



A Qualidade de Vida no Trabalho

Maicon Teixeira da Silva
maicon_silvat@hotmail.com
UNG

Antonio Carlos Estender
estender@uol.com.br
UNG

Resumo: Com avanço da tecnologia e informações, foram superadas muitas deficiências em busca da qualidade em produtos, serviços e processos. Em contrapartida, todo esse avanço trouxe a preocupação com o indivíduo, pois a competitividade acabou ocasionando problemas no que se refere aos recursos humanos, como doenças psicológicas e ocupacionais relacionadas à sobrecarga em suas atividades. O intuito é analisar a redução do estresse e sobrecarga no ambiente de trabalho, contribuir com um desenvolvimento humano positivo, proporcionar um entendimento sobre o comportamento, apresentar o ser humano como um caminho para o desenvolvimento e crescimento da empresa. Para alcançar os objetivos dessa pesquisa foram detalhados os aspectos metodológicos, estudo de caso, pesquisa exploratória e entrevistas. Os resultados indicaram que o estresse é visto como um dos maiores fatores prejudiciais da atualidade, por afetar não somente o corpo, como também a mente, as emoções e o comportamento do trabalhador, portanto são necessárias medidas de prevenção.

Palavras Chave: Qualidade de Vida - Trabalho - Estresse - Sobrecarga -



INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho envolve o ambiente, a estrutura e principalmente as pessoas inseridas na organização como um todo. Nesse sentido é necessário observar o layout da empresa, tais como as disposições dos equipamentos para realização das tarefas e espaço físico. Porém é preciso também analisar o relacionamento interpessoal dos funcionários e observar como esses profissionais estão implantados no contexto da organização, destacando qualidade de vida no trabalho.

O avanço da tecnologia e informações engloba todas as áreas e departamentos das organizações na sociedade. O fato é que ao longo do tempo foram superadas muitas deficiências e houve um aprimoramento cada vez maior nos processos organizacionais em busca da qualidade total em seus produtos e serviços prestados. Em contrapartida, todo esse avanço ao longo do tempo trouxe a preocupação com o indivíduo envolvido nesse chamado desenvolvimento organizacional, pois a competitividade cada vez mais acirrada das empresas acabou ocasionando problemas no que se refere aos recursos humanos, como doenças psicológicas e ocupacionais relacionadas à sobrecarga em suas atividades.

Diante do que foi exposto relacionado com o setor varejista, foi realizada uma pesquisa qualitativa para a identificação de medidas de prevenção, como por exemplo: reformulação do conteúdo de trabalho, reconhecimento e recompensa do colaborador por seu desempenho e medidas ergonômicas. Como reduzir o estresse e a sobrecarga no ambiente de trabalho? Diante desse cenário é notável a preocupação das organizações em proporcionar um ambiente saudável em meio à competitividade, existente tanto por parte das empresas, como também por parte das pessoas em geral. É fato que todo indivíduo espera em algum momento de sua vida profissional reconhecimento por aquilo que faz além de querer encontrar oportunidade de expressar suas ideias e opiniões. O mundo inova a cada instante e o tempo acaba ficando limitado diante de tantas obrigações do cotidiano. Os estudos, tanto os de qualidade de vida no trabalho quanto os de estresse e sobrecarga, não avançam na discussão sobre a relação entre esse importante binômio para o ambiente organizacional.

O intuito é analisar a redução do estresse e sobrecarga no ambiente de trabalho, mostrando sua importância para o indivíduo, que trabalha muitas vezes exercendo várias atividades, além de demonstrar os benefícios gerados para as empresas que aderem ao conceito "qualidade de vida no trabalho", de modo a gerar informações que vise minimizar a fadiga, exaustão e problemas como depressão, fatores esses ocasionados pela rotina repetitiva em excesso e que em vários momentos passam despercebidos, ou até mesmo ignorados, tanto pelo próprio que sofre as consequências, como também pelas pessoas a sua volta.

Contribuir com um desenvolvimento humano positivo, estabelecendo uma harmonia entre o trabalho e a organização. De forma, que a mesma possa se basear numa estrutura estratégica diferenciada e inovadora. Tendo o trabalhador como patrimônio da empresa, criando meios e medidas de manutenção desses talentos retendo os mesmos ao desenvolvimento corporativo como um todo, pois a partir do momento em que se constrói um ambiente favorável os resultados são satisfatórios, até mesmo por conta da influência existente no local.



