamente por suas contribuições.

O reconhecimento do trabalho exercido pelos colaboradores pode ser feito de diversas formas, como por um elogio, ou por prêmios de reconhecimento. O elogio pode ser feito pessoalmente, como em público, podendo ser feito através de uma reunião, ou diante de uma ou mais pessoas (NELSON, 2014). Os prêmios de reconhecimento podem ser pagamentos ou créditos disponibilizados aos funcionários onde o principal objetivo é comunicar o que fizeram e torná-los como modelos aos demais funcionários. (CHIAVENATO, 2014).

### **3. Metodologia**

Este trabalho classifica-se como uma pesquisa qualitativa, uma vez que não há a preocupação com representatividade numérica. Classifica-se como uma pesquisa descritiva, utilizada para descrever determinada população (GIL, 2008). Optou-se em elaborar um estudo de caso, uma vez que o pesquisador não busca intervir no local ou objeto de estudo, mas revelar uma percepção do mesmo (FONSECA, 2002).

Escolheu-se uma concessionária de veículos para realizar este estudo, tendo como enfoque o departamento de vendas de veículos novos e seminovos.

Realizou-se pesquisas bibliográficas em trabalhos e artigos que estivessem ligados com a QVT e com o stress ocupacional, para escolher o modelo de questionário que seria utilizado. Optou-se por utilizar o questionário elaborado por Walton ligado com a QVT, e escolheu-se o teste de Lipp, denominado Inventário de Sintomas de Stress - ISS, para verificar se os colaboradores possuíam sintomas ligados ao stress ocupacional.

Para dar início a coleta dos dados, foi necessário visitar o local algumas vezes para entendimento de seu funcionamento e de como os funcionários desempenhavam suas funções. Na data acordada para realizar a aplicação dos questionários, foi explicado para cada colaborador como o questionário estava dividido. A coleta dos dados encerrou-se no mesmo dia, obtendo-se 27 questionários respondidos.

Para facilitar a coleta de informações e análise dos dados, o questionário aplicado apresentou somente questões objetivas, totalizando-se em 27 questões.

## **4. Resultados e discussões**

### **4.1. Caracterização da empresa**

O estudo foi desenvolvido em uma concessionária do setor automotivo, localizada na região de Dourados-MS, a qual não será mencionada seu nome para preservação de sua imagem. A empresa possui 45 funcionários e opera semanalmente com turnos de oito horas diárias.

Possui como filosofia ser uma empresa focada no cliente, buscando a fidelidade dos mesmos, trabalhando com veículos da marca Volkswagen, com modelos inovadores e de qualidade. Esse estudo teve como foco o setor de vendas de veículos novos e seminovos.

### **4.2. Apresentação dos resultados**

#### **4.2.1. Parte 1 – Perguntas pessoais**

Constatou-se que dos entrevistados, 52% são mulheres e 48% são homens. Em relação as idades apresentadas, 37% dos colaboradores possuem até 25 anos e, 11% apresentam mais de 50 anos. Quanto ao grau de escolaridade, 48% concluíram o Ensino Médio e 45% concluíram o Ensino Superior. Em relação ao tempo de permanência na empresa, 30% dos colaboradores trabalham há menos de um ano na empresa e 48% trabalham de cinco a dez anos.

