

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: MAIOR PRODUTIVIDADE E UMA ORGANIZAÇÃO MAIS HUMANIZADA¹

Suelen Frazão Soares²
Maria Isabel Monteiro Guerra Leite³

RESUMO:

Com as novas demandas do mundo globalizado, as instituições têm buscado cada vez mais atos próprios que são pertinentes às necessidades de seus funcionários. O trabalho teve como objetivo investigar como a qualidade de vida no trabalho tem importância na vida dos colaboradores e como este consegue fazer com que a organização gere resultado mais eficaz, com uma produtividade crescente, levando em conta a satisfação e bem-estar de seus funcionários dentro das várias áreas que compõem a qualidade de vida no trabalho, tornando o trabalho mais humanizado. A pesquisa foi realizada em uma empresa multinacional da zona da mata do ramo siderúrgico, com uma amostra de funcionários que possuem o cargo de operador de produção que trabalham em turno. O intuito final da pesquisa foi conseguir fazer um comparativo para analisar a satisfação de seus colaboradores dentro da organização. Dentro da pesquisa foram considerados os seguintes aspectos: posicionamento pessoal sobre qualidade de vida no trabalho (QVT) na empresa; condições de trabalho; saúde; moral; compensação; participação; comunicação; imagem da empresa; relação chefe-subordinado; organização do trabalho e dados de identificação do trabalhador.

Palavras-chave: Psicologia organizacional. Qualidade de vida. Qualidade de vida no trabalho. Trabalho. Saúde do trabalhador.

QUALITY OF LIFE AT WORK: BIGGEST PRODUCTIVITY AND A GREATER HUMANIZED ORGANIZATION

ABSTRACT:

With the new demands of the globalized world, organizations are seeking increasingly their own important acts to their employee's needs. This study aims to investigate how quality of life at works matters in the lives of the employees and how they can make the companies generates more effective results with increasing productivity, taking into account the satisfaction and the well-being of its employees – in the several areas that compounds to the quality life at work therefore making the work more humanized. The

¹ Artigo de trabalho de conclusão de curso de Graduação em Psicologia do Centro de Ensino Superior de Juiz de Fora (CESJF) na Linha de Pesquisa 10) Processos organizacionais: saúde, educação e trabalho. Recebido em 29/10/19 e aprovado, após reformulações, em 29/11/19. Esse artigo foi realizado a partir de pesquisa submetida a um Comitê de Ética em Pesquisa, com o parecer de aprovação na Plataforma Brasil sob o número 3.527.250 /2019.

² Discente do curso de graduação em Psicologia do Centro de Ensino Superior de Juiz de (CESJF). E-mail: suelenfrazaos@gmail.com

³ Doutora em Psicossociologia de Comunidades e Ecologia Social, do Instituto de Psicologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e docente do Centro de Ensino Superior de Juiz de Fora (CESJF). E-mail: bebelmguerra@gmail.com

survey was carried in a multinational company in the steel industry with a group of employees who hold shift operator's position. The final objective of the research was to be able to make a comparison to analyze the satisfaction of the employees within organization. The research considered the following aspects: personal positioning in quality of life at work (QWL) in the company; work conditions; happiness; moral; compensation; participation; communication; company's image; boss-subordinate relationship; work organization and worker identification data.

Keywords: Organization psychology. Quality of life. Quality of life at work. Job. Worker's health.

1 INTRODUÇÃO

O intuito para o desenvolvimento da presente temática se deu a partir da experiência diária como estagiária em uma companhia de produção de aço localizada na Zona da Mata, e também do interesse pela área de Psicologia Organizacional com ênfase em qualidade de vida do trabalho. Além disso, as atividades exercidas no dia a dia que estavam em constante contato com os operadores de produção aguçaram ainda mais o interesse por essa área de atuação, além do contato com outros profissionais de áreas de ação distintas que auxiliaram no desenvolvimento deste trabalho.

Em virtude disso, levantou-se a hipótese de se fazer uma tentativa de identificação dos fatores que desmotivam e motivam a satisfação dos trabalhadores em cargos de operadores, e com isso discutir a aplicabilidade e necessidade da qualidade de vida no trabalho (QVT) nas indústrias.

Por essa razão, esse projeto foi apresentado ao gerente de Recursos Humanos da empresa, que autorizou que a pesquisa fosse realizada nas próprias instalações. Porém, ficou acordado que não haveria divulgação do nome da referida companhia por questões éticas.

No que diz respeito sobre as atividades exercidas dos operadores de produção, estes aos quais foram entrevistados para que tal pesquisa ocorresse, atuam no desenvolvimento de várias funções, desde inserir os componentes nas esteiras de produção, retirando e embalando o produto final até operar máquinas responsáveis pela manufatura de matérias-primas em bens de consumo, o aço.

O presente trabalho teve por objetivo analisar a importância da QVT dos operadores de produção, e como esse programa pode vir a gerar uma organização mais humanizada e com maior produtividade, proporcionando melhores condições de desenvolvimento pessoal do sujeito, assim como seu bem-estar.

Nos últimos anos, tem-se constatado um crescente interesse no desenvolvimento de instrumentos capazes de avaliar a qualidade de vida do indivíduo, tanto relacionado à saúde quanto ao trabalho. Sabe-se que a QVT está vinculado à satisfação do trabalhador entre seu ambiente de trabalho e fora deste. É sabido que mercado está se tornando, gradativamente, mais competitivo devido a sua globalização, e dessa forma fazendo com que a QVT ganhe maior visibilidade, ademais no que se refere a relações de produtividade. Sendo assim se faz necessário a retenção do trabalhador dentro da própria organização para essa alcançar seu objetivo, mas para tal é indispensável possuir as ferramentas corretas para que o empregado tenha uma qualidade de vida (QV) saudável, conseguindo manter-se assim dentro da instituição e conseqüentemente, gerar resultados bons e satisfatórios.

