



**INSTITUTO
FEDERAL**
Piauí

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
CAMPUS PICOS-PI
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO

ROBERTO SOUSA LEAL

MARKETING DE RELACIONAMENTO E PÓS-VENDAS COM CLIENTES

PICOS-PI

2024

ROBERTO SOUSA LEAL

MARKETING DE RELACIONAMENTO E PÓS-VENDAS COM CLIENTES

Trabalho de conclusão de curso (artigo científico) apresentado como exigência parcial para obtenção do diploma do Curso de Especialização em Empreendedorismo e Inovação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus Picos-PI.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Louise Tatiana Mendes Rodrigues

PICOS-PI

2024

MARKETING DE RELACIONAMENTO E PÓS- VENDAS COM CLIENTES

Roberto Sousa Leal

Prof^a. Dr^a. Louise Tatiana Mendes Rodrigues

RESUMO

O presente trabalho apresenta reflexões muito importante relacionado a qualidade de vida no trabalho (QVT), com o proposito de contribuir com melhorias para todos os colaboradores aumentando a produtividade dentro das organizações, diante do cenário que é caracterizado por mudanças destaca-se que a competitividade tanto entre as organizações como no aspecto pessoal aumenta a busca por destaque e se encaixar nas inovações do mercado, uma vez que seus colaboradores faz parte do corpo estrutural da empresa. Em todos os setores de trabalho é fundamental a valorização humana, não tendo em vista apenas os avanços tecnológicos, de produtividade e os crescimentos econômicos. A meta principal do programa de qualidade de vida é melhorar a satisfação do trabalhador dando o devido valor a seu colaborador no seu trabalho a qualidade de vida envolve toda a empresa, pois o que mais se deseja na vida é a felicidade do colaborador dentro do ambiente de trabalho.

Palavras-chave: qualidade de vida no trabalho, produtividade, valorização humana.

ABSTRACT

This work presents very important reflections related to quality of life at work (QWL), with the purpose of contributing to improvements for all employees by increasing productivity within organizations, given the scenario that is characterized by changes, it is highlighted that competitiveness both between organizations and on a personal level, the desire to stand out and fit in with market innovations increases, since its employees are part of the company's structural body. In all work sectors, human development is fundamental, not just considering technological advances, productivity and economic growth. The main goal of the quality of life program is to improve employee satisfaction by giving due value to employees in their work. Quality of life involves the entire company, as what is most desired in life is employee happiness within the environment of work.

Keywords: quality of life at work, productivity, human appreciation.

Data da aprovação: 13/07/2024

1 INTRODUÇÃO

O marketing de relacionamento voltado para o pós-venda é um assunto recente, e tema de muitos debates entre especialistas, investidores e novos empreendedores de diversas áreas, assim é de suma importância desenvolver propostas que contribuir com melhorias para todos os colaboradores aumentando a

produtividade dentro das organizações, diante do cenário que é caracterizado por mudanças de competitividade, não só no aspecto pessoal, mas nas inovações do mercado, como isso, faz se necessário a busca pela satisfação do colaborador no trabalho, medido a partir dos níveis de saúde e bem-estar, ambiente físico, interação social, crescimento pessoal entre outros Nascimento (2012).

Qualidade de vida e bem-estar subjetivo, felicidade e satisfação com a vida são usadas de forma intercambiável e muitas vezes carecem de consistência (Robbins, 2011). O principal objetivo dos programas de qualidade de vida é aumentar a satisfação dos funcionários, dando-lhes o devido valor no trabalho. Qualidade de vida envolve toda a empresa porque o que mais desejamos na vida é a felicidade e a estratégia administrativa utilizada é buscar o reconhecimento do valor de cada pessoa bem como a satisfação das necessidades sociais das mesmas (Bergamini 2008).

A falta de oferta de programas de QVT por parte das empresas empregadoras acarreta inúmeras consequências, que vão além do lado financeiro e rendimento empresarial. Diante disso surgem questionamentos tais como: O que eu se faz necessário para o desenvolvimento e aprimoramento de boas práticas de QVT dentro de uma organização?