#### **4.2.2. Parte 2 – Modelo de Walton**

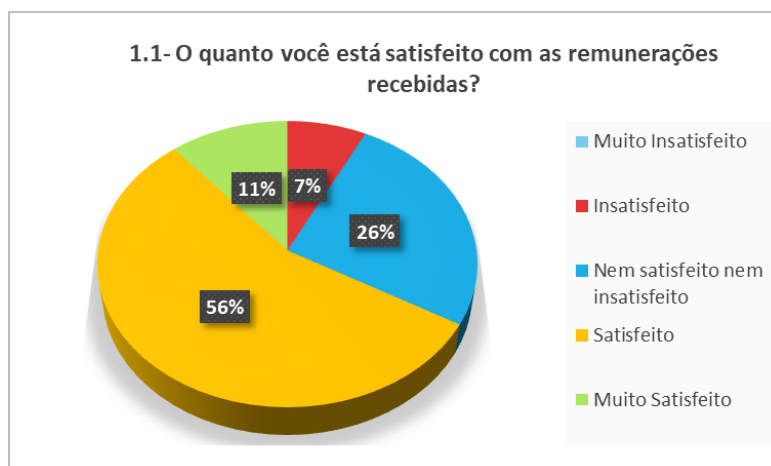
Importante destacar que serão representados os resultados que permitem maior discussão, logo, optou-se por não citar a quinta e sexta compensação do modelo de Walton.

##### **4.2.2.1. Compensação justa e adequada**

A Figura 1 está relacionada com a satisfação dos colaboradores quanto ao salário recebido:



Figura 1 - Satisfação quanto ao salário recebido

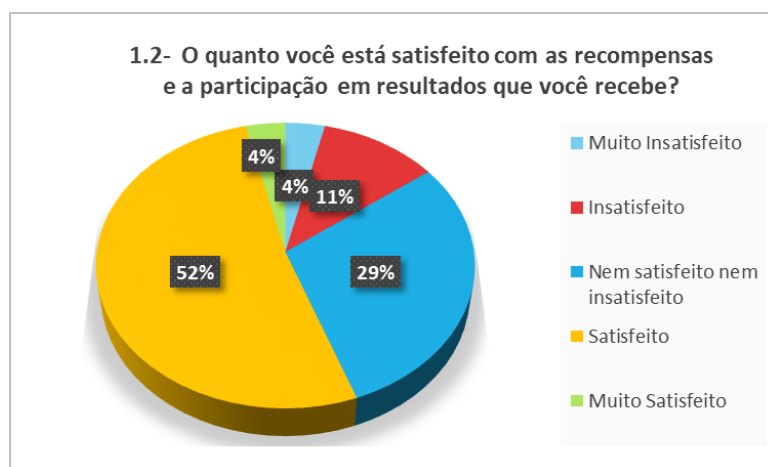


Fonte: Dados da autora, 2018

Conforme o gráfico, 56% dos colaboradores estão satisfeitos e 7% estão insatisfeitos. Percebe-se, então, que, de modo geral, os colaboradores estão satisfeitos com as remunerações recebidas.

A Figura 2 refere-se à satisfação quanto as recompensas recebidas pela organização:

Figura 2 - Satisfação quanto as recompensas recebidas



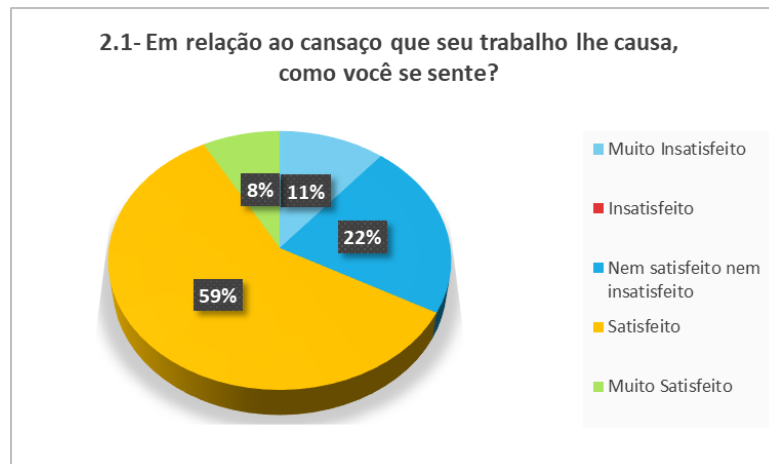
Fonte: Dados da autora, 2018

Em relação à pergunta feita, 52% dos colaboradores estão satisfeitos e 11% estão insatisfeitos. Na concessionária estudada, cada colaborador recebe uma comissão ao vender algum veículo, entretanto, as comissões possuem valores variados conforme o valor do veículo vendido. Sabendo disso, pode-se justificar que 11% dos colaboradores estão insatisfeitos com as participações nos resultados, devido ao fato de que a participação recebida, provavelmente, foi inferior ao esperado pelo colaborador.