Hoje, as organizações estão inseridas num ambiente competitivo e turbulento, onde o mundo corporativo já está consciente da importância da qualidade de vida e da necessidade de criar melhores condições para o bem-estar de seus colaboradores, considerando que o profissional produz mais e melhor quando se sente feliz e motivado (SANTOS, 2005)

Diante disso, e da atuação como estagiária surgiu o interesse de pesquisar e reunir instrumentos capazes de mensurar a qualidade de vida no trabalho, baseando-se na premissa de como a qualidade de vida no trabalho pode vir a tornar as organizações mais humanizadas e produtivas.

2 O SURGIMENTO E A DEFINIÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA E NO TRABALHO E A ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO

Segundo Limongi-França (2010):

A QVT é o conjunto de ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da QVT ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O

posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa. (LIMONGI-FRANÇA, 2010, p. 80).

A expressão Qualidade de Vita no Trabalho (QVT) surgiu no ano de 1970, nos Estados Unidos, com o intuito de responder a demanda de suporte aos profissionais das áreas de atividades físicas e educação alimentar. No mesmo ano em que foram fundamentadas as Normas Regulamentadoras (NR) da Legislação de Saúde e Segurança no Brasil, com a finalidade de estabelecer alguns esquemas com o propósito de acabar com as doenças e preservar a saúde, gerando assim o bem-estar no local de trabalho. Como normas obrigatórias aplicadas nas usinas, é permitido citar a CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) com responsabilidades de promover a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes), Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) bem como, o Controle Médico e de Saúde Ocupacional (PCMSO) (LIMONGI-FRANÇA, 2005).

A qualidade de vida pode ser estabelecida pela demanda do equilíbrio psíquico, físico e social, onde são consideradas indispensáveis para o ser humano, ocasionando em um desenvolvimento pessoal e profissional sem angústias. Além disso, o bem-estar abala ações pessoais e condutas pertinentes para a produtividade pessoal e grupal, como: ânimo para o trabalho, adaptabilidade à mudanças, fecundidade e vontade de buscar atualizar-se (LIMONGI-FRANÇA, 2005).

Segundo Dejours (1992), é complicado conceituar qualidade de vida no trabalho, dado que é um termo muito subjetivo, complexo e multidimensional, pois o mesmo termo pode ter importâncias distintas para cada sujeito, dependendo de inúmeras condições individuais, sejam elas internas ou externas. O que é fundamental para um indivíduo, pode ser totalmente desnecessário para outro atingir a QV (Qualidade de Vida). Fernandes (1996) apresenta a evolução da QVT em seis tópicos.

Quadro 1 - Evolução do conceito de QVT

Concepção evolutiva da QVT	Características ou visão
1. QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investiga-se 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, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.

3. QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, método ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como 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 ideias 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 organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro não passara de um “modismo” passageiro.

Fonte: Fernandes (1996)

A QVT abrange duas questões distintas, de um lado os colaboradores e do outro a instituição. O primeiro busca do seu bem-estar, tranquilidade no ambiente de trabalho com questões favoráveis e saudáveis. Já o segundo busca o lucro e produtividade. Dentro deste contexto, percebe-se que é fundamental o gerenciamento das organizações se voltarem para o lado das pessoas que atuam dentro da instituição, uma vez que se faz necessário ter indivíduos motivados para exercer as atividades com maior eficácia e eficiência.

Nos últimos anos, os programas de QVT vem ganhando mais destaque e importância nas organizações, pode-se afirmar que a valorização do empregado vem se tornando o grande diferencial para o êxito das organizações e na retenção de talentos. Para sustentar essa ideia, Chiavenato (2006, p.367) entende a qualidade de vida como um fator que “afeta atitudes pessoais e comportamentos importantes para a produtividade, como; motivação para o trabalho, adaptabilidade e flexibilidade às mudanças no ambiente de trabalho”.

Na década de 50, a subjetividade conquista seu ambiente oficialmente no campo da gestão de pessoas, acrescentando a inquietude dos gestores em relação ao acolhimento das necessidades básicas de segurança, fisiológica, estima, social e auto realização (CODD; MALVEZZI, 2007).

A Psicologia começou sua proximidade com os fatores associados aos problemas que rodeiam a saúde do trabalhador por meio de dois caminhos prováveis: o primeiro com a origem do DIESAT (Departamento Intersindical de Estudos e Pesquisas de Saúde e dos Ambientes de Trabalho), e o segundo, por meio dos serviços de saúde pública. Com essa questão a Psicologia obteve dois eixos temáticos essenciais: o planejamento em saúde e o estudo de técnicas de trabalho que conseguissem explicar o sofrimento, as doenças, os acidentes e as formas produzidas pelos colaboradores para enfrentar com os riscos no trabalho. A entrada do psicólogo no DIESAT foi favorável para compreensão das pesquisas, avaliação das condições de trabalho e de formação em saúde, tal como, os desafios presenciados pelos colaboradores (SATO; LACAZ; BERNARDO, 2006).

O conhecimento básico a respeito do processo de saúde, doença e trabalho, exibido como saúde do trabalhador e os pontos que guiam suas atividades, indicam um amplo campo de probabilidade para atuação do psicólogo organizacional nesse contexto. Os autores afirmam que, é capaz indicar as necessidades alcançadas pela prática do psicólogo nos serviços de saúde que como responsáveis por instigarem as pesquisas desenvolvidas a respeito da saúde do trabalhador. Essas pesquisas são fundamentas pelo dever de alcançar respostas às demandas, estando referente ao sofrimento do trabalhador em cada contexto de trabalho, geográfico e econômico (SATO; LACAZ; BERNARDO, 2006).

Diante deste contexto, Borges, Oliveira e Morais (2005) apresenta que a psicologia consegue operar também promovendo avaliações, aperfeiçoamento e reciclagem de mão de obra. De maneira global, o psicólogo organizacional trabalha com temas referentes a saúde, ao acolhimento, ao reconhecimento, à satisfação dos trabalhadores, dados que esses fatores estão ligados exatamente à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e, em consequência à produtividade, criando laços com a organização, que procura resultados para esses fatores.

