

## Qualidade de Vida no Trabalho e Satisfação: um Estudo de Caso no Setor de Transporte Coletivo Urbano

Renata Edvânia Costa Gouveia – UFCG – renata\_gouveia@hotmail.com

Kliver Lamarthine Alves Confessor – UFPB – adm.kliver@gmail.com

### RESUMO

*A Qualidade de Vida no Trabalho é importante, pois atualmente no mundo todo, as organizações buscam melhorar sua eficiência e é importante visar a qualidade junto aos seus colaboradores. Há necessidade de atrair e manter bons funcionários, para que estes estejam satisfeitos, é necessário desenvolver produtos de melhor qualidade, aumentando a produtividade, diminuindo custos e melhorando a imagem da empresa no mercado. Então, há necessidade dos profissionais serem saudáveis, equilibrados, com controle emocional e serem motivados para o trabalho. O objetivo central do artigo é analisar a percepção dos colaboradores da empresa de transporte coletivo urbano em relação à satisfação com a qualidade de vida no trabalho. Os procedimentos metodológicos utilizados caracterizam a pesquisa como exploratória com caráter qualitativo. Para a coleta de dados primários utilizou-se questionário com questões abertas e os sujeitos sociais que constituem a população da pesquisa são os colaboradores das empresas de transporte coletivo urbano na cidade de Campina Grande – Paraíba. A partir dos resultados pode ser verificado que os funcionários pesquisados demonstraram níveis satisfatórios em relação ao grau de satisfação referente à qualidade de vida no trabalho que a empresa pesquisada oferece.*

Palavras-Chave: Qualidade de vida no trabalho; Satisfação no trabalho; Gestão de pessoas.

---

### 1. INTRODUÇÃO

O interesse pelo estudo da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) nas organizações, apesar de recente, tem sido amplamente discutido por autores preocupados com as questões humanas no trabalho.

Nos anos 50, destacam-se as teorias de Maslow sobre a hierarquia das necessidades humanas, e Herzberg, sobre os fatores higiênicos e de satisfação relacionados ao trabalho. E nos anos 70, a expressão QVT foi introduzida, no entanto, já existiam estudos com enfoque comportamental das teorias de administração. Segundo Kwaniscka (1995), o primeiro estudo refere-se a uma experiência denominada de Hawthorne (1924), o qual enfatizou o impacto das relações humanas nas organizações. Referente a esses autores, Vieira (1996) menciona que investigaram a QVT enquanto fatores motivacionais relacionados ao desempenho.

Atualmente, não se pode pensar em qualidade de vida sem pensar em saúde e agravos à saúde do trabalhador. Quando o ser humano está inserido em uma organização e tem seu estado de bem-estar prejudicado, as consequências são percebidas a partir de doenças ocupacionais. Assim, é importante que as organizações se preocupem em avaliar periodicamente a QVT, para adotar estratégias adequadas e efetivas de promoção da qualidade de vida dos seus trabalhadores, contribuindo para a prevenção de danos à saúde e de impactos na produtividade.

O objetivo central do artigo é analisar a percepção dos colaboradores das empresas de transporte público em relação à satisfação com a qualidade de vida no trabalho.

A qualidade de vida no trabalho é uma necessidade importante para que uma empresa possa conquistar e desenvolver competitividade no mercado, principal objetivo de qualquer estratégia empresarial. Contudo, a implementação de algumas melhorias, como ambiente organizacional saudável, incentivos salariais, perspectiva de crescimento, benefícios, entre outros, dependem em grande parte, da efetiva preocupação dos empresários em querer tornar o ambiente de trabalho salutar, obtendo desta forma, maior interesse dos funcionários e consequentemente maior lucratividade empresarial.

Independente de quão bem elaborada possa ser a estratégia para melhorar a qualidade de vida dos funcionários, se as partes que compõe a empresa não compartilham dos mesmos benefícios, como por exemplo, a equidade salarial, os resultados esperados pelos empreendedores dificilmente serão alcançados.

