

CENTRO UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO - UNIBRA
CURSO DE GRADUAÇÃO TECNÓLOGICA EM
RECURSOS HUMANOS

DANIELA MARIA DE LIMA
GIOVANNA RODRIGUES SILVA
SOYANNE HELEN NASCIMENTO DA SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
E CLIMA ORGANIZACIONAL**

RECIFE / 2022

DANIELA MARIA DE LIMA
GIOVANNA RODRIGUES SILVA
SOYANNE HELEN NASCIMENTO DA SILVA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E CLIMA ORGANIZACIONAL

Artigo apresentado ao Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA,
como requisito parcial para obtenção do título de tecnólogo em
Recursos Humanos.

Professor Orientador: Carlos Eduardo Polonio da Silva

RECIFE / 2022

Ficha catalográfica elaborada pela
bibliotecária: Dayane Apolinário, CRB4- 1745.

S586q Silva, Soyanne Helen Nascimento da
Qualidade de vida no trabalho e clima organizacional / Soyanne Helen
Nascimento da Silva. Recife: O Autor, 2022.

26 p.

Orientador(a): Prof. Carlos Eduardo Polonio da Silva.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Centro Universitário
Brasileiro – UNIBRA. Tecnólogo em Recursos Humanos, 2022.

Inclui Referências.

1. Qualidade de vida. 2. Trabalho. 3. Clima Organizacional. 4.
Ambiente. I. Centro Universitário Brasileiro - UNIBRA. II. Título.

CDU: 658.3

Dedicamos esse trabalho primeiramente ao nosso Deus, pois sem ele não chegaríamos até aqui. E aos nossos familiares e professores por todo incentivo e motivação para seguirmos adiante em nossa caminhada.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus, que nos permitiu chegar até aqui, aos nossos familiares e amigos, por terem nos incentivado a continuar nessa caminhada que não foi nada fácil, somos gratas também ao nosso orientador Carlos Eduardo Polonio da Silva e a todos os professores envolvidos em nosso crescimento em cada semestre, que com amor e dedicação nos ajudaram a chegar até aqui, tivemos muitos momentos em que pensamos em desistir, mas com ajuda de Deus vencemos.

*“Ensinar não é transferir conhecimento,
Mas criar as possibilidades para sua
produção e sua construção.
“Quem ensina aprende ao ensinar e quem
aprende ensina ao aprender.”
(Paulo Freire)*

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Componentes e condições para qualidade de vida no trabalho..... 17

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Mensuração da qualidade de vida no trabalho.....	20
---	----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 DELINEAMENTO METODOLÓGICO	14
3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E CLIMA ORGANIZACIONAL	15
3.1 Qualidade de Vida no Trabalho	15
3.1.1 Ferramentas e Focos.....	18
3.1.2 Indicadores Para Gestão de QVT.....	18
3.1.3 Indicadores empresariais de Gestão de QVT	19
3.2 Clima Organizacional	22
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	25
REFERÊNCIAS.....	26

RESUMO

Para enfrentar a competitividade gerada pela globalização, as organizações devem ter como o seu maior diferencial, os seus colaboradores. A partir desta ideia, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) visa fazer com que os funcionários de uma organização se sintam bem em seu ambiente laboral, tornando este um lugar agradável e produtivo. Neste cerne de agradabilidade no trabalho, surge outro fator importante que pode influenciar na produtividade e engajamento do colaborador: o clima organizacional. Diante desse contexto, o presente estudo tem como objetivo investigar, à luz da literatura, a importância da qualidade de vida no trabalho e o clima organizacional na produtividade dos colaboradores. Trata-se de uma revisão da literatura, de caráter descritivo e qualitativo. Foi possível constatar que para poder ter bons resultados, a empresa precisa investir em QVT, levando em consideração que um colaborador satisfeito no seu ambiente de trabalho irá melhorar o seu desempenho dentro da organização, produzindo com mais eficiência e eficácia. Existem critérios que viabilizam a avaliação da qualidade de vida, bem como dos colaboradores, como salário, clima organizacional, saúde, condições físicas e outros. Nessa diretriz, a QVT e o clima organizacional apresentam-se como fenômenos de alta complexidade, fazendo-se necessário mais estudos, ou seja, o que foi discutido aqui neste estudo não esgota a temática proposta, uma vez que esta pode ser abordada sob diversas perspectivas. Sugere-se realizar estudos complementares, de modo a expandir as abordagens relacionadas ao tema.

