

---

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): UM ESTUDO DE CASO  
DO SEBRAE - RORAIMA**

***QUALITY OF LIFE AT WORK (QVT): A CASE STUDY SEBRAE –  
RORAIMA***

**DAIANE TRETTO DA ROCHA**

Mestre em Sociedade e Fronteiras pela Universidade Federal de Roraima (UFRR), possui pós-graduação lato sensu em Gestão de Projetos com ênfase no PMI e pós-graduação lato sensu em Metodologia do Ensino Superior, graduação em Administração. Atua como docente e coordenadora do curso de Administração na Universidade Federal de Roraima (UFRR).

**RESUMO**

Este trabalho aborda importância da Qualidade de Vida no Trabalho com relação à produtividade dos colaboradores. O interesse por este estudo surgiu a partir de algumas observações em alguns órgãos do setor público na cidade de Boa Vista que revelaram enormes índices de insatisfação de seus colaboradores a respeito da qualidade de vida no ambiente de trabalho. Trata-se de uma pesquisa de natureza exploratório-explicativa, que utiliza como principal recurso o questionário. Para dar sustentação teórico-metodológica, buscaram-se informações entre os principais teóricos, tais como: Chiavenato (2004), Limongi-França (2002), Ferreira (2011), dentre outros. A pesquisa de campo ocorreu no Serviço Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas Empresas (SEBRAE) cujo instrumento utilizado foi aplicação de questionário semiestruturado nos setores de Gestão de Pessoas e Unidade Administrativa e Finanças da empresa. Constatou-se que a maioria dos funcionários está satisfeita com os benefícios e os programas de qualidade de vida no trabalho implantados pelo SEBRAE.

**PALAVRAS CHAVE:** Sebrae; Qualidade de vida; Trabalho; Colaboradores.

## **ABSTRACT**

This project addresses about the importance of quality of life at work, with respect to employee productivity. The interest for this study came from a few observations on some public sector bodies at Boa Vista city, revealing enormous rates of dissatisfaction of its employees when it comes to quality of life in workplace. This is a survey of exploratory-explanatory nature that uses questionnaires as its main source. In the theoretical-methodological basis sought information among the main theorists, such as: Chiavenato (2004), Limongi-France (2002), Fernando (2011), among others. The fieldwork took place in the Brazilian Service to Support Micro and Small Enterprises (SEBRAE) whose instrument used was a semi-structured questionnaire application in the areas of Personnel Management and Administrative Unit and Finance of the company. It was found that most employees are satisfied with the benefits and quality of life at work deployed by SEBRAE.

**KEYWORDS:** Sebrae; Quality of Life; Work; Collaborators.

## **INTRODUÇÃO**

Na Atualidade o mundo vive numa época de transição, não é possível ter organizações bem sucedidas se não houver funcionários e colaboradores eficientes, motivados e tendo um alto nível de produtividade e tão pouco organizações motivadas sem ter seus funcionários motivados. Sabendo disso, pode-se dizer que o sucesso de uma empresa depende de seus funcionários e colaboradores, portanto para uma empresa ter sucesso é necessário que esta se preocupe com a qualidade de vida no trabalho. As diretrizes de valorização do potencial humano, ligadas ao alto grau de envolvimento e comprometimento da alta direção em querer de fato aplicar programas de QVT podem levar à valorização adequada do trabalho e à elevação do nível de motivação/satisfação dos trabalhadores e colaboradores, assim como à participação decisiva de eficiência, produtividade e competitividade das organizações.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem sendo uma alternativa para quem é administrador, técnicos e pesquisadores relevando combater os efeitos negativos que envolvem a preocupação com a satisfação das necessidades das pessoas e a preocupação com das relações de trabalho. Para analisar esse tema, vamos relatar o caso da empresa

---

SEBRAE-RR, empresa no qual foi realizado uma pesquisa com o objetivo geral é de verificar se os programas de qualidade de vida no trabalho implantados no Sebrae afetam a produtividade dos seus colaboradores.