O objetivo geral deste trabalho consiste em analisar de forma ampla as implementações necessárias em QVT dentro de pequenas empresas e organizações, e como objetivos específicos agrupar os principais conceitos referentes ao QVT, refletir sobre práticas eficientes e não eficientes em QVT e analisar os principais programas de QVT desenvolvidos.

O presente estudo justifica-se pela necessidade de apresentar novos dados e estudos relevantes sobre a QVT. O estudo será importante, pois poderá servir de base para futuras pesquisas, bem como uso para a comunidade em geral, vez que, apresenta reflexões importantes relacionados à qualidade de vida no trabalho (QVT), com o proposito de contribuir com melhorias para todos os colaboradores aumentando a produtividade dentro das organizações, diante do cenário que é caracterizado por mudanças destaca-se que a competitividade tanto entre as organizações como no aspecto pessoal aumenta a busca por destaque e se encaixar nas inovações do mercado, uma vez que seus colaboradores faz parte do corpo estrutural da empresa. Em todos os setores de trabalho é fundamental a valorização humana, não tendo em vista apenas o progresso tecnológico,

produtividade e crescimento económico.

Esse estudo será desenvolvido por meio de pesquisas bibliográficas, desenvolvidas para abordar e proporcionar resultados que sejam importantes para o crescimento da organização produzir assim uma qualidade de vida no trabalho e a identificação de problemas futuros que pode vir a prejudicar a organização. A metodologia utilizada foi a revisão bibliográfica de caso onde busca a compreensão de uma situação em um contexto particular, que por sua vez utilizou-se uma abordagem qualitativa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Durante algum tempo o índice de qualidade nas empresas estava associada unicamente a produção realizada pelos funcionários, sem levar em conta outros fatores. Quando fala-se em qualidade de vida, como em qualquer outro assunto, sempre surgem os mais diversos conceitos e ideias do que realmente vem a ser a qualidade de vida dentro do trabalho. Segundo França (2014, p. 52), “do ponto de vista das pessoas, além de significar a percepção de bem-estar, a partir das necessidades de cada indivíduo, representa também a necessidade de valorização do que significa trabalho e o cargo ocupado”.

Sobre o assunto, de acordo com França (2014, p. 168), “No trabalho, a qualidade de vida representa hoje a necessidade de valorização das condições de trabalho, da definição de procedimentos da tarefa em si, do cuidado com o ambiente físico e dos bons padrões de relacionamento”. Desse modo, a QVT, pode ser entendida com um conjunto de práticas e ações realizadas pela organização para melhorar ao máximo a satisfação dos funcionários. E quando as práticas de QVT são realizadas perfeitamente, promovem uma melhor rentabilidade dentro da empresa como também melhora o bem-estar dos empregados em todas as suas dimensões, por meio de um ambiente de trabalho mais agradável, propiciando assim a melhoria significativa da satisfação e consequentemente proporcionando profissionais motivados.

O conceito da qualidade de vida no trabalho é um conjunto de múltiplas ações específicas de uma empresa que visa gerar a melhoria contínua de todos os seus processos. É ainda um conjunto de práticas adotadas pela organização com a visão

de promover o aumento do nível de satisfação entre seus colaboradores e de poder oferecer um ambiente de trabalho mais adequado, confortável, saudável, prazeroso e favorável para a realização das atividades laborais pretendidas. São ações que nas suas propostas devem promover a saúde, o bem-estar e o aumento considerável da satisfação dos funcionários.

De acordo com Albuquerque e Limongi-França (1998) apud Chiavenato (2015, p. 419):

“QVT é um conjunto de ações de uma empresa envolvendo diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando a propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho”.