Proporcionar um entendimento sobre o comportamento se atentando ao fator humano nas empresas, com medidas de como evitar os níveis de estresse e sobrecarga no ambiente de trabalho, tornando a organização um facilitador que proporcione não só bens de consumo, como também um ambiente saudável para desenvolver atividades sociais e econômicas. Gerando não somente lucro e índices altos de desempenho, mas também tornando o indivíduo essencial no processo e no alcance dos resultados.

Apresentar o ser humano, ou seja, seu estado físico, psicológico e social, como um caminho para o desenvolvimento e crescimento da empresa, onde ambas as partes envolvidas possam trabalhar juntas, sendo participativas e tendo uma visão democrática ao nível que alcance e conquiste necessidades em comum. Atendendo aos interesses da organização, de modo que não prejudique os fatores essenciais que são as pessoas, visando sempre o bem-estar e manutenção do desempenho de forma planejada com ações que promovam melhorias.

O estresse é visto como um dos maiores fatores prejudiciais da atualidade, por afetar não somente o corpo, como também a mente, as emoções e o comportamento do trabalhador, portanto são necessárias medidas de prevenção, como por exemplo: reformulação do conteúdo de trabalho, reconhecer e recompensar o colaborador por seu desempenho, além de proporcionar medidas ergonômicas. O presente estudo visa contribuir para a elucidação de questões relacionadas aos dois temas: qualidade de vida no trabalho, estresse e sobrecarga nas empresas. Para tanto, optou-se por uma metodologia de estudo de caso em que se procura compreender a importância de proporcionar um ambiente saudável na organização. Portanto, almeja-se preencher a lacuna teórica identificada na relação entre trabalho e indivíduo. O presente estudo constitui uma contribuição para a compreensão dos fatores competitivos da indústria do ramo varejista pertencentes a uma cadeia produtiva do setor têxtil.

1. REVISÃO DA LITERATURA

1.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, ESTRESSE E SOBRECARGA

De acordo Limongi-França (1996), Qualidade de vida no trabalho é o conjunto das ações de uma empresa no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho. Nesse sentido é necessário observar o layout da empresa, tais como as disposições dos equipamentos para realização das tarefas e espaço físico. Porém é preciso também analisar o relacionamento interpessoal dos funcionários e observar como esses profissionais estão inseridos no contexto da organização, ressaltando qualidade de vida no trabalho.

Segundo Rodrigues (1992), concluiu que não há qualidade de vida no trabalho se as condições em que se trabalha não permitem viver em nível tolerável de estresse. De fato, quando um problema ultrapassa do limite aceitável é sinal de que medidas precisam ser tomadas imediatamente para reverter o conflito, pois o mínimo que se espera num ambiente de trabalho são condições básicas para efetuar o serviço, desde distribuição de tarefas, fluxo de processos até a maneira como cada indivíduo interage com o próximo dentro da organização.

Para Silva e De Marchi (1997), ao aderir a mecanismos de qualidade de vida e que promova saúde, isso resultará ao indivíduo uma maior resistência ao estresse, controle emocional, motivação, eficiência no trabalho, além de melhorar suas relações. Em contrapartida as empresas conseguiriam se beneficiar com uma força de trabalho mais sadia, com um menor absenteísmo e rotatividade, um número menor de acidentes, redução com saúde assistencial, uma produção maior, além de a organização ser bem vista pela melhora no ambiente de trabalho.

Para Bennett (1983), a melhora da produtividade não pode ser discutida sem o reconhecimento de que o conceito vai além da ideia de uma boa produção ou de eficiência no trabalho. Dessa forma, não basta saber fazer da melhor forma alguma atividade, cobrando resultados e atingindo capacidade produtiva, sendo necessário discutir se para o alcance daquilo que são esperados, todos os recursos envolvidos, principalmente o humano é gerenciado de forma positiva contribuindo para o desempenho coletivo e não apenas interesse de mercado.

Segundo Maximiano (2000), administração participativa é uma filosofia ou doutrina que valoriza a participação das pessoas nos processos de tomar decisões sobre diversos aspectos da administração das organizações, ou seja, se fazem necessário despertar ou se atentar as necessidades individuais de maneira que exista meios para o trabalhador se encontrar em suas capacidades, pois resultará no fortalecimento da credibilidade para com o indivíduo e oportunidade para empresa, de forma que a mesma sabendo explorar a diversidade de talentos existente não só em um único trabalhador, como também em outros conseguirá alcançar um melhor ambiente de trabalho.