A preocupação com a qualidade de vida no trabalho tem sido sinalizada por muitos autores da área de recursos humanos. Todavia, o desenvolvimento de modelos teóricos que viabilizam ou avaliam a qualidade de vida no trabalho de uma empresa muitas vezes não são utilizados pelos empresários, alcançando assim, uma ineficácia organizacional.

Tomando como referencial um estudo de caso em uma empresa de ônibus da cidade de Campina Grande - Paraíba, tem-se um perfil da qualidade de vida dos funcionários de tais organizações. Ao mesmo tempo, essas empresas também incorporam a preocupação com a satisfação dos clientes externos, estabelecendo assim um alinhamento entre clientes internos e externos satisfeitos.

Utilizando a empresa de ônibus como referência no setor, por ser de grande porte, o presente artigo buscou verificar a qualidade de vida dos funcionários dentro da organização, tentando compreender quais as contribuições que um ambiente de trabalho saudável poderá proporcionar para a eficácia organizacional.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 QUALIDADE TOTAL**

Nos últimos anos, a incessante busca pela Qualidade Total por parte das empresas é reflexo da globalização e do espírito de competitividade, sendo este último considerado um fator que motiva para chegar a Qualidade.

A Qualidade Total é uma forma de ação administrativa, que prioriza os produtos ou serviços como o principal foco para todas as atividades da empresa. Já a Gestão de Qualidade Total, é a concretização dessas ações envolvendo todos os níveis organizacionais, partindo de idéias que ajudará na sua consolidação, bem como a máxima eficiência de seus produtos ou serviços.

Segundo Chiavenato (1999, p.391), a qualidade de vida no trabalho, “representa em que grau os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização”. O mesmo autor enfatiza que os fatores envolvidos na qualidade de vida no trabalho são: a satisfação com o trabalho executado; as possibilidades de futuro na organização; o reconhecimento pelos resultados alcançados; o salário percebido; os benefícios auferidos; o relacionamento humano dentro do grupo e da organização; o ambiente psicológico e físico no trabalho; a liberdade de expressão; responsabilidade de decidir e as possibilidades de participar. Assim pode-se considerar que, “O local de trabalho está se tornando o meio primário de satisfação pessoa” (ULRICH 2000, p.155).

De acordo com Limongi-França e Rodrigues (2002 p.156): *Qualidade de vida no trabalho é uma compreensão abrangente e comprometida das condições de vida do trabalho, que inclui aspectos de bem-estar, garantia da saúde e segurança física, mental e social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal. A origem do conceito está ligada às condições humanas e a ética do trabalho, que compreende desde exposição a riscos ocupacionais observáveis no ambiente físico, padrões de relação entre trabalho contratado e a retribuição a esse esforço – com suas implicações éticas e ideológicas – até a dinâmica do uso do poder formal e informal; enfim, inclui o próprio significado do trabalho.*

De acordo com os pensamentos de Sucesso (1998), pode-se dizer que a qualidade de vida no trabalho abrange os seguintes aspectos:

1. Renda capaz de satisfazer às expectativas pessoais e sociais;
2. Orgulho pelo trabalho realizado;
3. Vida emocional satisfatória;
4. Auto-estima;
5. Imagem da empresa junto à opinião pública;
6. Equilíbrio entre trabalho e lazer;
7. Horários e condições de trabalhos sensatos;
8. Oportunidades e perspectivas de carreira;
9. Possibilidade de uso do potencial;
10. Respeito aos direitos; e
11. Justiça nas recompensas.

Segundo o dicionário Michaelis (1998, p.1900), uma das definições para a palavra satisfação é “Qualidade ou estado de satisfeito, contentamento, prazer”.

Spector (2005) define satisfação no trabalho como uma variável de atitude que representa como uma pessoa se sente em relação ao seu trabalho de forma geral e em seus vários aspectos. Para o mesmo autor, a satisfação no trabalho tem sido um fator causador de importantes realizações por parte dos funcionários, melhor desempenho no trabalho e do melhoramento da saúde e aumento da expectativa de vida.