#### 4.2.2.2. Condições de saúde e segurança

A Figura 3 refere-se à satisfação quanto o cansaço ocasionado pelo trabalho:

Figura 3 - Satisfação quanto o cansaço ocasionado pelo trabalho



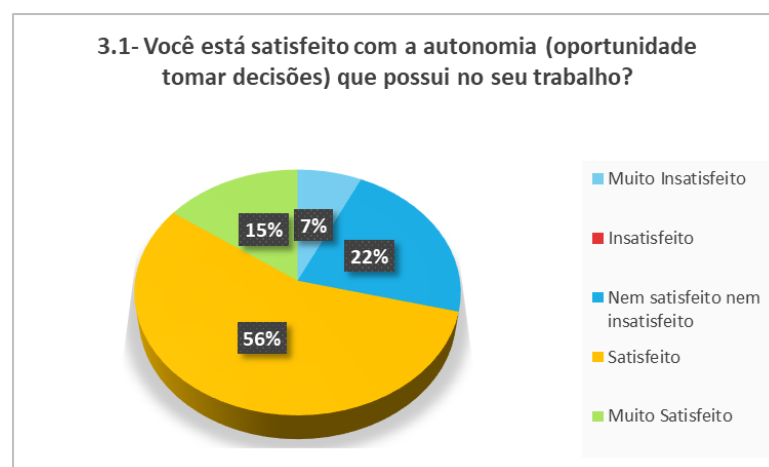
Fonte: Dados da autora, 2018

Nota-se que 11% dos colaboradores estão muito insatisfeitos com o cansaço ocasionado pelo trabalho. Fatores internos e externos, tais como: crise financeira, remuneração insatisfatória, segurança profissional, vida profissional, convivência familiar, etc., podem ter certa influência nas vendas, podendo prejudicá-las e acabar gerando transtornos como preocupação, ansiedade, mudanças de humor, stress, etc., causando-lhes não somente cansaço físico, mas como, mental (DALBERTO et al, 2011).

#### 4.2.2.3 Utilização e desenvolvimento de capacidades

A Figura 4 possui dois gráficos relacionados com a capacidade que cada colaborador possui no trabalho:

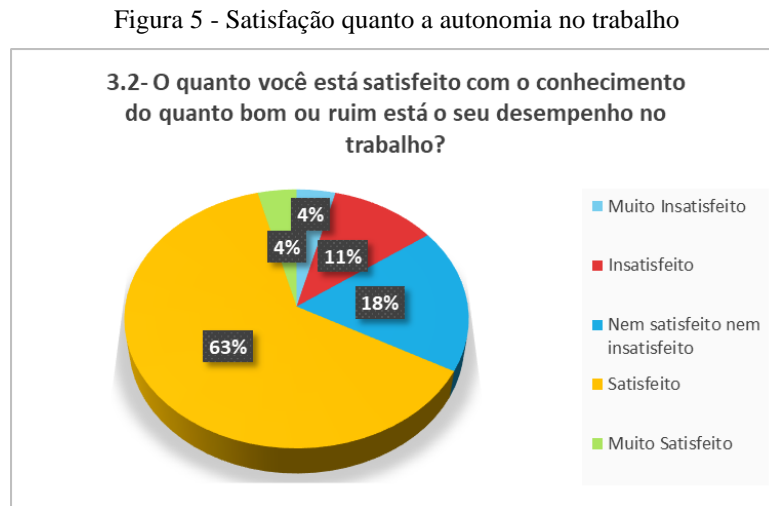
Figura 4 - Satisfação quanto a autonomia no trabalho