2.1 O IMPACTO SOCIAL E A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO PARA MAIOR PRODUTIVIDADE NA ORGANIZAÇÃO

Vivemos em um mundo que está cada vez mais globalizado e competitivo, onde as empresas buscam, por meio de disputas acirradas, alguma forma de destaque no **CADERNOS DE PSICOLOGIA, Juiz de Fora, v. 1, n. 2, p. 672-695, ago./dez. 2019 – ISSN 2674-9483**

mercado de trabalho, concorrido e, tem como meta a busca de resultados cada vez mais qualificados e com uma produtividade cada vez maior. Em consequência deste contexto para se chegar a resultados cada vez mais concisos e conseguir se manter na relação de concorrência do mercado, sendo assim faz-se necessário devolver aos colaboradores uma qualidade de vida no trabalho satisfatória. Diante dessa circunstância, segundo Tannenbaum (1976, p.78), “o êxito da organização depende da disposição de seus membros para trabalhar assiduamente e de maneira construtiva a fim de ajudá-la a atingir seus objetivos”.

Por meio desta perspectiva, percebe-se a importância do empregado para a obtenção de resultados organizacionais positivos, através da unidade mútua e colaborativa entre instituição e funcionário, quando se tem a satisfação do trabalhador ao exercer a atividade proposta com o retorno do investimento do bem-estar. Ou seja, a qualidade de vida no trabalho, é um fator decisório para alcançar e aumentar o número da produtividade dos resultados organizacionais.

Segundo Limongi-França (2007, p.156), “empregados satisfeitos resultam em ganhos de qualidade e produtividade para organização, satisfazendo a empresa e os clientes”. Dentro do âmbito organizacional, a qualidade de vida e a produtividade estão ligadas de forma concreta. Se oferecido um ambiente institucional com condições de trabalho adequada há o fortalecimento do vínculo (funcionário-empresa) de forma a sustentar um ambiente saudável gerando um bem-estar físico, psíquico e social aos seus colaboradores.

Walton (1973), vai expor 8 categorias relevantes à qualidade de vida do trabalhador:

Quadro 2- Oito Categorias de Walton

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
1. Compensação justa e adequada	A remuneração deve satisfazer as necessidades objetivas e subjetivas dos funcionários assim como estabelecer uma equidade interna e externa para se obter uma compensação justa e adequada.
2. Condições de trabalho seguras e saltares	É necessário ter jornadas de trabalho razoáveis e padronizadas, ambientes de trabalho com boa infraestrutura que proporcionem bem-estar e condições saudáveis ao trabalhador

3. Oportunidades imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana	Para explorar ao máximo a capacidade e o potencial do trabalhador é importante que sejam lhe atribuídos requisitos como: autonomia no trabalho, múltiplas habilidades, informações e perspectivas, tarefas completas e planejamento.
4.Oportunidade para crescimento e desenvolvimento contínuo e segurança	O trabalhador precisa se sentir profissionalmente seguro com grandes oportunidades de crescimento profissional e também possibilidades de carreira.
5. Integração social na organização de trabalho.	Para que o indivíduo se sinta socialmente integrado é necessário ter igualdade de oportunidades, relacionamentos interpessoais e grupais e também senso comunitário evitando assim todo e qualquer tipo de preconceito.
6. O constitucionalismo na organização do trabalho	Alguns elementos são fundamentais para assegurar a qualidade de vida do trabalhador como por exemplo o cumprimento das leis e direitos trabalhistas e clareza nas normas da organização, respeito a privacidade pessoal e liberdade de expressão.
7. O trabalho e o espaço total da vida	É necessário que o trabalhador saiba balancear o trabalho com a vida pessoal.
8. A relevância social da vida no trabalho	Trata-se do fato de muitas organizações não agirem de modo socialmente responsável fazendo com que uns números crescentes de empregados depreciem o valor de seus trabalhos e carreiras perdendo a autoestima.

Fonte: Adaptado de Walton apud Fernandes (1996)

Heloani e Lancman (2004) mostram que o trabalho desempenha na vida do colaborador uma parcela fundamental da estrutura de sua individualidade, influenciando intimamente em seus vínculos sociais, além de ser classificado como conexão entre o mundo interno e o mundo externo do sujeito, o que pode lhe gerar tormento psíquico, por meio de conflitos de padrões e princípios, uma vez, que a instituição nem sempre está de acordo com o que o empregado entendia a priori em sua subjetividade. De outra forma, as organizações, em sua maioria, são concentradas nas riquezas, obrigando seus funcionários disporem, cada vez mais, **CADERNOS DE PSICOLOGIA, Juiz de Fora, v. 1 , n. 2, p. 672-695, ago./dez. 2019 – ISSN 2674-9483**

uma alta performance de produtividade. Por outra parte, os colaboradores são favorecidos de intenções e afetos, com a finalidade de não deixar revelar o receio e aflição na rotina do trabalhador, procurando, a todo momento, uma estabilidade para conservar a saúde mental de seus funcionários, de modo que a performance na atividade realizada no serviço não seja afetada. No entanto, tal função consegue também ser olhada como algo provocante, possibilitando abertura de espaço para que o empregado consiga crescer produzindo bem-estar afim de alcançar as dificuldades deferidas (HELOANI; LANCMAN, 2004).

Segundo Maslow (1954 p.69), “o homem é um animal que deseja e que raramente alcança um estado de completa satisfação, exceto durante um curto tempo. À medida que satisfaz um desejo, sobrevém outro que quer ocupar o seu lugar. Quando este é satisfeito surge outro ao fundo. É característica do ser humano, em toda sua vida, desejar sempre algo. ”



Chiavenato (2014) esclarece que a análise a respeito da QVT pode ser usada como organização de trabalho, de modo que possa medir e estudar o grau de entusiasmo do trabalhador, analisando também o grau de produtividade nas organizações, observando os métodos referentes ao trabalho. O autor apresenta: “A qualidade de vida no trabalho (QVT) representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através de sua atividade na organização” (CHIAVENATO, 2014, p. 487).