A QVT está relacionada com às diferentes condições de vida que podem ser encontradas em um local de trabalho, sendo que as mesmas devem proporcionar um ambiente com as adequações necessárias, agradável e apto para o bom desenvolvimento do trabalho. O ambiente de trabalho deve ser capaz de proporcionar o bem-estar individual e coletivo, bem como promover a saúde e elevar o nível de satisfação dos trabalhadores e contribuintes ao máximo. O ambiente de trabalho também deve dispor de todos os recursos necessários e indispensáveis para a realização das atividades realizadas de forma ampla e segura, minimizando assim todos os riscos possíveis. Em outras palavras, a QVT corresponde ao elevando grau de satisfação dos funcionários com relação a todas as atividades exercidas na empresa, com as pessoas com quem se relaciona e com o ambiente em que trabalha cotidianamente (MARQUES, 1996, p. 122).

De acordo com Chiavenato (2015, p. 419):

“No fundo, a QVT busca uma visão integral e ética do ser humano em seu relacionamento com as organizações. Tem sido utilizada como indicadora das experiências humanas no local de trabalho e o grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho. O conceito de QVT implica profundo respeito pelas pessoas. Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições”.

A qualidade de vida dentro de qualquer trabalho deve possibilitar um

convívio melhor entre o funcionário e as lideranças da empresa em que trabalha. É possível criar e melhorar um ambiente de trabalho por meio de boas práticas de convivência e que promovam não somente o bem-estar, mas que possam satisfazer as necessidades básicas do funcionário, e assim poder garantir um clima de total confiança e respeito entre as partes. Assim, as empresas que investem em QVT além de ter um melhor desempenho financeiro demonstram uma real preocupação com o tratamento dos seus recursos humanos, desta maneira conseguem alavancar e impulsionar os resultados, além de conquistar um significativo diferencial competitivo dentro do mercado de atuação.

A qualidade de vida encontrada nos mais variados ambientes de trabalho está relacionada a um conjunto de fatores, entre os quais devem colaborar constantemente com a evolução e melhoria do bem-estar nas esferas físico, social e emocional de cada indivíduo, e conseqüentemente, fortalecendo os vínculos sociais existentes construídos cotidianamente no ambiente de trabalho. O contexto em que a mesma se encontra inserida exerce uma forte influência seja ela positiva ou negativa, e as conseqüências que são acarretadas diretamente no rendimento no ambiente corporativo não são muito diferentes, mesmo que na vida pessoal do indivíduo tudo estiver ocorrendo de uma ótima maneira, estresse gerado no trabalho podem deixar situações de trabalho bastante desequilibrada. “O trabalho compreende apenas uma pequena parte da vida das pessoas que compõem a força de trabalho de uma empresa. Logo, uma mudança que afete qualquer outras áreas da vida afetará completamente todo o ciclo de desempenho nas atividades” (MAXIMIANO, 200, p. 98).

Os programas de QVT são de fundamental importância para os funcionários e para a empresa em que trabalham, pois visam promover o bem-estar em diferentes esferas, como o pessoal, profissional, e psicossocial, promovendo assim a saúde no local de trabalho, e influenciando todos os colaboradores a melhorarem os seus hábitos de vida, tornando-os mais saudáveis. Tais programas têm como finalidade equilibrar três fatores básicos fundamentais e indispensáveis, são eles: o bem-estar físico e mental, a satisfação dos funcionários e a eficácia produtiva na empresa, pois a produtividade está diretamente relacionada com o bem-estar dos trabalhadores. Trabalhadores que não se sentem devidamente bem produzem bem e vice-versa.

Quando um funcionário percebe que a empresa se preocupa com o bem-estar, o colaborador automaticamente irá se sentir satisfeito, mais motivado e compromete-se muito mais com os objetivos estabelecidos pela empresa, em razão disso, contribui para o pleno desenvolvimento e crescimento da mesma. Segundo Gil (2001), “as pessoas precisam se sentir valorizadas e estar felizes com as atividades que executam na empresa para que possam ser produtivas”.