Conforme Weiss (1991), as pessoas trabalham por recompensas, sendo que essas recompensas não precisam necessariamente ser palpáveis. Todo trabalho desgasta o trabalhador ao longo do tempo, tornando necessário repará-lo, seja através de uma atividade que quebre a rotina como, por exemplo, oferecer a oportunidade de vivenciar outras responsabilidades, dessa maneira estará superando barreiras e proporcionando bem-estar e satisfação, também estimulará a flexibilidade que vem sendo um dos pontos muito valorizados pelas empresas.

Relata Goleman (2007), saber controlar as emoções pode trazer transformações significativas, tanto no ambiente profissional quanto familiar, uma vez que o indivíduo se torna mais consciente de suas responsabilidades sobre o bem-estar de si mesmo e de outros, usando as habilidades adquiridas para promover uma mudança cultural e social no meio em que vive ou trabalha. Neste sentido, por exemplo, o gestor que possuir essa habilidade de controlar suas próprias emoções e das pessoas que fazem parte de seu convívio, se tornará cada vez mais indispensável para estabelecer a harmonia no ambiente profissional.

De acordo com Albuquerque (1992), dentro desse contexto, no qual as organizações buscam produtividade e processos de mudança que tenham o objetivo de melhorar seu posicionamento competitivo no mercado, a qualidade de vida no trabalho (QVT) vem ganhando espaço como valor intrínseco das práticas de competitividade concomitantemente ao bem-estar organizacional. Nesse sentido, o autor destaca a importância do ser humano para o desenvolvimento da organização como um todo e a necessidade de se atentar e proporcionar um ambiente favorável.

Na visão de Walton (1973), define (QVT) como algo além dos objetivos da legislação trabalhista. Conforme mencionado ao promover integração e participação social à organização está exercendo liberdade de pensamentos diferentes e contraditórios que vai além das normas e regras estabelecidas, gerando oportunidades e conquistas que levam a satisfação do empregado, pois o mesmo estará exercendo seu papel de cidadão e desenvolvendo suas habilidades por encontrar um ambiente seguro e aberto a comunicação de todos.

Do ponto de vista de Fernandes (1996), conceitua (QVT) como uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas. Segundo o autor, tudo muda constantemente as pessoas e as empresas, sendo necessário estar atento a esses movimentos no tempo, observando seus reflexos e como se posicionam em situações diversas, seja empresa ou pessoa cada uma tem sua própria visão de mundo.

2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

2.1 MÉTODOS

O Estudo de Caso como método que apresenta melhor aderência ao objetivo e às questões norteadoras do trabalho. Tull e Hawkins (1976, p. 323) afirmam que "um estudo de caso se refere a uma análise intensiva de uma situação particular". De acordo com (YIN, 2005), a preferência pelo uso do estudo de caso deve ser no estudo de eventos contemporâneos, em situações onde os comportamentos relevantes não podem ser manipulados, mas onde é possível se fazer observações diretas e entrevistas.

Para Quivy; Campenhoudt (1998), no método de observação é importante ressaltar que este implica um alto grau de subjetividade, uma vez que as pessoas se manifestam de acordo com sua vivência, histórico de valores e aspectos culturais. Utiliza-se este tipo de pesquisa empírica quando se quer conseguir informações e conhecimento referentes a um determinado problema do qual se busca comprová-lo, ou ainda, com a intenção de descobrir novos fenômenos, percepções ou relações entre eles. O termo pesquisa empírica, concisamente, se define como: (1) o modo de fazer pesquisa por meio de um objeto localizado dentro de um recorte do espaço social. A pesquisa empírica está centrada na escolha de aspectos das relações entre sujeitos. (2) A pesquisa empírica lida com processos de interação e face-a-face, isto é, o pesquisador não pode elaborar a pesquisa em "laboratório" ou em uma biblioteca, isolada e apenas com livros a sua volta. Nesta modalidade da elaboração do conhecimento, o pesquisador precisa "ir ao campo".