Os objetivos específicos apresentados nesta pesquisa são: Investigar a existência de Qualidade de Vida no Trabalho no SEBRAE – Roraima, Identificar os fatores de Qualidade de Vida no Trabalho que são relevantes na percepção dos colaboradores do SEBRAE – Roraima, Analisar a motivação e a satisfação dos colaboradores do SEBRAE - Roraima com relação ao trabalho e a organização;

A pesquisa realizada mostra que a Qualidade de Vida no Trabalho é essencial para qualquer empresa que tenha sua meta a satisfação, a produtividade e o desenvolvimento dos seus colaboradores. Tendo em vista, o SEBRAE é uma entidade privada sem fins lucrativos criada em 1972 com a missão de promover a competitividade e o desenvolvimento das micro e pequenas empresas e fomentar o empreendedorismo. Atuam também com foco no processo de formalização da economia por meio de parcerias com os setores público e privado, programas de capacitação, feiras e rodadas de negócios. Contudo muito trabalho exige muitos esforços por parte dos funcionários, gerando muitas tensões, angústias baixa produtividade, insatisfação, entre outros problemas. A Empresa em estudo não é um caso a parte desta realidade, portanto a presente pesquisa se justifica pela necessidade de identificar qual a melhor forma de estabelecer medidas a qualidade de vida no local de trabalho dos funcionários do SEBRAE - Roraima.

## **2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

De acordo com Rodrigues (1994), a origem do movimento qualidade de vida no trabalho teve início na década de 50 com as primeiras teorias e as primeiras abordagens sócio técnicas. Mas somente na década de 60 com a sociedade vivendo uma convulsão social diante dos questionamentos ao funcionamento de suas estruturas e outros conflitos, com isso o indivíduo tornou-se mais consciente e favoreceu os primeiros estudos iniciados na década anterior nos Estados Unidos e Inglaterra e denominado de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT. “Na sociedade em que vivemos, denominada de pós-moderna, ou pós-industrial, o direito do trabalho (seja o individual, seja o coletivo – sindical) movimenta-se no sentido do respeito aos direitos fundamentais dos trabalhadores”. (GUNTHER, 2008, p.117)

Houve mudanças no enfoque do gerenciamento organizacional na década de 70 incentivada pelo grande sucesso industrial japonês que tinha formas de gerenciamento

---

diferentes das usadas no ocidente. E é nesta década que surgiram os primeiros movimentos e aplicações estruturadas no interior da organização, utilizando assim a Qualidade de Vida no Trabalho – QVT.

Segundo Rodrigues (1994), Qualidade de Vida no Trabalho é a resultante direta de diversas combinações de tarefas e outras dimensões não dependentemente da tarefa, capazes de produzir motivação e satisfação em diferentes níveis. Logo:

[...] o meio ambiente de trabalho, oferecido pela Empresa deve ser sadio e trazer qualidade de vida ao trabalhador nele inserido. Esse meio ambiente sadio envolve não só o meio ambiente físico, mas também o meio ambiente psíquico que se relaciona com as questões morais. (POZZETTI, 2016, p. 182)

Para Ferreira (2011), o efeito combinado de diversos fatores como: fortalecimento das reivindicações sindicais; esgotamento do enfoque *hard*<sup>1</sup> da chamada administração científica do trabalho; aumento do petróleo; aumento das taxas de juros. Com isso produziu uma grande crise no modelo de acumulação capitalista, impondo alguns limites concretos nas taxas de mais-valia. Estava nascendo a chamada reestruturação produtiva.

Ferreira esclarece como,

Um processo de reestruturação capitalista que inclui formas diferenciadas de se produzir e organizar o trabalho num contexto de fragmentação e fragilização do movimento sindical. Registram-se a redução do emprego assalariado, especialmente na indústria, a proliferação de atividades em serviços, a expansão de formas atípicas de inserção laboral em frente do padrão assalariado anterior e, principalmente, a ampliação do desemprego ne sua manutenção em patamar elevado(2011, p. 127).

O fenômeno da reestruturação produtiva e industrial pode ser definido como uma busca por harmonizar (compatibilizar) mudanças, principalmente, nos âmbitos do perfil das organizações produtivas, das relações de produção, do modelo dominante de gestão do trabalho e da tecnologia, com a introdução de instrumentos de trabalhos baseados na microeletrônica, do papel dos Estados nacionais e do quadro jurídico internacional com medidas voltadas para o fim de barreiras comerciais.