Bem-estar para o funcionário está em sentir prazer ao realizar suas atividades, é quando o trabalhador gosta e se identifica com a atividade que ele desenvolve. Também está relacionado ao ser reconhecido e respeitado profissionalmente e aos padrões mínimos de qualidade no ambiente de trabalho, tendo a sua disposição os recursos necessários para a sua atividade. Ter boas relações profissionais, ou seja, ter um bom relacionamento com os colegas de trabalho e os superiores, e ter espaço para um crescimento profissional também são fontes de bem-estar para o empregado que são estimuladas pela qualidade de vida no trabalho (RODRIGUES, 1994, p. 87).

Para a realização de suas atividades cotidianas, os funcionários devem ter suas condições de trabalho respeitadas e asseguradas, ou seja, o ambiente de trabalho deve ser favorável e ter boa qualidade para o desenvolvimento das atividades necessárias (MAXIMINIANO, 2000, p. 66). O funcionário que esteja trabalhando em um espaço que lhe permita o seu crescimento e desenvolvimento tanto pessoal quanto profissional contribui positivamente para as atividades da empresa e assim com o sucesso da mesma. Basicamente, o ambiente de trabalho é um dos principais responsáveis pelo bem-estar ou mal-estar dos funcionários no trabalho, que também reflete na produtividade da empresa (RODRIGUES, 1994, P. 38).

De acordo com Marques (1996) apud Limongi-França (2004, p.47):

“Um dos fatores mais essenciais para assegurar a produtividade dos Recursos Humanos, sem dúvida alguma, é a garantia da plena saúde e vitalidade. Os programas de qualidade de vida mudam o comportamento, atuam preventivamente, reduzem custos e contribuem para atrair ou reter colaboradores. Ao elegermos SAÚDE E VITALIDADE como fatores essenciais para a produtividade, tínhamos em mente que a chave do desenvolvimento e o crescimento das organizações, e indiretamente da produtividade, está na

capacidade cerebral dos Recursos Humanos. Em outras palavras, a capacidade de iniciativa, a competência profissional, a inventividade, a autodisciplina e o pensamento estratégico - o hábito de agir no presente, tendo em vista o futuro - estão diretamente ligados às condições de saúde e educação de cada um”

Através de afirmações como esta, podemos concluir que a aplicação de novas metodologias de QVT nas organizações, de uma forma geral, pode ser benéfica. Programas que objetivam estimular a melhoria e incentivo da qualidade de vida no trabalho, estimulam também mudanças e melhorias nas posturas pessoais, que quase sempre afetam o grupo em que o funcionário está inserido, além de, posteriormente melhorar os resultados da organização como um todo (GIIL, 2001, p. 203).

Através de afirmações como esta, podemos concluir que a aplicação de novas metodologias de QVT nas organizações, de uma forma geral, pode ser benéfica. Programas que objetivam estimular a melhoria e incentivo da qualidade de vida no trabalho, estimulam também mudanças e melhorias nas posturas pessoais, que quase sempre afetam o grupo em que o funcionário está inserido, além de, posteriormente melhorar os resultados da organização como um todo (GIIL, 2001, p. 203).

São variados os benefícios que uma empresa pode alcançar com a correta implementação dos programas de QVT em suas organizações, um deles é a clara redução dos custos provenientes da situação de saúde do quadro de funcionários, pois, uma vez que a empresa realize a correta promoção da qualidade de vida no trabalho vai observar que as doenças e os níveis de estresse encontrados no local tendem a diminuir consideravelmente. Funcionários saudáveis estarão bem mais alinhados com as suas atividades laborais, refletindo assim principalmente na produtividade do mesmo (RODRIGUES, 1994, p. 37). O excesso de funções concentradas nos profissionais, a cobrança muitas vezes exagerada para o atingimento de metas estabelecidas juntamente com os maus hábitos são um dos principais fatores que promovem o estresse e influenciam negativamente na saúde e no bem-estar dos empregados. A implementação de programas de qualidade de vida no trabalho torna o ambiente organizacional mais produtivo e saudável.

Esses programas servem para incentivar os empregados a adotarem modos de vida mais saudáveis, o que pode lhes proporcionar melhorias na vida pessoal e

na atuação profissional do funcionário. Quanto ao responsável pela execução do programa de promoção da qualidade de vida no trabalho, deve demonstrar comprometimento, honestidade e seriedade com os colaboradores, pois, tendem a ficar mais interessados e passam a adotar o programa como rotina diária.