Palavras-chave: Qualidade de vida; Trabalho; Clima Organizacional; Ambiente.

1 INTRODUÇÃO

A proposta desse artigo é o estudo do comportamento do indivíduo e suas satisfações em um contexto, em princípio contrário aos seus interesses. De um lado uma concepção voltada á produtividade e de outro a preocupação com a satisfação do trabalhador. Basicamente, pensava-se que não era possível unir a produtividade á satisfação, como o bom desempenho do trabalhador lhe proporciona satisfação e realização (NAYAK; SAHOO, 2015 apud CASTRO; SOUZA, 2021).

Na contemporaneidade, a qualidade de vida é uma das temáticas que envolvem diversas instâncias da sociedade, como na saúde e no trabalho. Muitas são as inferências filosóficas e técnicas utilizadas para sua conceituação, independente das quais evidencia-se a própria condição de vida do ser humano, que envolve múltiplas dimensões. Entre estas, destacam-se: bem-estar mental, físico, emocional e psicológico, bem como relacionamentos sociais, e as necessidades básicas do indivíduo que contemplam a educação, saúde, trabalho, renda, lazer e outros (SANTOS, 2018).

Considerada como um dos pilares da qualidade de vida, a saúde entrelaça-se à capacidade de trabalho dos indivíduos, de modo que o estado de saúde está intimamente ligado à capacidade de trabalho, gerando grande preocupação nas esferas social e científica. É nesse contexto que surge a necessidade de discutir a respeito da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) (FALCHETTI; SILVEIRAS, 2012).

Para Rodrigues (2013), para o empregado trabalhar satisfeito ele precisa ganhar uma remuneração melhor do que a recebida habitualmente. O autor afirmava que Frederick Winslow Taylor, importante contribuidor para o início das discussões sobre satisfação do trabalhador no Século XIX. Segundo Taylor, prosperidade do trabalhador significa, além de salários altos, o aproveitamento mais eficiente do homem, habituando-o a desenvolver tipos de trabalhos mais elevados, de acordo com suas atitudes naturais. Para isso, deve-se considerar as necessidades básicas para a prosperidade do trabalhador, como aspectos físicos do local de trabalho, rendimento e humanização no trabalho.

Os valores introduzidos por Taylor proporcionaram ao trabalhador uma aparente melhor Qualidade de Vida no Trabalho e embasaram o atual estudo de comportamento humano no trabalho. Os fatores motivacionais devem ser implantados nas organizações por meio do “enriquecimento do cargo”. Este, por sua vez, propiciará a utilização eficiente do trabalhador.

As necessidades humanas estão organizadas numa hierarquia de valor ou premência, quer dizer, a manifestação de uma necessidade se baseia geralmente na satisfação prévia de outra, mais importante ou premente. O homem é um animal que sempre deseja. Não há necessidade que possa ser tratada como se fosse isolada; toda necessidade se relaciona com o estado de satisfação ou insatisfação de outras necessidades (AQUINO, 2012).

A qualidade de vida no trabalho e o clima organizacional têm ganhado relevância nos últimos tempos, pois os colaboradores que trabalham satisfeitos produzem mais, caso contrário tende a diminuir o seu desempenho. Todas as organizações devem investir na qualidade de vida de suas organizações, pois o funcionário motivado tem de produzi-la mais e melhor, fazendo seu trabalho corretamente. Se a empresa não se importa, de como seu colaborador se senti dentro da instituição, o ambiente pode não ser favorável para a empresa (NAYAK; SAHOO, 2015 apud CASTRO; SOUZA, 2021).