---

<sup>1</sup>Duro, sólido, firme, rígido, compacto.

---

## 2.1 HIERARQUIA DAS NECESSIDADES DE MASLOW

Segundo Rodrigues (1994), as necessidades humanas estão dispostas em uma série de níveis ou estágios, definidos como necessidades primárias e necessidades secundárias. De acordo com Maslow (apud CHIAVENATO, 1995) a primeira necessidade que leva o homem a buscar o trabalho é fisiológica a fim de garantir a sobrevivência sua e de seus familiares. O trabalho seria o modo de prover alimento, roupas, moradia, educação e saúde entre outros.

**Figura 1.** Pirâmide de Maslow.



Fonte: Chiavenato(1995).

A segunda necessidade seria a segurança, através da busca do emprego, uma relação teoricamente mais ou menos duradoura. As ações administrativas arbitrárias podem provocar incerteza ou insegurança no empregado, quanto à sua permanência no emprego. A terceira é a social, muito importante para o indivíduo, pois, trata-se do sentimento de aceitação, associação, um sentimento de pertencer ao grupo.

Quando as necessidades sociais não estão suficientemente satisfeitas, o indivíduo torna-se resistente, antagônico e até hostil com relação às pessoas que o cercam. Em quarto lugar temos o ego ou estima, onde o trabalhador busca ter uma reputação, independência e autoconfiança. Por fim a auto realização onde o trabalhador procura o autodesenvolvimento, a criatividade, auto expressão, é a realização do seu próprio potencial.

---

### **3 O INTERESSE PELA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Recentemente, o termo Qualidade de Vida no Trabalho – QVT invadiu todos os espaços, passou a integrar o discurso acadêmico, a literatura relativa ao comportamento nas organizações, os programas de qualidade total, as conversas informais e a mídia. Apesar da preocupação voltada para organizar o trabalho ter sido uma constante desde o advento da administração científica, só recentemente as empresas vêm se preocupando com a satisfação do trabalhador na execução de suas tarefas, como requisito para atingirem altos índices de produtividade.

O maior interesse pelo tema se deve ao fato de que percebeu-se que a melhoria da QVT faz com que, ao mesmo tempo em que se eleve o nível de satisfação do pessoal, se eleve também a produtividade das empresas, como resultado de maior participação dos empregados nos processos relacionados ao seu trabalho. A produtividade e a eficiência organizacional, que dependem da participação e comprometimento dos trabalhadores, são metas essenciais à sobrevivência das empresas.

Além disso, a mobilização e satisfação de todo o pessoal é ponto fundamental na estratégia de Qualidade Total, a preocupação fixa da empresa em fazer produtos de qualidade ou prestar serviços de qualidade, tão buscada pelas empresas atualmente. Como salientam Barçante e Castro Fernandes (1996, p. 26) “qualidade é, antes de tudo, uma atitude. Quem faz a qualidade são as pessoas, muito mais do que os sistemas, as ferramentas e os métodos de trabalho”. Assim, a qualidade de vida no trabalho se faz necessária, pois não se pode pensar em Qualidade sem envolvimento advindo do comprometimento de todos. Dessa forma, vem-se aumentando o interesse não somente pelo estudo do tema, como também pela sua prática nas empresas.

Albuquerque (apud LIMONGI-FRANÇA, 2002) afirma que, dentro do 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 vem ganhando espaço como valor intrínseco das práticas de competitividade concomitantemente ao bem-estar organizacional.

Para Ferreira (2011), o interesse por QVT tem presença constante nas áreas da administração e economia sinalizando uma nítida interface com os efeitos negativos da produção globalizada, tendo um território relativamente clássico das duas disciplinas.

Ele destaca também que o campo de pesquisa, pode ser discretamente predominante para a realização das pesquisas, são os setores governamentais, seguido pelos

---

setores privados. Teria esse resultado uma ligação com o interesse maior de dirigentes e gestores públicos por QVT ou simplesmente uma maior acessibilidade dos pesquisadores.