Karch (2000) apud Limongi-França (2004, p. 85) afirma que:

“Programas de promoção de saúde e qualidade de vida vêm sendo cada vez mais adotados pelas organizações, mobilizando os profissionais de recursos humanos, para tornar o ambiente de trabalho mais produtivo e saudável. No ambiente atual de alta competição, os dirigentes das empresas preocupam-se cada vez mais com os maus hábitos de alguns profissionais, como fumo, álcool, dietas inadequadas, entre outros. Esses hábitos resultam, para a empresa, em elevação do absenteísmo e redução da produtividade e chegam a provocar stress e até mesmo doenças mais graves”.

Diante do exposto, as empresas devem preocupar-se com o desenvolvimento de programas de QVT para promover a qualidade de vida e interação entre os seus empregados, pensando no bem-estar geral e coletivo, e desse modo conseguir elevar bastante o nível de qualidade e de produtividade ocorrido dentro de todos os setores que compõem a organização. O desgaste físico e mental ocasionado por um local de trabalho que não ofereça as condições necessárias pode fazer com que a motivação e a produtividade dos funcionários caiam drasticamente no rendimento. Esses programas tem como objetivo básico proporcionar significativas melhorias na eficácia organizacional, pois quando a promoção e aplicação da qvt é realizada corretamente aumenta a satisfação do empregado (RODRIGUES, 1994, p. 67). É necessário e indispensável promover melhorias na qualidade de vida no trabalho, porque todas as pessoas que compõem determinada organização precisam se sentir bem, confortáveis, realizados, estar felizes, motivadas e satisfeitas com a empresa, pois um profissional que esteja totalmente motivado com suas funções se empenha muito mais para cumprir as metas estabelecidas pela organização que faz parte e desempenha de forma satisfatória as suas atividades, trazendo assim ótimos resultados.

De acordo com Gil (2001, p. 276):

“Os programas de QVT têm como objetivo criar uma organização mais humanizada, mediante maior grau de responsabilidade e de

autonomia no trabalho, recebimento mais constante de feedback sobre o desempenho, maior variedade e adequação de tarefas e ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo. Nesse sentido, esses programas constituem uma das mais eficazes formas de obtenção do comprometimento das pessoas para os programas de qualidade total, já que favorecem o envolvimento dos empregados nas decisões que influenciam suas áreas de trabalho”.

Desta maneira, a empresa é totalmente depende do capital humano, então é necessário que a empresa seja capaz de investir adequadamente nas pessoas para que elas possam desempenhar as suas atividades com êxito e trazer os resultados esperados para a organização. Manter as pessoas sempre felizes e descontraídas no ambiente de trabalho é ótimo para a organização. Através dos programas existentes de QVT a empresa pode aumentar consideravelmente a satisfação dos seus funcionários e com isso promover um grande aumento da motivação, estimulando assim os empregadores a agirem mais em prol das necessidades organização. Os investimentos realizados na melhoria da qualidade de vida no trabalho tornaram-se um diferencial fundamental não apenas no intuito de melhoraria da performance dos profissionais, mas também é uma excelente estratégia para atrair e reter novos talentos que façam o diferencial na empresa e possam acelerar o seu crescimento.

É inegável que as pessoas são a parte mais importante e indispensável da organização. Embora existam muitas empresas com grandes e complexas estruturas, instalações físicas enormes e atrativas, recursos financeiros suficientemente equilibrados, porém, o capital humano existente nas empresas continua sendo os principais norteadores de todo este processo.

As pessoas são contempladas por inúmeras qualidades e características que se trabalhadas adequadamente em prol das metas de crescimento estabelecidas pela organização, podem elevar consideravelmente o nível de competitividade da empresa, afinal, quando a empresa tem o foco no investimento gira em torno do capital humano, como também está investe e contribui para a motivação constante da equipe. Isso vai impactar diretamente no desempenho dos funcionários da empresa, tornando-os muito mais engajados e comprometidos com as atividades desenvolvidas, desse modo, garante uma ótima qualidade nos produtos e serviços como reflexo desse investimento.