O conhecimento empírico é conceituado por Fachin (2003) como a resposta para ocorrências baseadas na vivência, experiência de erros e acertos, que não possuem fundamentação metodológica. Já para Ramos; Ramos; Busnello (2005) acrescenta o conceito anterior a concepção do autor em que o conhecimento empírico é estabelecido pela experiência do outro da interação humana e social, na qual são explicitados conhecimentos implícitos individuais. Dentre as metodologias ao nosso alcance, os pesquisadores as agrupam em dois níveis: 1. Metodologias Qualitativas e Observação-participante. 2. Entrevistas não-estruturadas e/ou depoimentos. A



pesquisa empírica implica em refletir acerca da relação que se estabelece entre o sujeito e o objeto da pesquisa.

2.2 ANÁLISE DA UNIDADE

É uma organização do segmento comércio varejista que tem sua própria fábrica, canais de distribuição e lojas por todo Brasil, a princípio iniciou suas atividades com pequenas lojas de rua, vendendo tecidos a preços baixos. A rede de lojas de tecidos foi comprada por outro grupo e passou a vender roupas prontas para serem usadas, de modo que o foco passou a ser a moda. Sempre em sintonia com as tendências nacionais e internacionais de forma democrática e entregando aos seus clientes a moda com bons preços e qualidade superior. Esta estratégia envolveu a criação e o fortalecimento de marcas próprias, cada uma com identidade visual e público-alvo específico.

Além de reformas e melhorias no visual das lojas, mudou a estratégia de marketing saindo da mídia convencional e apostou em produtos com preços menores e qualidade superior. A organização voltou a investir nas mídias de massa, com uma nova campanha de comunicação, com objetivo de popularizar a moda, a preços acessíveis e estilo ao alcance de todos. Para isso, organizou seu departamento de estilo, com a função de conciliar o que o varejo está pedindo à produção. O resultado deste processo foi o reposicionamento da marca própria voltada ao público brasileiro, com foco no segmento de moda ao alcance de todos, sendo as lojas divididas em cinco seções: moda feminina, moda masculina, moda infantil, moda casa e calçados.

O problema acontece na área operacional em razão da falta de planejamento do processo de trabalho, onde se observa um desgaste de tempo e energia das pessoas em função da dificuldade em realizar suas tarefas, que exige várias idas e vindas para imprimir etiquetas, consultar endereços e fazer cortes de produtos que faltam, ocasionando cansaço e irritação por parte dos que executam as tarefas, pois o setor é grande e o tempo todo se faz a realização do trabalho caminhando pelos corredores distribuídos por várias ruas. Outro fato é a falta de equipamentos e manutenção dos mesmos, que pelo grande número de pessoas cria certo desconforto no ambiente gerando até discussões entre colaboradores, sendo esses auxiliares que separam mercadorias. Observa-se a necessidade de rever o processo de trabalho e ouvir as queixas dos que convivem diariamente com esse conflito, pois existe muita rotatividade de funcionários. Para promover qualidade de vida e minimizar esses conflitos, se faz necessário explorar cada departamento, prevenindo e antecipando ações para não gerar tensões no ambiente de trabalho.

2.3 COLETA E ANÁLISE DE DADOS

A análise das entrevistas foi feita de maneira empírica e interpretativa, por meio da utilização da análise de conteúdo. Segundo (GUBRIUM; HOLSTEIN, 2000) esse tipo de pesquisa busca apontar os “comos”, e os “por quês” embasados nos discursos oriundos da análise das entrevistas levando-se em consideração as significações, procurando identificar as percepções dos funcionários/colaboradores sobre o tema. Um dos propósitos da utilização das entrevistas como método de coleta de dados na pesquisa qualitativa, explorar percepções, experiências, crenças e/ou motivações dos funcionários/colaboradores sobre questões específicas no campo organizacional.

A análise foi feita em duas etapas: a) análise e compreensão das pesquisas bibliográficas e/ou documentais feitas sobre o tema; b) análise e compreensão das entrevistas realizadas. Sabe-se que, desse modo, a metodologia qualitativa na pesquisa empírica, ao estabelecer relações face-a-face entre o “sujeito que pesquisa” com o “sujeito que é pesquisado”, permite vínculos de reflexão entre as partes envolvidas porque estão todos em presença, isto é, frente-a-frente e em diálogo.