Os funcionários tornam-se satisfeitos ou insatisfeitos mediante as características organizações e ambientais existentes. Algumas características são descritas por Hackman e Oldhman (1975) que são: variedade das habilidades, identidade e importância da tarefa, autonomia, feedback no trabalho, retroação extrínseca e inter-relacionamento.

De acordo com Chiavenato (2004) a muito tempo a sociedade preocupa-se com a qualidade de vida das no ambiente de trabalho, como parte integrante de uma sociedade complexa e de um ambiente heterogêneo. Dessa forma, tanto as organizações como os

empregados querem garantir, respectivamente, efeitos potenciais sobre a produtividade e qualidade como bem-estar e satisfação no trabalho.

## 2.2 TENTATIVAS DE CONCEITUAÇÕES E LEVANTAMENTO HISTÓRICO

Segundo Eda Conte (1996, p.39): “no sentido de resgatar valores humanísticos e ambientais negligenciados pelas sociedades industrializadas em favor do avanço tecnológico e do crescimento econômico, vem ao encontro de tais preocupações, com apoio em dois pontos básicos: a produtividade e melhores condições de trabalho”.

Conceitua-se a Qualidade de Vida no Trabalho, onde se percebe que os elementos, produtividade e melhores condições de trabalho, são pontos fundamentais para a constituição da QVT, como também o resgate dos valores humanísticos no ambiente empresarial, sendo esse praticamente afastado na Administração Científica.

Para entender melhor a QVT, deve-se levar em consideração que a Gestão de Pessoas é dinâmica, que os fatores essenciais mudam de organização e pessoa, ou seja, cada pessoa e organização têm cada um, elemento essenciais, tem sua própria realidade, seu próprio contexto.

Agora será demonstrado um quadro que oferece um levantamento histórico da concepção da QVT, sendo de acordo com Eda Conte (1996, p.42).

<b>Concepções Evolutivas do QVT</b>	<b>Características ou Visão</b>
1 – QVT como uma variável (1995 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigação como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2 – QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como a direção.
3 – QVT como método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagem, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo QVT de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4 – QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos – administração participativa e democracia industrial – eram freqüentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5 – QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estratégica, problemas de qualidade,

	baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6 – QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas um “modismo” passageiro.

Fonte: Eda Conte. Qualidade de Vida no Trabalho. 1996, p.42.

Essas concepções ajudam entender o conceito de QVT, pois o estudo dessas concepções é fundamental para o entendimento e implantação do tema, nas organizações, pois não se pode realizar algo tão importante sem conhecer a sua literatura, seus fundamentos.

A utilização da QVT vem sendo realizada através de indicadores das experiências humanas no local de trabalho e a mensuração da satisfação dos funcionários.

De acordo com Chiavenato (2008, p. 487): “O conceito de QVT implica em profundo respeito às pessoas”.

As organizações para alcançar níveis altos de qualidade, competitividade e produtividade, precisam motivar seus funcionários para que as mesmas participem de forma mais enérgica, mas para isso, os seus colaboradores precisam ser recompensados adequadamente.

Se a organização quer que seus clientes externos sejam bem atendidos, ou seja, a necessidade do cliente for atendida, satisfeita, é preciso que a empresa satisfaça primeiramente a necessidades dos seus clientes internos, ou seja, seus colaboradores.

### 2.3 QUALIDADE DE VIDA NO BRASIL

Apenas na década de 1990, as empresas começaram a identificar a importância dos estudos e pesquisas voltadas para QVT. Em parte, isso aconteceu devido ao somatório dos acidentes e doenças ocupacionais, como pelo fato do maior índice de reclamações na justiça.