A qualidade vida está relacionada com o bem-estar do colaborador como ele se sente dentro do seu ambiente de trabalho. O clima organizacional avalia as várias percepções de seus colaboradores é uma ferramenta que serve exatamente para medir o grau de satisfação da QVT dos funcionários de uma organização, e mudar o resultado caso seja contrário para a empresa (HONORATO, 2021).

Segundo Chiavenato (2014, p. 448), a gestão da QVT nas organizações diz a respeito da interação do ser humano, o quanto ele se sente bem dentro do ambiente de trabalho, pois a baixa motivação falta de atenção nas suas atividades e o aumento da rotatividade dentro das organizações influencia na falta de qualidade de vida no meio do trabalho. Também são frequentes as discussões relacionadas ao clima organizacional no cotidiano dos colaboradores.

Diante desse contexto, o presente estudo tem como objetivo investigar, à luz da literatura, a importância da qualidade de vida no trabalho e o clima organizacional na produtividade dos colaboradores. Justifica-se este trabalho pela relevância da temática, uma vez que as exigências dos consumidores estão cada vez mais expressivas, assim como a concorrência no cenário empresarial.

2 DELINEAMENTO METODOLÓGICO

Trata-se de uma revisão narrativa da literatura, de caráter descritivo e qualitativo. As pesquisas bibliográficas são importantes no meio acadêmico e visam fazer uma atualização do conhecimento, por meio de uma investigação científica de obras já publicadas (SOUZA; OLIVEIRA; ALVES, 2021).

A pesquisa descritiva visa apresentar características de determinado fenômeno ou população, por meio da utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados. Este tipo de investigação propõe a observação, registro, classificação, análise e interpretação dos dados sem que haja interferência do pesquisador, além de não exigir um método específico de busca de dados ou apresentação de resultados. Isso possibilita que o pesquisador tenha maior liberdade durante a confecção e apresentação do estudo (SILVA, 2014).

As buscas foram realizadas entre agosto e novembro de 2022, nas seguintes bases de dados Scientific Electronic Library Online (SCIELO), Bases de Dados de Teses e Dissertações (BDTD) e Portal Periódicos CAPES. Para propiciar um direcionamento, as buscas foram realizadas a partir da utilização dos descritores: “clima organizacional”, “trabalho” e “qualidade de vida”. Como critérios de elegibilidade, foram considerados trabalhos completos disponíveis nas bases de dados, trabalhos publicados em português ou inglês e estudos que abordem a temática proposta. Como critério de exclusão, serão inelegíveis estudos que não abordem a temática proposta.

3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E CLIMA ORGANIZACIONAL

3.1 Qualidade de Vida no Trabalho

Qualidade de vida está diretamente relacionada ao o bem-estar psicológico e social. Na década de 1970, quando desenvolvia projetos relacionados ao desenho de cargos, pela primeira vez, Louis Davis, Universidade da Califórnia, tratou do termo Qualidade de Vida no Trabalho. Para ele, o conceito de QVT se refere à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos colaboradores no desempenho de suas atividades laborais. Diante da abordagem sociotécnica e da democracia industrial, outros autores europeus desenvolveram outras conceituações (CHIAVENATO, 2014).

Atualmente, o conceito de QVT envolve diversos aspectos, físicos, ambientais e psicológicos do local de trabalho. A QVT assimila duas posições antagônicas: por um lado, a reivindicação dos colaboradores quanto ao bem-estar e a satisfação no trabalho; por outro lado, o interesse das empresas relacionado seus efeitos positivos sobre a produtividade e a qualidade no trabalho. Mais do que esses dois aspectos, a qualidade de vida no trabalho representa um intenso movimento direcionado ao profundo respeito pelo bem-estar dos indivíduos do ponto de vista biológico, psicológico e social (CHIAVENATO, 2014).