Em conformidade com Flores (1994), o roteiro de entrevistas foi elaborado em função dos objetivos e da questão de pesquisa, e foi guiado pelos principais tópicos levantados. Sendo uma pesquisa qualitativa, não existe uma rígida delimitação em relação ao número adequado de sujeitos da entrevista, pois é um dado que pode sofrer alterações no decorrer do estudo, além disso, pode haver necessidade de complementação de informações, ou também, em caso de esgotamento, à medida que as respostas se tornam redundantes.

As entrevistas para esse trabalho foram realizadas individualmente no local de trabalho, com funcionários/colaboradores de diferentes níveis hierárquicos. Estas foram realizadas entre os dias 01/08/15 e 31/03/2016. Para se atingir os propósitos desse estudo buscou-se formular um roteiro de entrevistas embasado na teoria descrita. Os dados foram levantados por meio de revisão de literatura que foi desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livro e artigos científicos, para dar o devido suporte teórico-acadêmico ao estudo DIEHL e TATIM, (2004). Efetuou-se a pesquisa de campo e entrevistas em profundidade, com questões não estruturadas com 22 entrevistados de nível técnico e gerencial, funcionários da empresa Alpha (nome fictício), atuantes na cidade de Guarulhos, ligados à área de distribuidores.

Segundo (Rynes; Gephart; 2004), um valor importante da pesquisa qualitativa é a descrição e compreensão das reais interações humanas, percepções, sentidos, e processos que constituem os cenários da vida organizacional. De acordo com Merriam (1998) estudos qualitativos interpretativistas podem ser encontrados em disciplinas aplicadas em contextos da prática. Os dados são coletados por meio de entrevistas, observações e/ou análise de documentos. O que é perguntado, o que é observado e quais documentos são relevantes, dependerá da revisão da literatura.

A coleta de dados se deu por meio de entrevista semiestruturada e por meio das questões elaboradas buscou-se compreender e analisar a redução do estresse e a sobrecarga no ambiente de trabalho, contribuir com um desenvolvimento humano positivo, proporcionar um entendimento sobre o comportamento e apresentar o ser humano como um caminho para o desenvolvimento e crescimento da empresa.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados descritos a seguir foram baseados nas informações colhidas nas entrevistas, também foram colhidas informações no site da organização, as informações retiradas do site da empresa contribuíram apenas para complementar a sua descrição. Os resultados do estudo visaram responder, como reduzir o estresse e sobrecarga no ambiente de trabalho. Os resultados apresentados buscam traduzir a interpretação do pesquisador, construída a partir da análise das respostas obtidas pelas entrevistas realizadas, bem como, os dados obtidos a partir da observação

na organização. As informações foram trabalhadas de forma a apresentar reflexões que venham a contribuir para a qualidade de vida no trabalho, na expectativa de contribuição para reflexão. Por meio das observações foi possível identificar que a empresa já oferece algumas medidas de melhorias, apesar das dificuldades as pessoas em geral são comprometidas e envolvidas em sua maioria, faltando uma melhor distribuição de tarefas, desde a administração até a operação, outro fato são as disposições das ferramentas para desenvolver a atividade e a manutenção das mesmas para eliminar as falhas que impede melhores resultados.

Quadro - 1: visões acerca da qualidade de vida no trabalho.

Conforme o supervisor de operação (01)	A gestão vem buscando melhorias procurando ouvir as pessoas, porém de fato falta um melhor planejamento dos processos para o setor poder gerar satisfação e melhores resultados. O gestor entende muito bem sobre o termo qualidade de vida no trabalho e sua importância na organização como um todo, mas não consegue aplicar novas ferramentas por não ter tempo hábil para o acompanhamento desse assunto. Ele entende que esses problemas estão ocorrendo sobrecarregando o ambiente de trabalho.
Segundo o coordenador de operação (01)	A empresa em si demonstra estar atenta a mudança promove eventos, reuniões, FeedBack e plano de carreira, mas no momento alguns setores não proporcionam um ambiente de trabalho que ajude na execução das tarefas, tornando as atividades exaustivas. Foi possível identificar na entrevista com o coordenador que ele possui conhecimento do que é uma empresa e sabe da importância de uma boa gestão para que a empresa gere satisfação. Segundo o coordenador para se ter uma gestão de sucesso é preciso consciência do cenário e estratégias precisas para tomar decisões corretas e saber lidar com situações diversas. E para alcançar esse objetivo é preciso dedicação e muita observação.
De acordo com os auxiliares (20)	A empresa até tenta passar uma imagem positiva, porém na prática acaba sempre dando maior importância a entrega do trabalho muitas vezes sobre cobrança e pressão. Nas entrevistas foi possível identificar que os colaboradores entendem sobre a empresa independente de seus objetivos. Contudo, reconhecem a existência de conflitos e a falta de solução para o problema, pois cada um tem um pensamento diferente um do outro e acreditam que uma gestão eficiente é fundamental para resolver esse problema.