Segundo Bitencourt (2004), no Brasil, Qualidade de Vida no Trabalho é um “desafio cultural”, isso porque é preciso inserir em nossa mentalidade, em nosso modo de pensar, a cultura da “Qualidade de Vida”. É uma tarefa de longo prazo, logo, bastante complexa, porém vista como um diferencial competitivo mundialmente, o que necessita de uma participação ativa de todos os funcionários da organização, além de uma equipe de gestão voltada para os objetivos e necessidades para sua implantação.

Diante disso, percebe-se que um grande número de empresas adota práticas legais, como alguns tipos de benefícios, e chamam isso de Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, ou seja, falta informação, consciência e, portanto, falta compromisso com os valores e atitudes pertinentes a essa filosofia.

### 2.4 RESPONSABILIDADE E QUALIDADE DE VIDA

Em grande parte, a conquista da qualidade de vida depende da conscientização e do compromisso das empresas. É de fundamental importância que elas assumam sua parcela de responsabilidade diante dos problemas e necessidades enfrentados na atualidade com relação ao equilíbrio ecológico, à saúde global, e à sobrevivência e desenvolvimento autossustentável de todos (BITENCOURT et. al,2004).

Dessa forma, é essencial que as organizações procurem profissionais capazes de manter alta performance e, ao mesmo tempo, alto grau de equilíbrio e saúde, ou seja, pessoas criativas e inovadoras, capazes de manter um alto desempenho e de trazer soluções para os problemas, mesmo convivendo em um ambiente turbulento e com constantes mudanças. E como resposta disto, os profissionais procuram empresas que sejam capazes de lhes oferecer um ambiente saudável, incentivo, respeito, reconhecimento, oportunidades de desenvolvimento, entre outros.

*“Para que ambos possam alcançar seus anseios, é necessário que amadureçam e que desenvolvam sua inteligência emocional, a qual implica uma quebra de barreiras, uma aproximação e conhecimento mútuo, cada vez mais profundo, até que se criem algumas condições básicas, como consciência emocional de si e do outro, expressão emocional, diálogo autêntico e confiança”* (BITENCOURT et. al, 2004, p.403).

## 2.5 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA

Chiavenato (1999, p.392) afirma que o desempenho no cargo e o clima organizacional representam fatores na determinação da QVT.

Quando há uma baixa qualidade de vida no trabalho, será maior o nível de insatisfação dos colaboradores, menor será o índice de produtividade e qualidade, também aumentará os comportamentos contraproducentes, como, roubo sabotagem e etc.

Quando há alta QVT, será menor o nível de satisfação dos colaboradores, maior será a produtividade e qualidade, com também terá um clima de trabalho ótimo, confiante e transparente e tendo um respeito mútuo entre os colaboradores.

Diante do exposto, várias pesquisas vêm sendo realizadas para verificar a satisfação dos trabalhadores com a qualidade de vida no trabalho, e se os funcionários sentem-se valorizados, reconhecidos e considerados não apenas como simples funcionários.

Para Chiavenato (1999), a importância das necessidades humanas varia conforme a cultura de cada indivíduo e de cada organização. Portanto, a QVT não é determinada exclusivamente pelas características individuais (necessidades, valores, expectativas) ou situacionais (estrutura organizacional, tecnologia, sistemas de recompensas, políticas internas), mas, especialmente, pela ação sistêmica dessas características. Sendo este, uma das razões pelos quais vários autores apresentam modelos de QVT.

O primeiro modelo é o de Nadler e Lawler (apud CHIAVENATO, 1999, p. 488-489), a QVT está fundamentada em quatro aspectos:

1. Participação dos colaboradores nas decisões.
2. Reestruturação através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho.
3. Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional.
4. Melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas, horário de trabalho.

O segundo modelo de QVT é de Hackman e Oldhan (apud CHIAVENATO, 1999, p. 392), as dimensões do cargo afetam psicologicamente os colaboradores, sendo essas dimensões do cargo:

1. Variedade de habilidades: o cargo deve requerer vários e diferentes habilidades, conhecimentos e competências das pessoas.
2. Identidade da tarefa: o trabalho deve ser realizado do início até o fim para que as pessoas possam perceber que produzem um resultado palpável.
3. Significado da tarefa: a pessoa deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz consequências e impactos sobre o trabalho das outras.
4. Autonomia: a pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia e independência para desempenhá-las.
5. Retroação do próprio trabalho: a tarefa deve proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa auto avaliar seu desempenho.
6. Retroação extrínseca: deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho na tarefa.
7. Inter-relacionamento: a tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou com clientes internos e externos.