3 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa de campo, sendo um estudo transversal, de base exploratória, com abordagem quantitativa e qualitativa. A empresa está situada na Zona da Mata, ramo de siderurgia. O estudo teve por base de amostra dos funcionários que possuem o cargo de operador de produção que trabalham em turno de escala, foram escolhidos uma amostragem de até 15% do quadro total de operadores, de forma aleatória conforme compatibilidade com as escalas de trabalho. Foi utilizado um questionário, contendo 41 tópicos, divididos em 11 blocos, sendo os 10 primeiros relativos à QV em sua profissão, onde o participante deveria escolher uma nota entre 1 a 7, considerando que 1 corresponde ao nível bastante insatisfeito; 2 insatisfeito; 3 levemente insatisfeito; 4 neutro; 5 levemente satisfeito; 6 satisfeito; e 7 bastante satisfeito, além de uma pequena entrevista de identificação referente ao bloco 11, investigando alguns dados: idade, escolaridade, tempo em que trabalha na empresa e tempo em que exerce a profissão. A aplicação do questionário ocorreu de forma individual nas dependências da instituição, o tempo médio de aplicação foi de 30 minutos.

4 ANÁLISE DOS DADOS

As informações obtidas com a aplicação do instrumento geraram um banco de dados numéricos que foram analisados estatisticamente de forma descritiva: Média, Desvio Padrão (DP) e Frequência. Os resultados de tais análises são apresentados a seguir, os dados foram tabulados através do programa SPSS.

A tabela 01 refere-se ao posicionamento pessoal sobre QVT na empresa, e possui como intuito analisar a percepção do operador sobre a qualidade de vida global na empresa, ou seja, de maneira geral como eles classificam a QVT sem focar em algum aspecto (FERNANDES, 1996).

Tabela 01. QVT

Variável	Média ± Desvio Padrão	Frequência (%)
QVT GLOBAL	5,2 ± 1, 016	
Bastante satisfeito		5 (9,3%)
Satisfeito		17 (31,5%)
Levemente satisfeito		18 (33,3%)
Neutro		12 (22,2%)

Levemente insatisfeito	2 (3,7%)
Insatisfeito	0
Bastante insatisfeito	0

Fonte: Das autores

A tabela 02 refere-se às condições de trabalho e tem como propósito analisar a satisfação dos operadores em relação às condições físicas e ambientais, observando os seguintes fatores: limpeza, arrumação, segurança e insalubridade (FERNANDES, 1996)

Tabela 02. Condições de Trabalho

Variável	Média ± Desvio Padrão	Frequência (%)
Limpeza	4,94 ± 1,123	
Bastante satisfeito		4 (7,4%)
Satisfeito		12 (22,2%)
Levemente satisfeito		22 (40,7%)
Neutro		10 (18,5%)
Levemente insatisfeito		1 (1,9%)
Insatisfeito		5 (9,3%)
Bastante insatisfeito		0
Arrumação	4,91 ± 1,137	
Bastante satisfeito		4 (7,4%)
Satisfeito		12 (22,2%)
Levemente satisfeito		21 (38,9%)
Neutro		9 (16,7%)
Levemente insatisfeito		8 (14,8%)
Insatisfeito		0
Bastante insatisfeito		0
Segurança	5,83 ± 1,178	
Bastante satisfeito		17 (31,5%)
Satisfeito		20 (37%)
Levemente satisfeito		12 (22,2%)
Neutro		3 (5,6%)
Levemente insatisfeito		1 (1,9%)
Insatisfeito		0
Bastante insatisfeito		1 (1,9%)
Insalubridade	4,76 ± 2,189	
Bastante satisfeito		15 (27,8%)
Satisfeito		11 (20,4%)
Levemente satisfeito		10 (18,5%)
Neutro		3 (5,6%)
Levemente insatisfeito		3 (5,6%)
Insatisfeito		3 (5,6%)

Bastante insatisfeito 9 (16,7%)

Fonte: Das autores

A tabela 03 refere-se à saúde, e tem como objetivo analisar a satisfação dos quanto às ações da empresa relacionadas à saúde, em termos de prevenção e cura, investigando os itens: assistência aos funcionários, assistência familiar, educação/conscientização e saúde ocupacional (FERNANDES, 1996).

Tabela 03. Saúde

Variável	Média ± Desvio Padrão	Frequência (%)
Assistência aos funcionários	6,17 ± 1,042	
Bastante satisfeito		24 (44,4%)
Satisfeito		21 (38,9%)
Levemente satisfeito		6 (11,1%)
Neutro		1 (1,9%)
Levemente insatisfeito		1 (1,9%)
Insatisfeito		1 (1,9%)
Bastante insatisfeito		0
Assistência Familiar	6 ± 1, 166	
Bastante satisfeito		23 (42,6%)
Satisfeito		15 (27,8%)
Levemente satisfeito		12 (22,2%)
Neutro		3 (5,6%)
Levemente insatisfeito		0
Insatisfeito		0
Bastante insatisfeito		1 (1,9%)
Educação/Conscientização	6,06 ± 1,979	
Bastante satisfeito		17 (31,5%)
Satisfeito		18 (33,3%)
Levemente satisfeito		13 (24,1%)
Neutro		4 (7,4%)
Levemente insatisfeito		2 (3,7%)
Insatisfeito		0
Bastante insatisfeito		0
Saúde Ocupacional	5,81 ± 1,083	
Bastante satisfeito		17 (31,5%)
Satisfeito		18 (33,3%)
Levemente satisfeito		13 (24,1%)
Neutro		4 (7,4%)
Levemente insatisfeito		2 (3,7%)
Insatisfeito		0
Bastante insatisfeito		0

Fonte: Das autores

A tabela 04, refere-se à moral, e apresenta a análise da efetividade das ações gerenciais no que tange a motivação relacionada à moral, através dos seguintes itens: identidade nas tarefas, relações interpessoais, reconhecimento/feedback, orientação para pessoas e garantia de emprego (FERNANDES, 1996).