Fonte: Dados da autora, 2018

Em relação à pergunta feita, grande parte dos trabalhadores estão satisfeitos, totalizando-se em 56%. Vale ressaltar que a falta de autonomia no trabalho pode causar queda de rendimento e produtividade dos colaboradores, logo, é importante que os indivíduos tenham liberdade de tomar decisões dentro da organização (WERTHER; DAVIS, 1983)

A Figura 5 refere-se à satisfação dos colaboradores com o conhecimento do desempenho no trabalho:



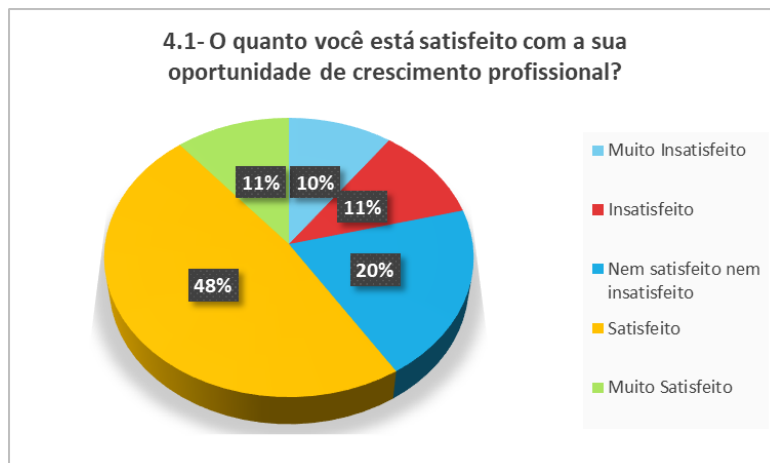
Fonte: Dados da autora, 2018

Em relação à pergunta feita, o número de colaboradores satisfeitos e insatisfeitos é de 63% e 11%, respectivamente. Ter conhecimento sobre as atividades desenvolvidas é primordial para que os colaboradores as desempenhem com prazer (NELSON, 2014). Com o feedback, o colaborador saberá o que está acertando e onde está errando, assim será possível melhorar o seu desempenho, corrigindo os erros existentes (WERTHER; DAVIS, 1983).

#### 4.2.2.4 Oportunidade de crescimento contínuo e segurança

A Figura 6 refere-se à satisfação quanto de crescimento no trabalho:

Figura 6 - Satisfação quanto as oportunidades de crescimento no trabalho

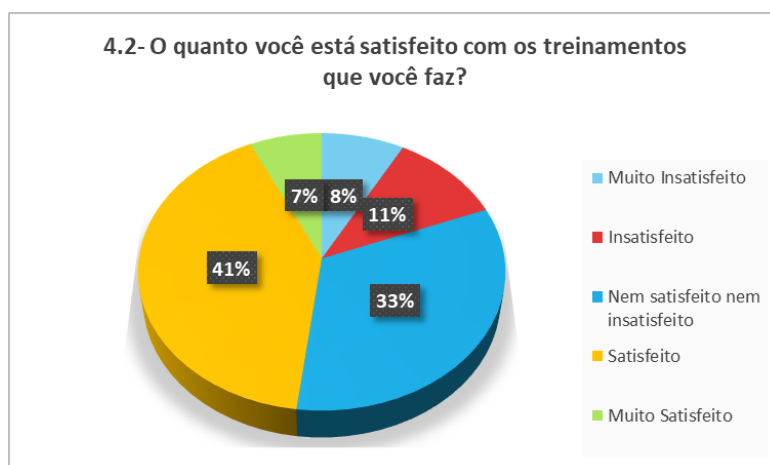


Fonte: Dados da autora, 2018

Apenas 48% dos trabalhadores estão satisfeitos com a oportunidade de crescimento pessoal. Segundo Ferreira (2011), a empresa que não oferece oportunidades de crescimento profissional aos seus funcionários está sujeita a ter grande índice de funcionários rotativos, desmotivados, frustrados, etc., acarretando possivelmente em má produtividade, queixas, reclamações, afastamentos, entre outros problemas.