Esse modelo de Hackman e Oldhan (1975), chamado de dimensões básicas da tarefa sugere que os resultados pessoais e de trabalho são obtidos a partir de estados psicológicos críticos, sendo eles: a “significância percebida”, a “responsabilidade percebida” e o “conhecimento do resultado” por parte de quem efetua a atividade. Este modelo “sistematiza as dimensões ou características do cargo que consideram ser determinantes da qualidade de vida no trabalho, por serem capazes de oferecer as recompensas intrínsecas e assim satisfazer os indivíduos no trabalho e automotivá-los para tarefas”. (VIEIRA, 1996, p.43).

O terceiro modelo de QVT é de Walton, apud CHIAVENATO (1999, p.393), que estabelece oito formas que afetam a QVT:

1. Compensação justa e adequada – remuneração do trabalho adequada.
2. Condições de segurança e saúde no trabalho – jornada de trabalho e ambiente físico adequados.
3. Utilização e desenvolvimento de capacidades – desenvolver a autonomia, autocontrole e obter informações sobre o processo total do trabalho.
4. Oportunidades de crescimento contínuo e segurança – desenvolvimento pessoal e segurança no emprego, de forma duradoura.
5. Integração social na organização – apoio mútuo, franqueza interpessoal e ausência de preconceito.
6. Constitucionalismo – estabelecimento de normas e regras da organização, além de direitos e deveres do trabalhador.
7. Trabalho e espaço total de vida – o trabalho não deve absorver todo o tempo e energia do trabalhador.

8. Relevância social da vida no trabalho – o trabalho como uma atividade social, que traga orgulho para a pessoa participar da organização.

Através destes modelos, a empresa pode-se investir em melhores condições de vida no trabalho e satisfação do trabalhador, na qual indiretamente, estará elaborando melhores seus produtos, garantindo uma melhor qualidade e produtividade.

### 3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para avaliar a qualidade de vida dos colaboradores da Empresa estudada, optou-se por desenvolver um estudo de pesquisa, que de acordo com Mattar (2000) é do tipo exploratória e descritiva, visando prover o pesquisador de maior conhecimento sobre o tema em pesquisa. A pesquisa tipo exploratória tem como objetivo o levantamento do material essencial à investigação, inserindo o máximo possível de ampliações, tais como materiais, documentos, experiências.

Neste caso, a pesquisa descritiva foi utilizada porque expõe as “características de determinada população ou de determinado fenômeno, é bibliográfica por ser um “estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicos, isto é, material acessível, ao público em geral.” (VERGARA, 2003).

Além disso, apresenta caráter exploratório, “que se caracteriza pelo desenvolvimento e esclarecimento de ideias, com o objetivo de oferece uma visão, panorâmica, uma primeira aproximação a um determinado fenômeno que é pouco explorado”. Sendo também denominado de “pesquisa de base”, pois oferece dados elementares que dão suporte para a realização de estudos mais aprofundados sobre o tema. (GONÇALVES, 2001, p. 65).

Neste estudo, optou-se pela utilização do modelo sugerido por Walton, já que abrange os diversos aspectos da organização que podem afetar a satisfação do indivíduo com seu trabalho e conseqüentemente o seu desempenho e comprometimento com a organização.

Quanto à população e amostra, entende-se que o universo ou população é um conjunto de indivíduos que apresentam características comuns, definidas para um determinado estudo, foi concebido como universo da presente pesquisa, todos os colaboradores diretos e indiretos. Deste universo total, foi escolhida aleatoriamente uma amostra estratificada de aproximadamente 220 usuários, dentre estes, 120 entrevistados aleatórios.