Tabela 04. Moral

Variável	Média ± Desvio Padrão	Frequência (%)
Identidade na tarefa	5,93 ± 1,195	
Bastante satisfeito		20 (37,0%)
Satisfeito		21 (38,9%)
Levemente satisfeito		6 (11,1%)
Neutro		4 (7,4%)
Levemente insatisfeito		2 (3,7%)
Insatisfeito		1 (1,9%)
Bastante insatisfeito		0
Relações interpessoais	5,96 ± 1,971	
Bastante satisfeito		17 (31,5%)
Satisfeito		23 (42,6%)
Levemente satisfeito		11 (20,4%)
Neutro		1 (1,0%)
Levemente insatisfeito		2 (3,7%)
Insatisfeito		0
Bastante insatisfeito		0
Reconhecimento/Feedback	4,94 ± 1,583	
Bastante satisfeito		8 (14,8%)
Satisfeito		14 (25,9%)
Levemente satisfeito		16 (29,6%)
Neutro		7 (13,0%)
Levemente insatisfeito		3 (5,6%)
Insatisfeito		4 (7,4%)
Bastante insatisfeito		2 (3,7%)
Orientação para pessoas	5,33 ± 1,517	
Bastante satisfeito		13 (24,1%)
Satisfeito		14 (25,9%)
Levemente satisfeito		17 (31,5%)
Neutro		4 (7,4%)
Levemente insatisfeito		2 (3,7%)
Insatisfeito		2 (3,7%)
Bastante insatisfeito		2 (3,7%)
Garantia de emprego	4,87 ± 1,555	
Bastante satisfeito		8 (14,8%)
Satisfeito		12 (22,2%)
Levemente satisfeito		15 (27,8%)

Neutro	11 (20,4%)
Levemente insatisfeito	1 (1,9%)
Insatisfeito	6 (11,1%)
Bastante insatisfeito	1 (1,9%)

Fonte: Das autores

A tabela 05 refere-se à compensação, e expõe a análise do grau de satisfação em relação a práticas de trabalho e política de remuneração. (FERNANDES, 1996).

Tabela 05. Compensação

Variável	Média ± Desvio Padrão	Frequência (%)
Salário (Equidade interna)	4,28 ± 1,731	
Bastante satisfeito		4 (7,4%)
Satisfeito		9 (16,7%)
Levemente satisfeito		18 (33,3%)
Neutro		6 (11,1%)
Levemente insatisfeito		5 (9,3%)
Insatisfeito		8 (14,8%)
Bastante insatisfeito		4 (7,4%)
Salário (Equidade externa)	4,78 ± 1,610	
Bastante satisfeito		7 (13,0%)
Satisfeito		13 (24,1%)
Levemente satisfeito		13 (24,1%)
Neutro		12 (22,2%)
Levemente insatisfeito		3 (5,6%)
Insatisfeito		3 (5,6%)
Bastante insatisfeito		3 (5,6%)
Salário (bônus e participação nos resultados)	5,31 ± 1,503	
Bastante satisfeito		13 (24,1%)
Satisfeito		14 (25,9%)
Levemente satisfeito		16 (29,6%)
Neutro		4 (7,4%)
Levemente insatisfeito		3 (5,6%)
Insatisfeito		3 (5,6%)
Bastante insatisfeito		1 (1,9%)
Benefícios (comparação interna)	5,35 ± 1,276	
Bastante satisfeito		7 (13,0%)
Satisfeito		22 (40,7%)
Levemente satisfeito		16 (29,6%)
Neutro		5 (9,3%)
Levemente insatisfeito		1 (1,9%)
Insatisfeito		2 (3,7%)
Bastante insatisfeito		1 (1,9%)
Benefícios (comparação externa)	5,53 ± 1,280	
Bastante satisfeito		13 (24,1%)

Satisfeito	17 (31,5%)
Levemente satisfeito	13 (24,1%)
Neutro	7 (13,0%)
Levemente insatisfeito	2 (3,7%)
Insatisfeito	0
Bastante insatisfeito	1 (1,9%)

Fonte: Das autores

A tabela 06 refere-se à participação, e apresenta a análise da satisfação acerca da aceitação nas ações empreendidas e incentivadas a partir de oportunidades relacionadas à: criatividade, expressão pessoal, repercussão de ideias dadas, programas de participação e capacitação (FERNANDES, 1996)

Tabela 06. Participação

Variável	Média ± Desvio Padrão	Frequência (%)
Criatividade	5,54 ± 1,023	
Bastante satisfeito		11 (20,4%)
Satisfeito		17 (31,5%)
Levemente satisfeito		16 (29,6%)
Neutro		10 (18,5%)
Levemente insatisfeito		0
Insatisfeito		0
Bastante insatisfeito		0
Expressão pessoal	5,33 ± 1,244	
Bastante satisfeito		12 (22,2%)
Satisfeito		12 (22,2%)
Levemente satisfeito		16 (29,6%)
Neutro		11 (20,4%)
Levemente insatisfeito		2 (3,7%)
Insatisfeito		1 (1,9%)
Bastante insatisfeito		0
Repercussão de ideias dadas	5,17 ± 1,342	
Bastante satisfeito		9 (16,7%)
Satisfeito		14 (25,9%)
Levemente satisfeito		17 (31,5%)
Neutro		8 (14,8%)
Levemente insatisfeito		3 (5,6%)
Insatisfeito		3 (5,6%)
Bastante insatisfeito		0
Programa de participação	4,85 ± 1,676	
Bastante satisfeito		10 (18,5%)
Satisfeito		12 (22,2%)
Levemente satisfeito		12 (22,2%)
Neutro		8 (14,8%)
Levemente insatisfeito		5 (9,3%)
Insatisfeito		6 (11,1%)
Bastante insatisfeito		1 (1,9%)

Capacitação	5,04 ± 1,605	
Bastante satisfeito		9 (16,7%)
Satisfeito		15 (27,8%)
Levemente satisfeito		14 (25,9%)
Neutro		7 (13,0%)
Levemente insatisfeito		2 (3,7%)
Insatisfeito		4 (7,4%)
Bastante insatisfeito		2 (3,7%)

Fonte: Das autores

A tabela 07 refere-se à comunicação, e apresenta a análise da satisfação no que tange a eficácia da comunicação interna, em todos os níveis de hierarquia, a fim de verificar os seguintes fatores: conhecimento de metas, fluxo de informações (*top-down* e mesmo nível) e através de veículos formais dentro da empresa. (FERNANDES, 1996).