“O capital somente será bem aplicado quando for inteligente bem

investido e administrado. Para tanto, administrar pessoas vem antes, durante e depois da administração do capital ou da administração de qualquer outro recurso empresarial, como máquinas, equipamentos, instalações, cliente etc. As empresas bem-sucedidas deram-se conta disso e voltaram-se para seus funcionários como os elementos alavancadores de resultados dentro da organização". (CHIAVENATO, 2000, p2).

Com o avanço das transformações no mundo empresarial, as melhores e mais estruturadas organizações passaram a buscar constantemente manter a motivação das suas equipes e assim proporcionar uma maior atenção para as pessoas que compõe o capital da empresa, pois, elas são os principais representantes internos e externos da organização, elas "vestem e honram" dignamente a camisa da empresa que representam dentro das lojas comerciais e emais outros departamentos de prestações de serviço, marketing, dentre uma infinidade de outros serviços praticados (GIL, 2001, p.43).

Pode-se de fato analisar que o movimento de valorização relacionado ao capital humano que é gerido dentro das organizações e empresas surgiu a partir de uma grande necessidade de compreender os principais fatores psicológicos relacionados a produtividade empresarial (CHIAVENATO, 2015, p. 18). A reflexão sobre essa relevância surgiu para criar novas possibilidades para o refinamento e aperfeiçoamento do capital humano e do trabalho realizado, ou seja, as teorias que foram desenvolvidas constituem-se em uma forte integração e relação entre o indivíduo e o trabalho por ele desenvolvido a fim de estabelecer uma relação saudável, firme e duradoura com o colaborador, sempre o cativando e o colocando em movimento juntamente com toda a equipe para engaja-lo e não enxergar o colaborador simplesmente como apenas mais um funcionário, mas como parte importante do processo, parte essa na qual se for suficientemente capacitada pode corroborar afim da obtenção de excelentes resultados (MAYO, 1927 apud GIL, 2001).

Com o avanço das transformações no mundo empresarial, as melhores e mais estruturadas organizações passaram a buscar constantemente manter a motivação das suas equipes e assim proporcionar uma maior atenção para as pessoas que compõe o capital da empresa, pois, elas são os principais representantes internos e externos da organização, elas "vestem e honram" dignamente a camisa da empresa que representam dentro das lojas comerciais e

emais outros departamentos de prestações de serviço, marketing, dentre uma infinidade de outros serviços praticados (GIL, 2001, p.43).

Pode-se de fato analisar que o movimento de valorização relacionado ao capital humano que é gerido dentro das organizações e empresas surgiu a partir de uma grande necessidade de compreender os principais fatores psicológicos relacionados a produtividade empresarial (CHIAVENATO, 2015, p. 18). A reflexão sobre essa relevância surgiu para criar novas possibilidades para o refinamento e aperfeiçoamento do capital humano e do trabalho realizado, ou seja, as teorias que foram desenvolvidas constituem-se em uma forte integração e relação entre o indivíduo e o trabalho por ele desenvolvido afim de estabelecer uma relação saudável, firme e duradoura com o colaborador, sempre cativando-o e o colocando em movimento juntamente com toda a equipe para engaja-lo e não enxergar o colaborador simplesmente como apenas mais um funcionário, mas como parte importante do processo, parte essa na qual se for suficientemente capacitada pode corroborar afim da obtenção de excelentes resultados (MAYO, 1927 apud GIL, 2001).