Para Fernandes (1996), A Ciência comportamental, falando especificamente de aspectos ligados ao bem estar das pessoas em situações dentro do trabalho, foi dada por uma linha de pesquisa bastante ampla desenvolvida por vários pesquisadores na área. Em alguns países da Europa, Canadá e Estados Unidos – conhecida como “Qualidade de Vida no Trabalho”.

#### **4 EVOLUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)**

Para Rodrigues (1994), a QVT tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência. Com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de suas tarefas, a qualidade de vida sempre foi a maior preocupação da raça humana. Como é levantada nos ensinamentos de Euclides (300 a.C) de Alexandria com relação aos princípios da geometria que serviram de inspiração para a busca de melhorias do método de trabalho dos trabalhadores que estavam a margem do Nilo. Ressaltando também a Lei das Alavancas, de Arquimedes, formulada em 287. a.C. Veio a diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores.

Somente com a sistematização dos métodos de produção, nos séculos XVIII e XIX, as preocupações com as condições de trabalho e influencia destas na produção e moral do trabalhador veio a ser estudadas de forma científica. Inicialmente, com os economistas liberais, passando pela administração Científica e Escola de Relações Humanas, foram feitos estudos sobre o bem estar do trabalhador e a adaptação tarefa-trabalhador e teorizados de varias formas, algumas complementares, outras se contradizendo.

De acordo com Ferreira (2011), A QVT, cada vez mais tem espaço na agenda, principalmente nos atores do mundo do trabalho, e tem nítida interface com agenda de trabalho decente, como também do governo brasileiro. De uma maneira global, esse interesse se fundamenta em três características de ordem de relevância sobre o tema QVT.

Do ponto de vista das organizações, também tem uma relevância que se inscreve numa perspectiva de enfrentamento de uma serie de problemas presentes no dia a dia dos ambientes corporativos que colocam a qualidade de vida no trabalho como uma real necessidade. No âmbito do setor publico, dois aspectos caracterizam as transformações: fortalecimento dos regimes democráticos e, em consequência, postura mais vigilante e

reivindicatória dos usuários quanto ao acesso a qualidade dos serviços prestados pelas agencias governamentais e seus dirigentes.

Do ponto de vista acadêmico, consiste em refletir sobre o papel e o espaço de intervenção das atividades do trabalho e da saúde e principalmente em Ergonomia da Atividade Aplicada a QVT.

## **5 ABORDAGENS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

De acordo com Rodrigues (1994), a expressão qualidade de vida no trabalho nos últimos anos tem sido usada com frequência para descrever situações e métodos com objetivos diversos. Westley (1979, p. 113) afirma, “com o mesmo título, Qualidade de Vida no Trabalho é aplicada numa diversidade de mudanças propostas nas organizações de trabalho, o qual leva a uma confusão considerável”.

**Tabela 1.** Evolução da Qualidade de Vida no Trabalho e suas Características.’

<b>CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DA QVT</b>	<b>CARACTERÍSTICAS OU VISÃO</b>
1 – QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado 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 à direção.
3 – QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como um sinônimo 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 frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5 – QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panaceia contra a competição estrangeira,

---

	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: Nadler&Lawler (1983, p. 22-24).

## 5.1 FATOR HUMANO COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO

Segundo Fernandes, para a gestão da Qualidade Total, as empresas devem obter um estágio de desenvolvimento organizacional calcado na melhoria do próprio quadro funcional em termos de treinamento para a Qualidade, e na atualização das chefias e gerências, e não apenas na aquisição de avançadas tecnologias, sofisticados equipamentos, melhorias nas instalações físicas e domínio das “ferramentas” da qualidade.

Segundo a autora, é preciso dar condições às chefias para gerenciarem o processo voltado para a qualidade, incentivando a criatividade e a inovação, como também criando uma consciência básica de responsabilidade e de participação por parte dos empregados.

Fernandes (1996) salienta que na preparação dos recursos humanos, no que se refere aos Programas voltados para a Qualidade, não basta o treinamento específico em termos do conjunto de ferramentas gerenciais ou técnicas da qualidade sem uma efetiva atenção ao crescimento do ser humano.