A Figura 7 refere-se à satisfação quanto os treinamentos realizados:

Figura 7 - Satisfação quanto os treinamentos realizados



Fonte: Dados da autora, 2018

Em relação a essa pergunta, 41% dos colaboradores estão satisfeitos. Percebe-se que os colaboradores estão insatisfeitos com os treinamentos oferecidos pela organização. O ideal é que a organização invista em treinamentos, pois acredita-se ser de suma importância para a realização das vendas.

Para Ávila e Stecca (2015), a partir do momento que a empresa investe em treinamentos, há o investimento na qualidade dos serviços prestados pela empresa e, não só isso, há o aperfeiçoamento das habilidades de cada colaborador. As atitudes tomadas pelos vendedores possuem influências na hora da venda, logo, é importante desenvolver treinamentos periódicos com os funcionários, sendo que o treinamento é uma das formas da empresa motivar seus trabalhadores a desempenharem suas funções com comprometimentos e seriedade (SANTANA, 2011).

#### 4.2.2.5 Trabalho e o espaço total de vida

A Figura 8 possui um gráfico relacionado ao espaço que o trabalho ocupa na vida pessoal de cada colaborador:

Figura 8 - Satisfação quanto os horários de trabalho e de descanso



Fonte: Dados da autora, 2018

Em relação à questão abordada, 68% estão satisfeitos e apenas 4% insatisfeitos. Como pode-se observar, o número de colaboradores satisfeitos com os horários de trabalho e descanso é alto, o que permite afirmar que a organização respeita as leis trabalhistas.

#### 4.2.2.6. Relevância social da vida no trabalho

A Figura 9 refere-se ao orgulho dos colaboradores em realizar o trabalho pedido:

Figura 9 - Orgulho de realizar o trabalho pedido

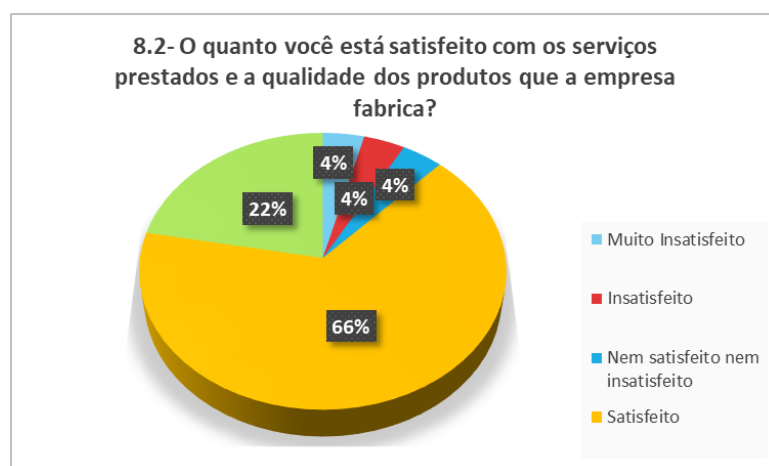


Fonte: Dados da autora, 2018

Em relação à pergunta, 37% dos colaboradores estão muito satisfeitos e não há colaboradores insatisfeitos, entretanto, 11% estão muito insatisfeitos. Pode-se dizer que as tarefas com grau médio de dificuldades podem ser desafiadoras para os trabalhadores que possuem apenas ensino fundamental completo. No entanto, as mesmas tarefas podem ser frustrantes quando repassadas para os colaboradores que possuem ensino superior, essa pode ser uma justificativa para o número de colaboradores muito insatisfeitos com suas funções.