Desse modo, através de um olhar crítico, as organizações passaram a ter uma melhor noção sobre o capital humano envolvido e gerido pelas empresas, e o papel exercido por ele. As empresas dever ter a exta noção de que todas as pessoas são dotadas de algum tipo de conhecimento, relatos de experiências, múltiplas inteligências e novas habilidades que certamente poderão contribuir e acrescentar para o bom funcionamento e gerenciamento das organizações. Além disso, a partir do momento em que a empresa tem o desejo de se autodesenvolver, atrair e cativar novos grupos de pessoas e investir para que venham a se tornarem seu público alvo, a empresa também deve ter a cuidadosa preocupação da preparação adequada para estas pessoas, capacitar e treinar para que possam cumprir efetivamente a missão proposta empresa, caracterizado por pessoas que estejam realmente motivadas a executarem suas atividades com o máximo de empenho possível.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS OU MATERIAL E MÉTODOS

3.1 Modalidade de pesquisa

Nesse tópico estaremos apresentando os métodos e técnicas utilizados para a produção da pesquisa. De inicio evidencia a classificação do estudo, seguindo-se

da catalogação da população e amostra, bem como do modelo da pesquisa. Demonstrando ao final, os procedimentos recorridos para a coleta das informações.

Tipologia da pesquisa

Quanto à finalidade, classifica-se como pesquisa bibliográfica e pesquisa exploratória qualitativa. Segundo Gil (1996), esse tipo de pesquisa tem por propósito verificar em que medida a obra consultada interessa à pesquisa. O autor explica que a leitura exploratória exige bastante traquejo no manuseio de publicações científicas, uma vez que o pesquisador deve ser capaz de identificar a organização interna das obras consultadas. O autor comenta que essa metodologia é desenvolvida com o objetivo de proporcionar visão geral acerca de determinado tema.

A pesquisa bibliográfica pode ser compreendida como sendo uma análise sistematizada, desenvolvida com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral. (Vergara, 2007).

No tocante a pesquisa exploratória, entende-se que a mesma consiste em investigação exploratória realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. “Por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, todavia, poderão surgir durante ou ao final da pesquisa, (Vergara, 2007).

De acordo com a pesquisa bibliográfica, foi possível mostrar suporte para os embasamentos teóricos, a partir da consulta de fontes teóricas e artigos científicos, tanto impressos quanto disponibilizados por meio eletrônico.

População e amostra.

Inicialmente, trata-se da exposição dos conceitos primordiais acerca do tema para, eventualmente traçar a trajetória da compreensão teórica e da aplicação empírica desses conceitos na realidade brasileira, a partir da pesquisa bibliográfica.

População ou universo da pesquisa é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo. Já a amostra, é parte da população ou do universo, selecionada de acordo com uma regra ou plano. (Silva, 2001).

Descrição das fontes de pesquisas.

Para compreensão da pesquisa bibliográfica a análise foi desenvolvida com base em material publicado em livros, revistas, jornais e redes eletrônicas.

Procedimentos adotados para alcance dos objetivos.

A análise da qualidade de vida de qualquer população começa pela definição das variáveis que a influenciam; porém não é fácil defini-las, pois “os parâmetros para a definição do que é viver com qualidade são múltiplos e resultam das características, expectativas e interesses individuais”. (BOM SUCESSO, 1998).

Dito isto, identificou-se, no referencial teórico pesquisado, uma série de variáveis consideradas pelos autores como intervenientes na qualidade de vida dos trabalhadores, que foram complementadas por outras, específicas da valorização do relacionado ao capital humano que é gerido dentro das organizações e empresas, tendo surgido a partir de uma grande necessidade de compreender os principais fatores psicológicos relacionados a produtividade empresarial (CHIAVENATO, 2015, p. 18).

A reflexão sobre essa relevância surgiu para criar novas possibilidades para o refinamento e aperfeiçoamento do capital humano e do trabalho realizado, ou seja, as teorias que foram desenvolvidas constituem-se em uma forte integração e relação entre o indivíduo e o trabalho por ele desenvolvido afim de estabelecer uma relação saudável, firme e duradoura com o colaborador, sempre cativando-o e o colocando em movimento juntamente com toda a equipe para engaja-lo e não enxergar o colaborador simplesmente como apenas mais um funcionário, mas como parte importante do processo, parte essa na qual se for suficientemente capacitada pode corroborar afim da obtenção de excelentes resultados (MAYO, 1927 apud GIL, 2001).