A QVT é um conjunto de ações de uma empresa propiciar condições de melhorias dentro do ambiente de trabalho, mesmo que essas ações não ocorram diretamente dentro do espaço laboral. Trata-se de um amplo conceito, que inclui saúde física, estado psicológico, crenças pessoas, relações sociais e ambientais. QVT é uma combinação de diversos desempenhos de atividades, não depende apenas de tarefas, capazes de trazer motivação e satisfação. Ela está relacionada com: com as condições de trabalho, remuneração justa e adequada, oportunidade de crescimento, excelente clima organizacional, segurança no emprego, bons supervisores entre outros fatores que impedem os funcionários de exercer suas funções com qualidade. O foco da qualidade de vida no trabalho é uma visão íntegra e ética do ser humano com as organizações (ARAÚJO et al., 2015).

Para alcançar os níveis de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem, e estejam dispostos para realizarem seu trabalho e sejam bem recompensados por terem contribuído para o crescimento da empresa. Existe também a competitividade organizacional que ajuda neste processo de qualidade e produtividade, para atender bem os clientes externos, a organização não pode esquecer o cliente interno, significa que preciso tratar bem os colaboradores, visando o bem-estar e satisfação do meu cliente externo. CHIAVENATO (2014).

Alguns componentes da qualidade de vida no trabalho envolvem uma constelação de fatores como: satisfação com o trabalho executado; possibilidade de subir de cargo dentro da empresa; ser reconhecido pelo trabalho feito e meta alcançada; salário recebido corretamente; ter benefícios; estar bem com seus colegas de trabalho e na organização. O ambiente psicológico e físico precisa ser adequado, assim como deve existir liberdade para o colaborador expressar suas opiniões, tomar decisões e poder participar ativamente de reuniões relacionadas à melhoria da organização (TSUBOI, 2019).

Existem alguns modelos de avaliação da qualidade de vida no trabalho, entre os quais podem ser destacados os modelos de Walton (1973), Westley (1979), Hackman e Oldham (1975) e Werther e Davis (1983) e Nadler e Lawler (1983). O clima organizacional e atividade de pessoas representam alguns fatores importantes na QVT, pois se a qualidade de vida não for adequada o funcionário ficará insatisfeito, afetando a produtividade, além comportamentos contraproducentes passarem a ser observados, como o aumento do absenteísmo (NAYAK; SAHOO, 2015 apud CASTRO; SOUZA, 2021).

Alguns aspectos dos modelos de QVT são a necessidade de participação do funcionário nas decisões que os afetam, maior interação nos grupos de trabalho, necessidade de inovar o sistema de recompensas para mudar o clima dentro da organização, tudo isso contribui com a melhoria do ambiente de trabalho, pois é necessário estar com as condições físicas e psicológicas no horário de trabalho, para alcançar os objetivos organizacionais. Com esses aspectos melhoram a qualidade de vida no trabalho (CHIAVENATO, 2014).

A qualidade de vida no trabalho trata-se de um processo pelo qual uma organização responde às necessidades dos funcionários, desenvolvendo mecanismos que lhes permitam participar plenamente na tomada de decisões relacionadas às suas vidas no ambiente laboral. A qualidade de vida no trabalho desejável pode ser constituída por oito condições gerais do empregado (SOUZA, 2014). A figura 1 mostra essas condições para uma adequada qualidade de vida no trabalho.

Figura 1 – Componentes e condições para a qualidade de vida no trabalho



Fonte: GOLDENBERG; DANOVITCH; ISHAK, 2014

A qualidade de vida no trabalho vincula-se à qualidade do serviço ou à produtividade dos trabalhadores, independente da área, saúde, segurança, serviços ou educação (ZANARDI, 2016).

3.1.1 Ferramentas e Focos

As ferramentas mais utilizadas são: levantamento específico de importância ou da satisfação baseando-se em indicadores predeterminados; diagnóstico do clima organizacional; grupos de trabalho, comissões de qualidade de vida e autogestão; relatórios médicos, incidentes críticos e outros sinais de avaliação de insatisfação e estresse; pesquisa de opinião junto à comunidade; mapeamento do perfil sociofamiliar e benefícios esperados; exigências legais; avaliações de desempenho de clientes internos e externos. Os principais focos de atuação gerencial estão relacionados a: sistemas de qualidade, saúde e segurança do trabalho e potencial humano (ARELLANO; LIMONGI-FRANÇA, 2013).