A Figura 10 refere-se à satisfação dos colaboradores com os serviços e com a qualidade dos produtos que a empresa oferece:

Figura 10 - Satisfação com os serviços prestados e a qualidade dos produtos oferecidos

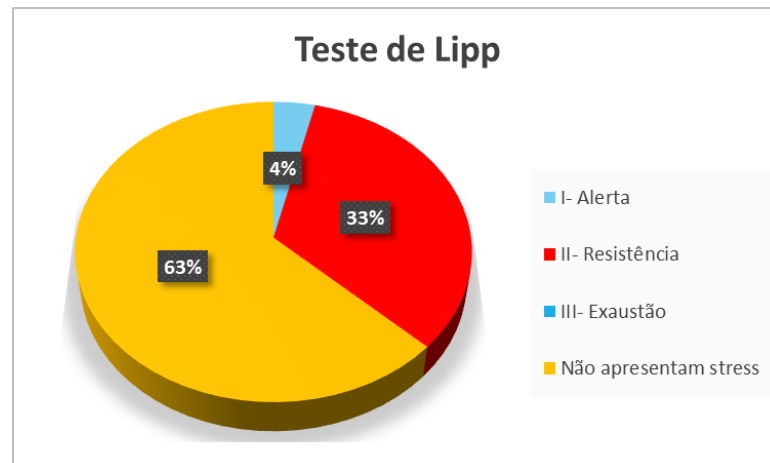


Fonte: Dados da autora, 2018

Em relação à pergunta, o número de colaboradores satisfeitos teve um aumento para 66%. Nota-se que os funcionários possuem uma boa percepção dos bens oferecidos pela empresa.

#### 4.2.3. Parte 3 – Teste de Lipp – ISS

Figura 11 - Frequência de colaboradores que apresentam possíveis sintomas de stress



Fonte: Dados da autora, 2018

Na Fase 1 (Alerta) apenas um colaborador (4%) apresentou parte dos sintomas descritos.

Na Fase 2 (Resistência) do teste, 33% dos colaboradores apresentaram mais de quatro sintomas das 15 alternativas. Uma vez que há a presença da maioria dos sintomas, há grandes chances de que esses trabalhadores estejam sujeitos a situações estressantes. Logo, se faz necessário que os mesmos procurem ajuda de profissionais adequados, para que ambos não avancem para a Fase 3 (Exaustão) e se encontrem futuramente em situações piores (LIPP, 2000).

63% dos colaboradores não apresentaram indícios de stress, o que é um lado positivo para a empresa, dado que trabalhadores com indícios de stress, podem influenciar na má produtividade, rotatividades, absenteísmos, doenças ocupacionais, etc. (ROBBINS, 2008). No caso da empresa estudada, problemas como esses não tendem a ser frequentes.

#### 4.3. Propostas de melhorias

Para as proposições de melhorias, utilizou-se a ferramenta 5W2H, por ser uma ferramenta que auxilia na construção de planos de ações e por permitir fácil entendimento para seu uso. Foi encontrado seis problemas, dispostos no Quadro 2, e o Quadro 3 contém as melhorias propostas para esses problemas:

Quadro 2 – Problemas encontrados

<b>Problemas encontrados</b>	
<i>Problema 1</i>	Insatisfação com as recompensas e a participação em resultados recebidos pela organização.
<i>Problema 2</i>	Cansaço ocasionado pelo trabalho
<i>Problema 3</i>	Insatisfação quanto o conhecimento do desempenhado no trabalho e com a falta de liberdade de expressão.
<i>Problema 4</i>	Insatisfação com a oportunidade de crescimento profissional.
<i>Problema 5</i>	Insatisfação quanto aos treinamentos realizados
<i>Problema 6</i>	Parte dos colaboradores apresentam sintomas de stress