Tabela 07. Comunicação

Variável	Média ± Desvio Padrão	Frequência (%)
Conhecimento de metas	5,59 ± 1,325	
Bastante satisfeito		13 (24,1%)
Satisfeito		22 (40,7%)
Levemente satisfeito		10 (18,5%)
Neutro		5 (9,3%)
Levemente insatisfeito		2 (3,7%)
Insatisfeito		1 (1,9%)
Bastante insatisfeito		1 (1,9%)
Fluxo de informações (<i>top-down</i>)	5,26 ± 1,532	
Bastante satisfeito		14 (25,9%)
Satisfeito		11 (20,4%)
Levemente satisfeito		17 (31,5%)
Neutro		4 (7,4%)
Levemente insatisfeito		3 (5,6%)
Insatisfeito		5 (9,3%)
Bastante insatisfeito		0
Fluxo de informações (mesmo nível)	5,65 ± 1,184	
Bastante satisfeito		14 (25,9%)
Satisfeito		19 (35,2%)
Levemente satisfeito		13 (24,1%)
Neutro		5 (9,3%)
Levemente insatisfeito		2 (3,7%)
Insatisfeito		1 (1,9%)
Bastante insatisfeito		0

Veículos formais	5,65 ± 1,184	
Bastante satisfeito		17 (31,5%)
Satisfeito		17 (31,5%)
Levemente satisfeito		12 (22,2%)
Neutro		2 (3,7%)
Levemente insatisfeito		5 (9,3%)
Insatisfeito		0
Bastante insatisfeito		1 (1,9%)

Fonte: Das autores

A tabela 08 refere-se à imagem da empresa, e compreende a análise da satisfação sobre a imagem que possuem da empresa, através dos seguintes pontos: identificação com a empresa, imagem interna, imagem externa, responsabilidade comunitária e enfoque no cliente (FERNANDES, 1996).

Tabela 08. Imagem da Empresa

Variável	Média ± Desvio Padrão	Frequência (%)
Identificação com a empresa	7,33 ± 1,576	
Bastante satisfeito		1 (1,9%)
Satisfeito		21 (38,9%)
Levemente satisfeito		20 (37%)
Neutro		6 (11,1%)
Levemente insatisfeito		5 (9,3%)
Insatisfeito		1 (1,9%)
Bastante insatisfeito		0
Imagem interna	5,74 ± 1,041	
Bastante satisfeito		14 (25,9%)
Satisfeito		19 (35,2%)
Levemente satisfeito		13 (24,1%)
Neutro		6 (11,1%)
Levemente insatisfeito		1 (1,9%)
Insatisfeito		0
Bastante insatisfeito		
Imagem externa	6,22 ± 1,003	
Bastante satisfeito		27 (50,0%)
Satisfeito		17 (31,5%)
Levemente satisfeito		7 (13,9%)
Neutro		1 (1,9%)
Levemente insatisfeito		0
Insatisfeito		0
Bastante insatisfeito		2 (3,7%)
Responsabilidade comunitária	6,30 ± 1,143	
Bastante satisfeito		32 (59,3%)
Satisfeito		12 (22,2%)
Levemente satisfeito		8 (14,8%)

Neutro		0
Levemente insatisfeito		1 (1,9%)
Insatisfeito		0
Bastante insatisfeito		1 (1,9%)
Enfoque no cliente	6,30 ± 1,983	
Bastante satisfeito		29 (53,7%)
Satisfeito		16 (29,6%)
Levemente satisfeito		7 (13,0%)
Neutro		1 (1,9%)
Levemente insatisfeito		0
Insatisfeito		1 (1,9%)
Bastante insatisfeito		0

Fonte: Das autores

A tabela 09 refere-se à relação chefe-subordinado, e apresenta a análise dessa satisfação através dos seguintes aspectos: apoio sócio emocional, orientação técnica, igualdade de tratamento e gerenciamento pelo exemplo (FERNANDES, 1996).

Tabela 09. Relação chefe-funcionário

Variável	Média ± Desvio Padrão	Frequência (%)
Apoio sócio-emocional	5,31 ± 1,503	
Bastante satisfeito		13 (24,1%)
Satisfeito		15 (27,8%)
Levemente satisfeito		14 (25,9%)
Neutro		4 (7,4%)
Levemente insatisfeito		5 (9,3%)
Insatisfeito		2 (3,7%)
Bastante insatisfeito		1 (1,9%)
Orientação técnica	5,30 ± 1,268	
Bastante satisfeito		9 (16,7%)
Satisfeito		16 (29,6%)
Levemente satisfeito		18 (33,3%)
Neutro		7 (13,0%)
Levemente insatisfeito		1 (1,9%)
Insatisfeito		3 (5,6%)
Bastante insatisfeito		
Igualdade de tratamento	4,98 ± 1,721	
Bastante satisfeito		11 (20,4%)
Satisfeito		14 (25,9%)
Levemente satisfeito		12 (22,2%)
Neutro		6 (11,1%)
Levemente insatisfeito		4 (7,4%)
Insatisfeito		5 (9,3%)
Bastante insatisfeito		2 (3,7%)
Gerenciamento pelo exemplo	5,11 ± 1,550	

Bastante satisfeito	10 (18,5%)
Satisfeito	17 (31,5%)
Levemente satisfeito	10 (18,5%)
Neutro	8 (14,8%)
Levemente insatisfeito	5 (9,3%)
Insatisfeito	3 (5,6%)
Bastante insatisfeito	1 (1,9%)

Fonte: Das autores

A tabela 10 refere-se à organização do trabalho, e apresenta a análise da satisfação relacionada a esse aspecto, avaliada através dos seguintes itens: inovações/métodos/processos, grupos de trabalho, variedade de tarefas e ritmo de trabalho (FERNANDES, 1996).