Os sistemas de qualidade envolvem as políticas e os programas de Qualidade Total, como certificação ISO 9000 e outros métodos e práticas gerenciais voltadas para a satisfação do cliente. No que diz respeito ao potencial humano, este refere-se à capacitação, motivação e desenvolvimento profissional da força de trabalho, educação para a convivência social, uso de potencialidades e aprendizado organizacional, inserindo-se aqui as ações e políticas. Quanto ao foco saúde e segurança do trabalho, destacam-se a preservação, prevenção, correção ou reparação de aspectos humanos e ambientais que neutralizam riscos na condição de trabalho (FRANÇA, 2011).

3.1.2 Indicadores para Gestão de QVT

Indicadores correspondem às ferramentas de planejamento e decisão que permitam objetividade de avaliação, clareza de critérios, facilidade em levantar informações, visibilidade de dados e efeitos de algumas ações. Os indicadores devem viabilizar maior capacidade estratégica, gerencial e operacional para questões de QVT. A consolidação de indicadores de Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho pode levar a área de gestão de pessoas a um amadurecimento conceitual e

metodológico com a mesma importância de outras áreas da organização (ARELLANO; LIMONGI-FRANÇA, 2013).

Portanto, devem ser localizados e descritos aspectos que permitam registrar, comparar e avaliar a construção de um método de análise que se baseia em indicadores. Utilizando a visão biopsicossocial, com critérios e focos que podem ser operacionalizados para a construção de indicadores de QVT (ZANARDI, 2016).

Alguns indicadores compõem o Índice de Desenvolvimento Social (IDS), a saber: esperança de vida, distribuição de renda, grau de alfabetização. O Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) é composto por: alimentação, seguro de vida, saúde, conhecimento, condições de trabalho, lazer, segurança contra o crime, participação econômica, participação cultural e política. Alguns autores têm apresentado estudo com novos critérios de indicadores, como: melhoria da cultura organizacional, reestruturação dos postos de trabalho, criação de grupos autônomos ou auto gerenciados (FRANÇA, 2011).

3.1.3 Indicadores empresariais de Gestão de QVT

De acordo com FRANÇA (2011), há indicadores empresariais de QVT, relacionados a critérios organizacionais, biológicos, psicológicos e sociais. Por critério organizacional, o autor inclui imagem, treinamento & desenvolvimento, processos e tecnologia, comitês de decisão e ausência de burocracia na rotina dos colaboradores. Entre os critérios biológico, destacam-se a Semana Interna de Prevenção de Acidentes, Controle de Riscos Ergonômicos, Ginástica Laboral, Ambulatório Médico, Refeições, Saúde e outros. Os critérios psicológicos estão relacionados ao recrutamento e seleção, avaliação do desempenho, clima organizacional, salário, carreira e vida pessoal. Já os sociais, envolvem lazer, filhos, previdência e outros.

No Brasil o conjunto de critérios de Qualidade de Vida no Trabalho mais utilizado é o proposto por Richard Walton (1973), operacionalizados de acordo com a proposta do programa de QVT para cada organização. São eles: condições de

trabalho, integração social na organização, compensação justa e adequada, oportunidade de crescimento e segurança, uso e desenvolvimento das capacidades individuais, trabalho e espaço total de vida, cidadania, relevância social do trabalho (SILVA et al., 2016).

O modelo proposto por Walton para a avaliação da qualidade de vida no trabalho apresenta critérios que se dividem em 8 categorias, a saber: compensação justa e adequada, saúde e condições de trabalho, segurança, desenvolvimento de capacidades, oportunidade futura para segurança e crescimento continuados, integração social na organização do trabalho, constitucionalismo na organização do trabalho, trabalho e espaço total de vida e relevância social do trabalho na vida (ARAÚJO et al., 2015). As 8 categorias utilizadas para mensurar a qualidade de vida no trabalho estão agrupadas no quadro 1.