4. RESULTADOS ESPERADOS

Observa-se que de acordo com os dados levantados a maioria dos servidores encontram-se satisfeitos por outro lado 40% demonstraram insatisfação com os benefícios que têm recebidos, no entanto, esta variável não deve ser considerada como a única determinante para se definir uma boa Qualidade de Vida no Trabalho ou não dentro da empresa estudada, pois tal variável por mais que se encontre entre algumas ideias que mais estão associadas à QVT não é a mais importante ou

significativa, pois como afirma Fernandes (1996) o enfoque primordial está voltado para a reformulação ocorrente dentro das principais relações de trabalho existentes.

Conclui-se que foi possível analisar que a falta de Qualidade de Vida no Trabalho pode ser um fator determinante entre a produtividade ou não, e vir a acarretar no rendimento dos colaboradores de uma organização. De uma forma geral todas as organizações que não desenvolvem programas de QTV estão sujeitas a terem sérios problemas em seu capital humano, pessoas com desgastes e transtornos psicoemocionais e físicos causados as vezes, por uma postura incorreta, rotina desgastante ou movimentos repetitivos, que podem gerar sérios problemas mentais se não forem adotadas as medidas necessárias.

Para a construção deste trabalho foram fundamentais as contribuições teóricas de diversos autores, dentre os quais podemos destacar FRANÇA (2004), MAXIMINIANO (2000) e GIL (2008). Observou-se uma significativa parcela de funcionários da empresa pesquisada apresentou insatisfação com a QVT dentro da empresa, apresentando como justificativa a rotina de trabalho desgastante.

REFERÊNCIAS

AMORIM, T. G. F. N. **Qualidade de vida no Trabalho: preocupação também para servidores públicos?** RECADM: Revista Eletrônica de Ciência Administrativa, v. 9, n. 1, p. 35-48, maio/2010.

BERGAMINI, C. W. *Motivação nas Organizações*. 5 ed. São Paulo:Atlas, 2008.

BONIFÁCIO, D. D. L; FREITAS, L. S; MATOS, G. S. **Percepção de qualidade de vida no trabalho e sua relação com a presença de sintomas de estresse**. In: IV Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia (SEGET), 2007, Resende-RJ. Disponível:
http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos07/652_SEGET%20Artigo%20QVT%20Str es.pdf. Acesso em 18 de novembro de 2023.

BOM SUCESSO, Edina de Paula. *Trabalho e Qualidade de Vida*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

CAMPOS, V. F. **TQC - Controle da qualidade total**. 2. ed. São Paulo: Bloch, 1992.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. In: . Mantendo pessoas: saúde e qualidade de vida. 4.ed. Barueri, SP: Manoele, 2015. cap.15. p. 401-428.

ESTEFANO, E. V. V. **Satisfação dos recursos humanos no trabalho: um estudo de caso na biblioteca central da Universidade Federal de Santa Catarina.** Dissertação (mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 1996.

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

FRANÇA, A. C. L. **Qualidade de vida no trabalho - QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

FRANÇA, A. C. L. **Práticas de recursos humanos – prh: conceitos, ferramentas e procedimentos.** In: **Qualidade de vida, saúde e ergonomia.** 1. ed. 14. reimpr. São Paulo: Atlas, 2014. cap. 8.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 3 ed. São Paulo. Atlas S.A., 1996. 159 p.

GIL, A. C. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais.** 1. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C.. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Teoria geral da administração: da escola científica a competitividade na economia globalizada.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

NASCIMENTO, Mari Clair Moro. **Avaliação da aprendizagem:** repercussões de modelos pedagógicos nas concepções docentes. 2012. Dissertação (Mestrado). 2012, Universidade Estadual de Londrina, Londrina.

ROBBINS, S. P. Fundamentos do comportamento organizacional. 8. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** 7. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

SILVA, Edna Lúcia da. Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos de pesquisa em administração.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

WERTHER, W. B.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos.** São Paulo: McGraw-Hill, 1983.