Fonte: dados da pesquisa

Em relação ao tema qualidade de vida no trabalho os entrevistados associaram a um bom salário alguns benefícios, um ambiente agradável para se sentir bem e com pessoas que respeite um ao outro sem tratar com indiferença. Conforme pesquisa realizada, o problema ocorre por falta de ferramenta de trabalho, muito tempo exercendo a atividade sem intervalo de descanso, além de



muitos gargalos ocasionando movimentos desnecessários. Observa-se que existe resistência a mudança por alguns departamentos e pessoas.

Os fatores estressores são fadiga, irritações constantes, ansiedade, apatia, inquietação e negatividade por parte do que sofre estresse. Faz-se necessário identificar com antecedência a intensidade dos fatores estressores relacionados ao trabalho e suas causas e consequências para saúde, baseando em resultados e análises de coleta. Diante do exposto observa-se a necessidade de reformular o conteúdo de trabalho, procurando oferecer aos trabalhadores uma descrição clara de suas atividades, ajustando horários de descanso e efetuando novos arranjos no processo de trabalho para evitar conflitos. Outro fator importante é reconhecer e recompensar o trabalhador pela melhora em seu desempenho, além de sempre deixar um canal de comunicação aberto que realmente funcione com eficiência, para que o trabalhador possa expor suas queixas fazendo com que as mesmas sejam tratadas e percebidas com seriedade e comprometimento por parte da organização.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O intuito é analisar a redução do estresse e sobrecarga no ambiente de trabalho, mostrando sua importância para o indivíduo, que hoje trabalha muitas vezes exercendo várias atividades, além de mostrar os benefícios gerados para as empresas que aderem ao conceito "qualidade de vida no trabalho", de modo a gerar informações que vise minimizar a fadiga, exaustão e problemas como depressão, fatores esses ocasionados pela rotina repetitiva em excesso e que em vários momentos passam despercebidos, ou até mesmo ignorados, tanto pelo próprio que sofre as consequências, como também pelas pessoas a sua volta.

Contribuir com um desenvolvimento humano positivo, estabelecendo uma harmonia entre o trabalho e a organização. De forma, que a mesma possa se basear numa estrutura estratégica diferenciada e inovadora. Tendo o trabalhador como patrimônio da empresa, criando meios e medidas de manutenção desses talentos retendo os mesmos ao desenvolvimento corporativo como um todo, pois a partir do momento em que se constrói um ambiente favorável os resultados são satisfatórios, até mesmo por conta da influência existente no local.

Proporcionar um entendimento sobre o comportamento se atentando ao fator humano dentro das empresas, com medidas de como evitar os níveis de estresse e sobrecarga no ambiente de trabalho, tornando a organização um facilitador que proporcione não só bens de consumo, como também um ambiente saudável para desenvolver atividades sociais e econômicas. Gerando não somente lucro e índices altos de desempenho, mas também tornando o indivíduo essencial no processo e no alcance dos resultados.

Apresentar o ser humano, ou seja, seu estado físico, psicológico e social, como um caminho para o desenvolvimento e crescimento da empresa, onde ambas as partes envolvidas possam trabalhar juntas, sendo participativas e tendo uma visão democrática ao nível que alcance e conquiste necessidades em comum. Atendendo aos interesses da organização, de modo que não prejudique os fatores essenciais que são as pessoas, visando sempre o bem-estar e manutenção do desempenho de forma planejada com ações que promovam melhorias. Relembrando o objetivo



principal desse trabalho foi contribuir com um desenvolvimento humano positivo, estabelecendo uma harmonia entre o trabalho e a organização, realizando-se um estudo em uma empresa têxtil no setor de varejo. A revisão de literatura sugere que existe uma relação entre gestão e ambiente.