Quadro 1 – Mensuração da qualidade de vida no trabalho

Categoria	Exemplos
Salário (compensação) adequado e justo	A comissão de salários justos define remuneração justa.
Condições de trabalho seguras e saudáveis	As organizações educacionais devem oferecer condições de trabalho seguras e saudáveis devido a requisitos humanitários e requisitos legais.
Oportunidade de usar e desenvolver capacidades humanas	A extensão em que o professor pode exercer mais controle sobre seu trabalho e o grau em que o trabalho docente abrange uma tarefa significativa inteira, mas não uma parte dela. Mais qualidade de vida no trabalho proporciona oportunidades como autonomia no trabalho e participação no planejamento para o uso das capacidades humanas.
Oportunidade de crescimento na carreira	Oportunidade futura de crescimento contínuo e segurança, expandindo suas capacidades, conhecimentos e qualificações contribui para a qualidade de vida no trabalho. As oportunidades de promoção são limitadas no caso de professores devido a barreiras educacionais ou devido a vagas limitadas no nível superior.
Integração social na força de trabalho	A integração social na força de trabalho pode ser estabelecida criando liberdade de preconceito, apoiando grupos de trabalho primários para terem um senso de comunidade e abertura interpessoal, igualitarismo e

	<p>mobilidade ascendente dos professores</p>
<p>Constitucionalismo na organização do trabalho</p>	<p>A qualidade de vida no trabalho oferece proteção constitucional aos professores apenas até o nível de desejabilidade, uma vez que dificulta o trabalho. Isso acontece porque a ação da gestão educacional é desafiada em todas as ações e procedimentos burocráticos que precisam ser seguidos naquele nível e é fornecida aos funcionários em questões como privacidade, liberdade de expressão e equidade.</p>
<p>Trabalho e qualidade de vida</p>	<p>A qualidade de vida no trabalho proporciona uma relação equilibrada entre os aspectos profissionais, não profissionais e familiares da vida. Em outras palavras, a vida familiar e social não deve ser prejudicada por horas de trabalho, incluindo horas extras, trabalho durante horas inconvenientes de viagem, transferências e férias.</p>
<p>Relevância social do trabalho</p>	<p>A qualidade de vida no trabalho preocupa-se com o estabelecimento da relevância social para trabalhar de forma socialmente benéfica. A autoestima da vida profissional de professores do ensino médio. No ambiente em mudança do avanço tecnológico moderno, o conceito tradicional da profissão docente está sujeito a mudanças rápidas. Uma pessoa que gosta do trabalho e obtém satisfação sozinha pode ter um desempenho da melhor maneira perfeita. A satisfação de necessidades e objetivos pessoais leva à satisfação, bem-estar e felicidade. Mas até que ponto e por quanto tempo um indivíduo pode estar satisfeito com a profissão, se ela está cheia de estresse e tensão relacionados ao trabalho.</p>

Fonte: GOLDENBERG; DANOVITCH; ISHAK, 2014

Portanto, observa-se que a qualidade de vida no trabalho é afetada por questões comportamentais, que dizem respeito às necessidades humanas, considerando os tipos de comportamentos individuais no ambiente de trabalho. Embora não sejam desconhecidas a diversidade das preferências e as diferenças individuais relativas à cultura, classe social, educação, formação e personalidade, tais fatores são intervenientes, de modo geral, na Qualidade de vida no trabalho. (FRANÇA, 2011).