Assim, os programas de Qualidade Total têm no fator humano um diferencial de competitividade, fazendo-se necessário que as habilidades gerenciais de todo o quadro funcional sejam enriquecidas para fazer face às novas demandas do mercado. Neste sentido, a gerência de RH das empresas tem papel importante no desenvolvimento de atividades que visem a formar a base de sustentação dos Programas de Qualidade. E a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho é a grande contribuição a este processo.

### 5.1.1 Qualidade de vida no trabalho e produtividade

De acordo com Chiavenato (2004), Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas, que possam participar ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições.

Falamos também sobre a competitividade organizacional, qualidade e produtividade que passam obrigatoriamente pela QVT. Chiavenato, fala ainda que para bem atender o

---

cliente externo, a organização não deve esquecer o cliente interno. Ou seja, para satisfazer o cliente externo, as organizações precisam antes satisfazer os seus funcionários responsáveis pelo produto ou serviço oferecido. Chiavenato (2004, p. 448), “A organização que investe diretamente no funcionário está, na realidade, investindo indiretamente no cliente”.

Sob o olhar de Ferreira (2011), a etapa que consiste a formulação do programa de qualidade de vida no trabalho é a elaboração do conjunto em projetos de qualidade de vida no trabalho que deve ser, efetivamente instalada pela organização. Para FERREIRA, os temas abaixo forem avaliados negativamente, eles podem dar início a projetos tais como: Projeto 1: Promovendo Condições Ergonômicas de Trabalho; Projeto 2: Praticando o Reconhecimento no Trabalho e Projeto 3: Disseminando Valores de Qualidade de Vida no Trabalho

Um programa sustentável em QVT requer um tratamento institucional com o estatuto de política de governança. Para isso é importante que o programa de QVT, faça parte integrante do planejamento estratégico da organização, tenha recursos financeiros definidos, prevenção orçamentaria, estrutura de suporte operacional ao desenvolvimento de projetos.

Os projetos são iniciativas de promoção de QVT, voltadas para o enfrentamento de temáticas mais complexas, por exemplo, mudança no modelo de gestão do trabalho. A concepção, a operacionalização e avaliação de projetos de QVT devem ter um horizonte pré-definido, pois uma das características dos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) é ter “prazo de validade” pré-definido (FERREIRA, pg. 231). As ações, propriamente ditas, são medidas mais pontuais de QVT, menos complexas, que não necessariamente requerem a elaboração de um projeto. Por exemplo, instalação de suportes de documentos em monitores nas estações de trabalho.

## **6 ANÁLISE DOS PROGRAMAS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SEBRAE/RR**

Este estudo foi realizado no sistema “S”, especificamente no Serviço Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas Empresas – SEBRAE, localizado no bairro São Pedro da cidade de Boa Vista – Roraima, atualmente funciona com um total de 120 colaboradores. O Sebrae é uma sociedade civil sem fins lucrativos, que tem por objetivo promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável das micro e pequenas empresas e fomentar o empreendedorismo. Sua receita principal advém da contribuição das empresas, em média 0,6% sobre a folha de pagamento, recolhida pelo INSS (SEBRAE, 2015).

---

Segundo o SEBRAE (2015), o direcionamento estratégico da instituição está baseado na articulação, no foco em resultados e na gestão do conhecimento. Com base nesse tripé, tem desenvolvido projetos importantes como: Empreendedorismo nas Instituições de Ensino, que tem como objetivo oportunizar o desenvolvimento da cultura empreendedora, visando a formação de profissionais para o mercado de trabalho.

Na instituição são realizados programas que visam atender o bem estar dos colaboradores, no total são 9 programas, mais os benefícios e auxílios, dentre esses programas estão incluídos: Ginástica Laboral, massagem anti-stress, educação alimentar, psicólogo, serviço profissional de fisioterapia, avaliação física, blitz educativa, ginastica aeróbica, yoga, eventos relacionados a sustentabilidade, saúde e bem estar entre outros.

Com relação aos benefícios e auxílios, o SEBRAE/RR dispõe de diversas opções de auxílios que o colaborador pode escolher. São dois tipos de auxilio, o primeiro são os auxílios fixos que são aqueles que o empregado tem direito desde sua contratação, que são o plano de saúde, plano odontológico e seguro de vida esses auxílios já fazem parte automaticamente do seu direito desde sua contratação.