Como sugestão de estudos futuros, é necessário ampliar a amostra para outras referências, ampliar o período de tempo para possibilitar uma visão mais ampla do emprego dos métodos de pesquisa um estudo que se preocupe em verificar a adequação dos métodos qualitativos utilizados pode apresentar contribuições significativas como permitir avaliar a contribuição metodológica dos trabalhos publicados na área e a ampliar a análise dos resultados de cunho qualitativo quantitativo e de múltiplos casos e, por fim futuras pesquisas ligando o tema qualidade de vida no trabalho com as escolhas metodológicas se mostrariam relevantes no sentido de verificar tendências e oportunidades de pesquisa na área e, para que os profissionais e gestores da área tenham mais clareza sobre novos conceitos na área.

A contribuição mais relevante é de natureza gerencial, pois durante a realização da pesquisa, constatou-se a necessidade de estudos relacionados à qualidade de vida no trabalho, para implantação na organização. A despeito das limitações da pesquisa, a primeira delas está relacionada à amostra analisada e seu caráter não probabilístico que impedem que os resultados gerados por essa pesquisa sejam generalizados para todo o segmento ou para todas as empresas e por se tratar de um caso único, não possibilitando a comparação com outras empresas a fim de identificar as semelhanças e diferenças existentes, o esforço da investigação permitiu identificar os mecanismos inadequados utilizados em uma empresa têxtil, abrindo espaço para futuras pesquisas.

Conclui-se que a redução do estresse é importante para o crescimento da organização, pois através de um ambiente saudável é possível desenvolver e reter talentos, destacando-se como prioridade a questão da gestão bem estruturada e a exploração de novas ideias como caminho para o alcance de melhores resultados, de maneira que a integração e participação de todos no ambiente de trabalho, possa contribuir para um alinhamento dos objetivos e interesses de todas as partes envolvidas no processo estrutural de uma empresa. A lição que fica diante do tema abordado é desenvolver a habilidade de ouvir para um melhor entendimento de situações e conflitos que venham a ocorrer, implantando um programa de qualidade de vida no trabalho buscando minimizar os impactos.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, L. G.** Competitividade e recursos humanos. Revista de Administração da USP, São Paulo, v. 27, n. 4, p. 16-29, out./dez. 1992.
- BENNETT, A. C.** Productivity and the quality of work life in hospitals. American Hospital Publishing, 1983.
- BERGERON, J. L.** La qualité de vie au travail: de quoi parle-t-on? Revue Commerce, Montreal, n. 1, jan. 1982.
- FERNANDES, E.** Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar, Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FLORES, J. F.** Análisis de dados cualitativos – aplicaciones a la investigación educativa. Barcelona: PPU, 1994
- FLORES, J. F.** Análisis de dados cualitativos – aplicaciones a la investigación educativa. Barcelona: PPU, 1994
- GOLEMAN, D. et al.** Os mestres da administração. Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, 2007.



GUBRIUM, J. F.; HOLSTEIN. Analysing Interpretative Practice. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. London: The Handbook of Qualitative Research. Sage, 2ª. Edição, 2000.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufatura Com certificação IS 9000. São Paulo: FEA USP, 1996. Tese de doutorado.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. Estresse & trabalho. 2 ed. São Paulo: Atlas.

MAXIMIANO, ANTONIO CÉSAR AMARU. Teoria geral da administração: da escola científica à competitividade na economia globalizada. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MERRIAM, S.B. Qualitative research and case study applications in education. 2. ed. San Francisco: Jossey Bass, 1998

RODRIGUES, A. L. Estresse e trabalho: aumenta a preocupação com o desgaste do trabalhador. Revista Proteção, Novo Hamburgo, MPF, n. 17, jun./jul. 1992.

RYNES, S., GEPHART, R. P., JR. From the editors: qualitative research and the Academy of Management Journal. Academy of Management Journal, 47 (4), 454-461. 2004.

SILVA, M. A DIAS DA E DE MARCHI, RICARDO. Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho. São Paulo: Editora Best Seller, 1997.

TULL, D. S.; HAWKINS, D. I. - Marketing Research, Meaning, Measurement and Method. Macmillan Publishing Co., Inc., London, 1976.

WALTON, R. E. Quality of working life: what is it? Sloan Management Review, v. 15, n. 1, 1973.

WEISS, D. Motivação e Resultados: Como Obter de sua Equipe. São Paulo: Nobel, 1991.