Fonte: Dados da autora, 2018



Quadro 3 - Proposta de melhorias

What? (O quê?)	Why? (Por que?)	Who? (Quem?)	Where? (Onde?)	When? (Quando?)	How? (Como?)
Tabela de comissões	Para que os colaboradores fiquem cientes sobre cálculo de remuneração variável (participações) que irão receber com a venda de determinado veículo	Gestores	Setor de Vendas	-	Elaborar uma tabela flexível para as comissões, referente a cada modelo de veículo.
Implantar gestão participativa	Para oferecer benefícios salariais e prêmios aos funcionários que se sobressaírem ao longo do mês	Setor de Recursos Humanos	Todos os setores da organização	Mensalmente	Realizar reuniões ou comemorações para anunciar os prêmios e/ou bonificações que serão oferecidos
Readequar algum local para intervalos e/ou descanso	Para promover uma melhor qualidade de descanso no trabalho, para evitar fadiga, stress, etc.	Diretoria	Na organização	-	Adquirir mobiliários (mesa de centro, sofá, tv, etc.) e/ou artigos de decoração (quadros, tapetes, vasos, etc.), com intuito de promover
	Para promover maior inter-relacionamento entre trabalhadores				
Reforçar o feedback	Para identificar fatores no trabalho executado que necessitam ser aperfeiçoados	Gerente de cada setor	Todos os setores da organização	Semanalmente ou quinzenalmente	Realizar reuniões para melhorar o feedback do trabalho exercido
	Para permitir que os colaboradores deem suas opiniões e críticas sobre os assuntos relacionados com o trabalho				
	Para valorização das competências e habilidades dos funcionários				
Elaborar dinâmicas relacionadas com as motivações de cada colaborador	Para permitir que os colaboradores falem sobre seus sonhos, onde querem chegar, como a empresa pode contribuir com tais desejos, etc. Práticas como essa são essenciais para que o colaborador saiba quais as oportunidades de crescimento que a empresa tem a oferecê-lo	Gerente de cada setor	Todos os setores da organização	A cada seis meses, ou o tempo que os gestores julgarem necessário	Realizar reuniões entre cada setor
Implementar treinamentos	Para estimular a melhora contínua das habilidades dos vendedores	Setor de Recursos Humanos	Departamento de Vendas	A cada três meses	Escolher profissionais capacitados para oferecer o treinamento. O ideal é que os colaboradores
	Para motivação das equipes				
Implementar programas que estimulem a qualidade de vida	Para incentivar os funcionários a terem uma vida saudável: estimular a prática de exercícios semanalmente, ter uma alimentação balanceada e saudável, realizar exames periódicos, etc.	Setor de Recursos Humanos	Na organização	Mensalmente ou a cada dois meses	Contratar um profissional da área da saúde para a realização de palestras que promovam a sensibilização dos colaboradores
	Para realizar palestras que promovam a sensibilização dos colaboradores a terem uma vida saudável				
Distribuir cartazes e folhetos	Para promover a sensibilização dos funcionários a terem uma vida saudável	Setor de Recursos Humanos	Locais específicos da empresa	Quinzenalmente ou mensalmente	Distribuir cartazes e folhetos em alguns locais da organização

Fonte: Dados da autora, 2018

## 5. Considerações finais

A análise realizada sobre a QVT contribuiu para a identificação dos problemas existentes na organização, como, falta de treinamentos periódicos, reconhecimento das atividades exercidas, falta de autonomia e liberdade de expressão, falta de oportunidades de crescimento, colaboradores com indícios de stress, etc.

Para os problemas encontrados, foram elaboradas propostas de melhorias para os mesmos. Foi sugerido a implantação de programas que estimulem a qualidade de vida, de modo a influenciar os colaboradores a terem uma vida saudável, dado que, os sintomas de stress e outros problemas podem ser diminuídos e/ou eliminados com a prática regular de atividades físicas e alimentações saudáveis.

Apesar da existência de problemas, percebeu-se que o nível de satisfação em relação a cada tópico abordado no modelo de Walton é consideravelmente bom. A concessionária apresentou-se como um ambiente agradável e harmônico, o que facilita a existência de bons relacionamentos entre colaboradores e de haver maior comprometimento com a organização.