O questionário foi elaborado exclusivamente com questões de múltipla escolha, que operacionalizaram as variáveis relacionadas com o grau de satisfação dos colaboradores.

### 4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Analisando os questionários aplicados na empresa pesquisada e com base nos referenciais teóricos, verificamos que os resultados apresentados demonstram que a mesma oferece estímulos de crescimento e reconhecimento aos seus funcionários, com isso percebemos que a satisfação com o trabalho executado é um dos componentes da QVT que está presente na execução de atividades dessas empresas.

**Compensação justa e adequada:** No que se refere ao crescimento e reconhecimento de seus funcionários, a empresa estimula o crescimento profissional dos seus funcionários através de treinamentos internos aos cobradores para virem a ser motoristas. No reconhecimento pelos resultados alcançados, a empresa reconhece seus funcionários, no entanto, é perceptível que isso não ocorre com certa frequência, sendo este, um ponto de destaque. Outro fator de grande relevância refere-se à remuneração, no qual a grande maioria questiona por uma remuneração melhor.



**Oportunidades de crescimento contínuo e segurança:** Com relação às possibilidades de futuro na organização, observamos que a empresa oferece oportunidades de crescimento profissional para seus funcionários através de promoção. Quanto às oportunidades oferecidas em relação às informações e habilidades para o conhecimento profissional dos funcionários, a empresa proporciona cursos de aperfeiçoamento embora exista resistência por parte de alguns funcionários.

**Integração social na organização:** O relacionamento humano dentro do grupo e da organização pode ser considerado agradável, bem como a circulação entre a organização e seus clientes internos, como exemplo: quadro de avisos. Já com relação aos incentivos de trabalho em equipe, a empresa sempre vem buscando estimular seus funcionários a trabalharem coletivamente.

**Condições de segurança e saúde no trabalho:** Como um dos componentes da QVT é manter o ambiente psicológico e físico do trabalho sempre adequado, a partir da pesquisa realizada verificamos sua presença. Visto que, oferecem equipamentos adequados para realização de suas atividades como também programas de segurança no trabalho, conscientização sobre a importância de ter cuidados físicos e mentais.

**Utilização e desenvolvimento de capacidades:** A liberdade e responsabilidade de tomar decisões são bastante restritas, isso porque apenas os mecânicos têm essa autonomia. E quanto às capacidades e habilidades no desempenho de suas respectivas funções, a empresa possibilita essa situação em algumas situações especificamente, entre elas: aproveitamento de estagiários.

**Constitucionalismo:** As possibilidades de participação dos funcionários são proporcionadas quando ocorrem reuniões, sendo estas realizadas trimestralmente. Momento esse, no qual os funcionários tem o direito de expor suas ideias, sugestões e até mesmo críticas para os diretores da empresa. No final da reunião com todo o corpo da empresa, os diretores se reúnem separadamente na tentativa de discutir os assuntos abordados e dentro de uma semana propor uma melhoria, aceitação ou rejeição das ideias, ou seja, sempre a empresa busca dar um feedback para todos os colaboradores.

**Relevância social da vida no trabalho:** admitem ser uma oportunidade de crescimento, sentem-se felizes com o trabalho que fazem e por isso torna-se gratificante trabalhar nestas empresas.

**Trabalho e espaço total de vida:** externam que o trabalho é fundamental e de extrema importância para o indivíduo na sociedade. Os colaboradores afirmam que conseguem conciliar o trabalho com o lazer e a família, fator importante na vida de cada ser humano, pois conflitos familiares interferem no trabalho, provocando doenças tais como stress. A respeito de benefícios que a empresa proporciona, ela oferece assistência social através do SEST/SENAT disponibilizando planos de saúde, assistência odontológica, programas recreativos, entre outros para os colaboradores e seus dependentes, tudo isso se relaciona com os benefícios auferidos, os quais são um dos componentes da QVT.