Tabela 10. Organização do trabalho

Variável	Média ± Desvio Padrão	Frequência (%)
Inovações/métodos/processos	5,76 ± 1,228	
Bastante satisfeito		18 (33,3%)
Satisfeito		17 (31,5%)
Levemente satisfeito		11 (20,4%)
Neutro		5 (9,3%)
Levemente insatisfeito		2 (3,7%)
Insatisfeito		1 (1,9%)
Bastante insatisfeito		0
Grupos de Trabalho	5,70 ± 1,238	
Bastante satisfeito		17 (31,5%)
Satisfeito		16 (29,6%)
Levemente satisfeito		14 (25,9%)
Neutro		3 (5,6%)
Levemente insatisfeito		3 (5,6%)
Insatisfeito		1 (1,9%)
Bastante insatisfeito		0
Variedade de tarefas	5,44 ± 1,550	
Bastante satisfeito		17 (31,5%)
Satisfeito		13 (24,1%)
Levemente satisfeito		12 (22,2%)
Neutro		6 (11,1%)
Levemente insatisfeito		2 (3,7%)
Insatisfeito		3 (5,6%)
Bastante insatisfeito		1 (1,9%)
Ritmo de trabalho	6,20 ± 1,088	
Bastante satisfeito		27 (50,0%)
Satisfeito		19 (35,2%)

Levemente satisfeito	3 (5,6%)
Neutro	2 (3,7%)
Levemente insatisfeito	3 (5,6%)
Insatisfeito	0
Bastante insatisfeito	0

Fonte: Das autores

A tabela 11 mostra os resultados apurados referentes aos dados de identificação: Idade, área, escolaridade, tempo de profissão e tempo em que trabalha na empresa (FERNANDES, 1996).

Tabela 11. Dados de Identificação

Variável	Média ± Desvio Padrão	Frequência (%)
Idade	38 ± 6,164	
Escolaridade		
Não respondido		1 (1,9%)
Médio Completo		22 (40,7%)
Técnico		18 (33,3%)
Superior Incompleto		6 (11,1%)
Superior Completo		7 (13,0%)
Área		
Não respondido		3 (5,6%)
G.SS		2 (3,7%)
GA.G		5 (9,3%)
GC.T		13 (24,1%)
GE.G		19 (35,2%)
GL.G		7 (13,0%)
GR.G		5 (9,3%)
Tempo de Profissão (anos)	12 ± 3,336	
Tempo de Empresa (anos)	9 ± 2,935	

Fonte: Das autores

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Conforme dados apresentados através da pesquisa, pode-se observar que na instituição onde foi aplicado o questionário, se nota um nível satisfatório de QVT,

analisamos que foi apresentado um baixo índice de insatisfação em relação aos pontos abordados da pesquisa. Ao fazer a tabulação final dos dados obtivemos de forma global uma média de nível com definição levemente satisfeito.

No que se refere ao primeiro bloco sobre QVT Global, em que busca detectar de forma geral o estado de satisfação ou insatisfação diante dos aspectos de QV nas condições gerais de trabalho na instituição. O resultado obtido foi uma média 5,2 (DP= 1, 016), considerando a legenda e o resultado dos respondentes, é notório o nível de levemente satisfeito.

Ao analisar o bloco de condições de trabalho e mensurar os quatro aspectos: limpeza, arrumação, segurança e insalubridade, a média geral dos respondentes foi 5,11 (DP=2,6), a resposta variou entre levemente satisfeito e satisfeito.

De acordo com a tabela três em que mensura saúde levando em conta a assistência aos funcionários e familiares, educação/conscientização e saúde ocupacional se obtém a média 6,01 (DP=2,4), em relação a satisfação dos operadores quanto à saúde. E como esta é compreendida como bastante satisfeito.

Verificando os aspectos relacionados à moral: identidade na tarefa, relações interpessoais, reconhecimento/feedback, orientação para pessoas e garantia de emprego), tiveram uma média 5,40 (DP=2,3), os operadores apresentaram a moral como descritiva satisfeito e levemente satisfeito.

Analisando os resultados obtidos na tabela de compensação: salário equidade interna, salário equidade externa, salário variável, benefícios comparação interna e benefícios comparação externa, juntos apresentam um média 5,05 (DP=2,2), os resultados dos respondentes ficou entre satisfeito e levemente satisfeito.

No bloco de participação observamos uma média 5,18 (DP=2,2), atendo-se aos aspectos (criatividade, expressão pessoal, repercussão de ideias dadas, programas de participação e capacitação), seguindo a legenda encontra a satisfação dos operadores como levemente satisfeito.

Verificando os resultados alcançados no bloco de comunicação (conhecimento de metas, fluxo de informações, *top-down*, fluxo de informações no mesmo nível e através de veículos formais), denotaram uma média 5,53 (DP=2,3), em que, de acordo com a legenda, a satisfação dos operadores é sugerida como satisfeito.

Em relação a imagem da empresa gerou-se uma média 6,37 (DP=2,5) nos quesitos: identificação com a empresa, imagem interna, imagem externa,

responsabilidade comunitária e enfoque no cliente, deixando o nível de satisfação em: bastante satisfeito.

Examinando o bloco chefe-subordinado: apoio sócio emocional, orientação técnica, igualdade de tratamento e gerenciamento pelo exemplo, é possível destacar média 5,17 (DP=2,2), com isso, sugere-se com a legenda a descrição de nível como sendo satisfeito.

Considerando os aspectos relacionados à organização no trabalho: inovação/método/processo, grupos de trabalho, variedade de tarefas e ritmo de trabalho, é indicado a média 5,77 (DP=2,4), descrevendo assim de acordo com a legenda como bastante satisfeito.

No último bloco em que encontramos dados de identificação, foi levantado os seguintes aspectos: idade, escolaridade, área, tempo de profissão e tempo em que trabalha na empresa, diante disso vemos que a idade média é de 38 anos, sendo que o operador mais jovem possui 20 anos e o mais velho 59 anos. Em relação a escolaridade verificamos que 22 (40,7%) terminaram o Ensino Médio, 18 (33,3%) possuem Curso Técnico, 7 (13,0%) Ensino Superior e 6 (11,1%) possuem Ensino Superior incompleto, somente 1 (1,9%) operador não respondeu essa questão. Quanto a área de atuação 3 (5,6%) operadores preferiram não se identificar, 2 (3,7%) atuam na área de Saúde e Segurança, 5 (9,3%) na Aciaria, na gerencia de Trefilaria 13 (24,1%) operadores, já na área de Engenharia foram 19 (35,2%) operadores que responderam o questionário, na Laminação tivemos a participação de 7 (13,0%) indivíduos e por fim na área da Redução tivemos 5 (9,3%) operadores. No que se refere ao tempo de profissão a média é de 12 anos, sendo que o operador que está há mais tempo na profissão possui 40 anos no cargo e o mais novo há 1 ano, sendo que 8 operadores estão no início de profissão. Já em relação ao tempo em que estão exercendo a profissão na empresa, há uma média de 9 anos, sendo que o operador mais antigo na empresa possui 35 anos e os mais novos são os 8 operadores que estão há 1 ano na profissão e há 1 ano atuando na empresa.