O outro tipo de auxilio são os flexíveis, que são vários tipos de auxílios que o colaborador pode estar incorporando a suas listas de necessidades, são eles: auxílio creche, educação, alimentação, refeição, babá, medicação, idiomas e auxilio de qualidade de vida. Entre tanto o colaborador só pode escolher apenas dois auxílios flexíveis, aqueles que possam atender melhor suas necessidades.

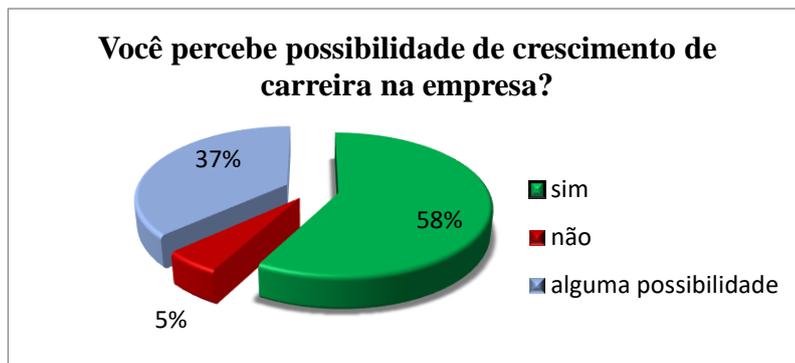
Todos esses benefícios e programas atendem não só os colaboradores, como também todos os estagiários e jovens aprendizes que trabalham na instituição, visando o bem estar de todos os colaboradores em geral de todos os níveis hierárquicos e faixa etária. Para sabermos se esses projetos estão surtindo efeito positivo nos colaboradores, foram aplicados questionários, no intuito de avaliar o grau de satisfação dos colaboradores perante o assunto aqui discutido e principalmente para saber se a qualidade de vida no trabalho influencia na produtividade de seus colaboradores.

Questionados sobre o nível de satisfação com relação aos programas e benefícios oferecidos pela instituição, 69% dos colaboradores dizem que os benefícios ofertados pelo SEBRAE atendem suas necessidades básicas, 26% acham que os benefícios são razoáveis e apenas 5% consideram que os benefícios não atendem suas necessidades básicas. Este percentual indica que 31% dos entrevistados não estão totalmente satisfeitos com os programas oferecidos pela instituição.

O gráfico a seguir apresenta o grau de satisfação dos colaboradores em relação ao crescimento profissional dentro da empresa. O crescimento profissional é fundamental para

autoestima do colaborador e sua auto realização, com isso é parte integrante da qualidade de vida no trabalho.

Gráfico 1. Satisfação dos colaboradores em relação ao crescimento profissional dentro da empresa.



Fonte: elaboração própria.

Com base nas informações apresentadas no gráfico acima, podemos observar que 58% dos entrevistados afirmam que existe possibilidade de crescimento profissional na organização. Por outro lado 42% acham pouco prováveis os níveis de crescimento. Com estes resultados observamos que pouco mais da metade dos colaboradores entrevistados está satisfeita em relação à possibilidade de crescimento profissional dentro do SEBRAE.

No entanto o gráfico apresenta um quantitativo elevado de insatisfeitos com as possibilidades de crescimento e desenvolvimento de carreira. Neste sentido, para que não haja insatisfação, desmotivação do colaborador, ineficiência nos trabalhos executados, desinteresse profissional, dentre outros, a instituição necessita olhar com maior atenção para este indicador.

Acreditamos que o trabalhador motivado desempenha melhor sua função, aumentando assim a produtividade da empresa. Neste caso, apresentamos duas variáveis que melhoram o clima organizacional.

Gráfico 2. Reconhecimento.



Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 3. Realização Profissional.



Os gráficos acima mostram duas variáveis que contribuem para a motivação dos colaboradores. Qualidade de vida no trabalho é basicamente, o nível de satisfação do colaborador com o seu ambiente corporativo, se o colaborador não está satisfeito com o ambiente organizacional o nível de produtividade não será o esperado para a empresa. O gráfico a seguir apresenta a opinião dos colaboradores com relação aos programas de qualidade de vida que o Sebrae oferece.