Conclui-se, então, que a organização estudada apresenta alto índice de QVT, sendo um bom local para se trabalhar. Percebe-se que há grande satisfação em trabalhar na organização por parte de seus colaboradores, mesmo ocorrendo fatores que necessitam ser aprimorados, a organização apresentou bons resultados de acordo com o questionário aplicado. É importante realizar estudos contínuos na organização, para mensurar a satisfação e motivação com o trabalho para obter melhorias contínuas nesses e em outros assuntos pertinentes para o sucesso e bom funcionamento da organização.

## REFERÊNCIAS

ÁVILA, L, V.; STECCA, J, P. **Gestão de Pessoas**. Universidade Federal de Santa Maria, Colégio Politécnico, Rede e-Tec Brasil, 2015, 76 p.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos Recursos Humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri: Manole, 2014.

DALBERTO, M.; CRACO, T.; BIEGELMEYER, U.; CAMARGO, M, E.; CRUZ, M, R. Fatores internos e externos influenciam o clima organizacional. In. Congresso Virtual Brasileiro de Administração, 2011, Caxias do Sul. **Anais em VIII Congresso Virtual Brasileiro de Administração**, Caxias do Sul: CVBA, 2011.

FERNANDES, E, C. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. 2. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

- FERREIRA, M, C. **Qualidade de Vida no Trabalho**: Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. Brasília: LPA, 2011.
- FONSECA, J, J, S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.
- GIL, A, C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- JUNIOR, E, G.; CARDOSO, H, F.; DOMINGUES, L, C.; GREEN, R, M.; LIMA, T, R. Trabalho e estresse: identificação do estresse e dos estressores ocupacionais em trabalhadores de uma unidade administrativa de uma Instituição Pública de Ensino Superior (IES). **Revista Gestão Universitária na América Latina**. Florianópolis, v.7, nº 1, p. 01-17, 2014.
- KUROGI, M, S. Qualidade de vida no trabalho e suas diversas abordagens. **Revista de Ciências Gerenciais**, Londrina, v. 12, nº 16, p.1-16, 2008.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ARELLANO, E. B. **Qualidade de vida no trabalho**: as pessoas na organização. São Paulo: Gente, 2002.
- LIPP, M, E, N. **O stress está dentro de você**. São Paulo: Contexto, 2000.
- MILIONI, B. **Dicionário de Termos de Recursos Humanos**. 4. ed. São Paulo: Fênix, 2006.
- NELSON, B. **1501 maneiras de premiar seus colaboradores**. 1. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2014.
- NETO, A, D, M. **Absenteísmo nas empresas**. Brasília: UNICEUB, 2006. 42 p. Monografia – Graduação em Administração, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2006.
- NEWMAN, E, J.; BEEHR, A, T. **Personal and organizational strategies for handling job stress**: a review of research and opinion. *Psychology Applied*, v. 32, p. 1-43, 1998.
- ROBBINS, S, P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson, 2008.
- SANTANA, J, A, A. **A estratégia em marketing de vendas nas organizações modernas: um estudo de caso na Tem Tudo materiais de construção – Paracatu – MG**. Paracatu: Faculdade Tecsoma, 2011. 66 p. Monografia - Graduação em Administração, Faculdade Tecsoma, Paracatu, 2011
- SOUSA, I, F.; MENDONÇA, H.; ZANINI, D.A.; NAZARENO, E. Estresse Ocupacional, Coping e Burnout. Goiás, **Revista Estudos**, v. 36, p. 57-74, 2009.
- SOUZA, H, P, R, T. A importância de valorizar os colaboradores no ambiente organizacional. In. Congresso Nacional de Excelência em Gestão, 2016, NITERÓI. **Anais em XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão**, Niterói: CNEG, 2016.
- WALTON, R. E. W. **Quality of Working Life: What Is It?** *Sloan Management Review*. v. 15, nº 1, p. 11–21, 1973.
- WERTHER, W.B.; DAVIS, K. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: MacGraw-Hill, 1983.