Depois de analisados os dados, concluímos que a maioria dos componentes da QVT estão presentes nas empresas pesquisadas, existindo apenas algumas discrepâncias, mesmo assim, elas procuram proporcionar satisfação aos seus colaboradores visando excelência no serviço prestado aos seus clientes.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O propósito deste artigo foi atender ao objetivo central apresentado na Introdução, de analisar a percepção dos colaboradores na empresa do setor de transporte coletivo urbano em

relação à satisfação com a qualidade de vida no trabalho. Dessa forma, a qualidade de vida no trabalho ganhou escopo, relevância e discussão no meio social.

Uma vida saudável e tranquila caracteriza-se como essencial para todo ser humano que busca prevenir uma série de doenças e agravos a saúde, dentre as quais se destaca o estresse.

As empresas possuem em sua maior parte um trabalho de qualidade de vida para seus funcionários, no entanto, alguns fatores imprescindíveis acabam ficando de fora, o que pode levar a um baixo desempenho esperado pelo empresário. Em relação às perguntas questionadas aos proprietários das empresas, há uma indicação que todos os fatores ambientais adequados são atendidos, indicando um equilíbrio entre lucro organizacional e funcionários satisfeitos. Contudo, quando avaliados os aspectos estruturais e infra-estruturais, percebe-se que o foco realmente deixa a desejar.

A visão das empresas sobre qualidade de vida dos funcionários em alguns casos tornou-se mais teórica do que prática, tendo em vista que as ações das empresas manifestam a busca pela redução de custos, não valorizando adequadamente a qualidade de vida dos seus funcionários.

Mesmo a empresa apresentando baixo custo no que se refere à qualidade de vida dos funcionários, nota-se que alguns setores podem ser aprimorados sem que haja uma elevação no aprimoramento de algumas atividades, como um setor mais limpo e organizado para a elaboração da função.

É importante saber que quando a empresa oferece um ambiente saudável que traga benefícios no desempenho de suas atividades, o colaborador se tornará mais eficiente, aumentando substancialmente o lucro para a empresa.

## 5. REFERÊNCIAS

- BITENCOURT, C. e colaboradores.** Qualidade de Vida no Trabalho: Gestão Contemporânea de Pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais Porto Alegre Editora Bookman, 2004.
- CHIAVENATO, I.** Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 21ª Reimpressão Rio de Janeiro: Editora Campus, 1999.
- CHIAVENATO, I.** Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações. São Paulo: Editora Atlas 8ª Edição, 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto.** Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações – 3ª ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- FERNANDES, Eda Conte.** Qualidade de Vida no Trabalho – Salvador, BA. Casa da Qualidade, 1996.
- GONÇALVES, Elisa Pereira.** Iniciação à pesquisa científica. 2. ed. São Paulo: Alínea, 2001.
- HACHMAN, J.R.; OLDHAM, G.R.** Development of the job diagnostic survey. Journal of Applied Psychology, v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.
- KWANISCKA, Eunice Lacava.** Introdução à administração. São Paulo: Atlas, 1995.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina.** Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo. Atlas, 2003.
- MATTAR, Fauze Nagib.** Pesquisa de marketing. Ed. Compacta. 2. ed. São Paulo. Atlas, 2000.

**MICHAELIS.** Moderno Dicionário da Língua Portuguesa. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1998.

**SPECTOR, E. P.** Psicologia nas Organizações. São Paulo: Editora Saraiva, 2005.

**SUCESSO, E. P. B.** Trabalho e Qualidade de Vida. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora e Dunya Editora, 1998.

**ULRICH, D.** Recursos Humanos Estratégicos: novas perspectivas para os profissionais de RH. São Paulo: Editora Futura, 2000.

**SALVADOR.** Casa da Qualidade, 1996.

**VERGARA, Sylvia Constant.** Projetos e relatórios de pesquisa em administração. São Paulo: Atlas, 2003.

**VIEIRA, Adriane.** A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total. Florianópolis: Insular, 1996.