Gráfico 4. Grau de satisfação dos colaboradores relacionados aos programas de qualidade de vida que o Sebrae oferece.



Fonte: elaboração própria.

De acordo com as informações apresentadas acima, observamos que 33% dos colaboradores entrevistados apontam um nível de satisfação elevado com os programas de

qualidade de vida, 60% dos entrevistados afirmam que os programas implantados pelo Sebrae surtem satisfação no ambiente corporativo, enquanto 7% afirmam que os programas de qualidade de vida são regulares com relação a seu nível de satisfação profissional e pessoal.

Um resultado positivo já que a empresa realiza muitos programas que buscam elevar a qualidade de vida no trabalho e atende as necessidades de seus colaboradores. A unidade de gestão de pessoas do SEBRAE contribui significativamente para o bom desempenho dos colaboradores.

## **CONCLUSÃO**

Ao acompanhar as mudanças que estão ocorrendo na atualidade, vimos que não basta os gestores se preocuparem somente com o crescimento organizacional, mas também voltar a sua atenção para a qualidade de vida no trabalho. Devemos ter consciência de que o trabalho é de extrema importância para o ser humano, mas que o colaborador precisa ter condições para executar de maneira adequada e digna suas funções.

Assim, um programa de qualidade de vida no trabalho deve atingir todos os níveis hierárquicos, direcionando todos os esforços para uma maior produtividade e para um melhor ambiente de trabalho. Não poderia ser diferente no SEBRAE, uma instituição reconhecida nacionalmente pela preocupação com seus colaboradores. Neste estudo, buscou-se diagnosticar a satisfação dos colaboradores com relação aos programas de qualidade de vida desenvolvidos.

Através do estudo bibliográfico, foi constatado que a qualidade de vida afeta a produtividade dos colaboradores de qualquer organização. Os trabalhadores satisfeitos executam melhor suas atividades aumentando o desempenho e a produtividade da empresa. O SEBRAE apresenta diversos programas e benefícios que fomentam a qualidade de vida no trabalho. Contudo, alguns pontos destacados nos gráficos apresentaram um percentual que precisam ser observados com atenção pela instituição para que mantenham um índice de satisfação elevado.

## REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**/ Idalberto Chiavenato. – Rio de Janeiro, RJ: Elsevier, 2004.

\_\_\_\_\_. **Recursos Humanos**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1995.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**/ Eda Conte Fernandes. – Salvador, BA: Casa da Qualidade Editora Ltda, 1996.

FERREIRA, Mário César. **Qualidade de Vida no Trabalho. Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores**/Mário César Ferreira - Brasília, DF : Edições Ler, Pensar, Agir,2011.

GUNTHER, Luiz Eduardo. A Negociação Coletiva Do Trabalho Como Direito Fundamental: Necessidade De Afirmação Da Tutela Dos Direitos De Personalidade Na Atividade Empresarial Mundializada. In: **Revista Jurídica**. v. 21. n. 5. pp. 95-121. 2008. Disponível em: <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/118/92>. Acesso em: 10.jun.2016.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **As pessoas na organização**/Ana Cristina Limongi França. São Paulo: Gente, 2002.

POZZETTI, Valmir César. Direito Empresarial E A Natureza Jurídica Do Meio Ambiente Do Trabalho. In: **Revista Jurídica**. v. 2. n. 43. pp. 159-184. 2016. Disponível em: <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/1826/1201>. Acesso em: 09.nov.2016.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. 12. reimp. (revista e ampliada). São Paulo: Atlas, 2011.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de vida no Trabalho: Evolução no nível gerencial**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

SEBRAE, [http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/rr/quem\\_somos?codUf=9](http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/rr/quem_somos?codUf=9), Acessado em: 06 de Novembro de 2015.

TONI, M, De. (2006). **Fim do trabalho versus centralidade do trabalho**. In A.D. Cattani, & L. Holzmann (orgs.), *Dicionário: Trabalho e Tecnologia* (pp. 127-131). Porto Alegre: Editora da UFRGS.

WESTLEY, Wiliam A. **Problems and Solutions in the quality of Working Life**. *Human Relations*, 32(12): 11-123, 1979.