6 CONCLUSÃO

No presente trabalho de campo pretendeu-se abrir um pouco o olhar para as questões relacionadas a qualidade de vida no trabalho dos operadores que atuam na siderurgia.

Observamos que na empresa em que se aplicou o questionário não houve fatores relevantes para insatisfação que possam vir a impactar na qualidade de vida de seus operadores. Alguns operadores demonstraram insatisfação através de notas baixas na aplicação do questionário, porém de maneira geral ao quantificar a média de todos os questionários notou-se certa neutralidade, com médias classificadas como neutro, levemente satisfeito e satisfeito, indicando que ainda há como haver melhorias, visto que não relataram bastante satisfeitos, ou seja, encontram-se estável. Com isso, é evidente ser esta uma situação que deve ser acompanhada para que esse índice não sofra uma queda.

Com base no que foi analisado a Psicologia pode vir a ajudar nesse contexto, no momento do recrutamento e seleção, ao observar-se se o candidato possui propósitos semelhantes ao da instituição desejada e após sua contratação investir em treinamentos e também no desenvolvimento desses indivíduos - contribuindo também para fatores que englobam a saúde do trabalhador de forma geral, tanto dentro quanto fora da organização.

Diante deste contexto, Borges, Oliveira e Morais (2005) apresenta que a psicologia consegue operar também promovendo avaliações, aperfeiçoamento e reciclagem de mão de obra. De maneira global, o psicólogo organizacional trabalha com temas referentes a saúde, ao acolhimento, ao reconhecimento, à satisfação dos trabalhadores, dados que tais fatores estão ligados exatamente à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e, em consequência à produtividade, criando em maior receio por parte da organização, que procura resultados para esses fatores.

A finalidade principal deste estudo foi investigar a satisfação dos colaboradores que atuam como operadores de produção no âmbito da qualidade de vida no trabalho. Além disso, esta pesquisa nos permitiu a criação de sugestões e ideias para a implementação de futuras medidas no tema QVT, além das citadas acima também se pode propor uma atividade de escuta atenta aos operadores, por parte das angústias vividas dentro do ambiente de trabalho. Atuar com eles não somente na fala individual, mas também na coletiva. Pois, para a Psicodinâmica do Trabalho, se o sofrimento vem do âmbito singular, sua resposta é através do coletivo. Por isso se faz necessário

à criação de um ambiente público, para que nesse espaço tenha a circulação do coletivo em suas falas. Através da escuta do que se é expressado conseguimos criar possibilidades para a solução do sofrimento que é exposto, e desta forma todos são capazes de buscar a melhor solução em conjunto. Com a criação deste espaço em que os operadores possam falar e escutar, permitindo que as mudanças da organização do trabalho aconteçam, desenvolvendo a capacidade dos operadores em pensarem de forma individual e/ou coletivamente, permitindo a confrontação de opiniões de forma saudável.

Fernandes (1996, p.13) vai dizer que “não se pode falar em qualidade e produtos e serviços se aqueles que vão produzi-los não tem qualidade de vida no trabalho”, desse modo, um estudo que aprofunde nessa temática se faz necessário para a realização de novas técnicas de investigações que pesquisem e adentrem o assunto QVT.

REFERÊNCIAS

BORGES, Livia de Oliveira; OLIVEIRA, Andréa Carla Ferreira de; MORAIS, La Thude Wolvua Almeida de. O exercício do papel profissional na Psicologia Organizacional e do Trabalho. *In: Rev. Psicol., Organ. Trab.*, Florianópolis: vol. 5, nº 2, p. 101-139. 2005. Disponível em http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572005000200005&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 18 abr. 2019.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri: Manole, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: O capital humano das organizações**. 8. Ed. São Paulo: Atlas, 2006. 367 p.

CODO, Wanderley; MALVEZZI, Sigmar. Os rumos da psicologia organizacional e do trabalho no Brasil. *In: Diálogos.*, nº 5, p. 24-31, Dez 2007. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/publicacao/revista-dilogos-n-5/>. Acesso em: 30 set. 2019.

FERNANDES, Edna Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho**. 2. ed. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996.

HELOANI, Roberto; LANCMAN, Selma. Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação. **Rev., Produção**. vol. 14, nº 3, p. 77-86, dez, 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/%0D/prod/v14n3/PROD%20v14%20n3.pdf#page=77>. Acesso em: 28 set. 2019

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho: QVT**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2007, 156 p.

MASLOW, Abraham H. **Motivation and personality**. New York: Harper & Brothers, 1954, 69 p.

SATO, Leny; LACAZ, Francisco Antônio de Castro; BERNARDO, Márcia Hespanhol. **Psicologia e saúde do trabalhador: práticas e investigações na Saúde Pública de São Paulo**. Estud. Psicol. Natal: vol. 11, nº 3, p. 281-288, dez, 2006 . Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2006000300005&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 18 abr. 2019.

SANTOS, R. S. Qualidade de vida no trabalho: fator de equilíbrio entre o sucesso da empresa e a satisfação dos funcionários. **Rev., Psicol. Saúde e Debate**. dez. 2017. Disponível em: https://www.academia.edu/36328181/A_IMPORT%C3%82NCIA_DA_QUALIDADE_DE_VIDA_NO_TRABALHO_E_DA_MOTIVA%C3%87%C3%83O_DOS_COLABORADORES_DE_UMA_ORGANIZA%C3%87%C3%83O. Acesso em:

TANNENBAUM, Arnold S. **Psicologia social da organização do trabalho**. São Paulo: Atlas, 1976, 78 p.