3.2 Clima Organizacional

Os estudos iniciais sobre clima organizacional surgiram nos Estados Unidos, na década de 1960, com os trabalhos de Forehand e Gilmer sobre comportamento organizacional, dentro de um grande movimento da Administração denominado comportamentalismo. Este movimento objetivou encontrar formas de combinar a humanização do trabalho com as melhorias na produção, visando principalmente na Psicologia, as ferramentas que eram necessárias para alcançar esse objetivo. Esses trabalhos levantaram alguns conceitos e indicadores iniciais do clima organizacional por meio de estudos sobre comportamento individual realizados na Psicologia (SANTOS; NEIVA; ANDRADE-MELO, 2013).

Esses estudos ajudaram a difundir os estudos sobre clima organizacional nas empresas, contribuindo com outros estudos do movimento Comportamentalista. No Brasil, a pesquisa de clima organizacional foi difundida e aplicada a partir da década de 1970. De acordo com Ferreira (2015), o clima organizacional representa a forma como os empregados percebem o ambiente da organização; é um retrato do momento atual da empresa. É a percepção dos funcionários em relação a diversos fatores encontrados nas organizações e se estes estão satisfazendo ou não os mesmos. O clima organizacional possui uma perspectiva de curto prazo, trata-se de um retrato da organização em um determinado momento (BERGAMINI, 2013).

É possível mensurar o clima organizacional através de indicadores, sinais que impactam a qualidade dos produtos/serviços da organização e que permitem saber se algo foge à situação esperada. Alguns deles são rotatividade de pessoal/ Turnover, Absenteísmo, Depredação do patrimônio da empresa, programas de sugestões, avaliação de desempenho, greves, conflitos interpessoais e interdepartamentais, desperdícios de material e queixas no serviço médico (DALLABRIDA; BERTOLINI; CASAGRANDE, 2019).

O primeiro passo para a solução de um problema é diagnosticar a situação atual, ou seja, identificar o problema e saber o que causa. Antes de iniciar qualquer planejamento de ação corretiva nos processos de gestão de pessoas ou da empresa

como todo, é necessário saber qual é a real situação e quais os problemas que estão ocorrendo. Uma das ferramentas mais eficazes no diagnóstico de problema é a pesquisa de clima organizacional, que permite mapear e analisar a situação que a empresa está vivendo e utilizar esses dados como base para ações corretivas. A pesquisa de clima organizacional deve ser contínua, ou seja, não deve ocorrer apenas uma vez. Trata-se de uma análise do ambiente organizacional, em seus diversos aspectos, de acordo com os funcionários da empresa. É uma ferramenta fundamental, pois, por meio dela, é possível detectar o grau de satisfação dos funcionários em um dado momento em relação a diversos aspectos e verificar quais são os pontos fortes e fracos da organização. A pesquisa oferece ainda mais oportunidade de os funcionários participarem da empresa, expondo suas opiniões. Por meio dela as pessoas se sentem ouvidas, respeitadas e corresponsáveis pela empresa, o que impacta a satisfação e a produção (quantidade e qualidade) (FERREIRA, 2015).

O principal objetivo da pesquisa de clima é levantar informações que permitam melhorar as relações com os colaboradores, oferecendo, dentre outras, condições de trabalho adequadas, proporcionando oportunidades de desenvolvimento e estabelecendo um ótimo ambiente de trabalho. O desenvolvimento da pesquisa deve contemplar: definição dos objetivos, definição de metodologia e técnica de coleta de informações, tabulação e análise estatística de dados, apuração de análise de resultados, elaboração de relatório final e retorno aos envolvidos (DALLABRIDA; BERTOLINI; CASAGRANDE, 2019).

As técnicas que serão utilizadas neste processo são bem importantes, de acordo com Ferreira (2015) existem três técnicas principais de pesquisa de Clima Organizacional, são elas: o questionário, que permite a aplicação com dispersão geográfica dos respondentes ou seja, não precisam estar no mesmo local, permite o uso de questões abertas ou fechadas, permite inclusão de perguntas cruzadas, exige clareza do vocabulário usado, permite sigilo, anonimato dos respondentes, permite a aplicação eletrônica das perguntas e não exige espaço físico apropriado para a obtenção das respostas; a entrevista, que quebra o anonimato da pesquisa, método mais demorado e caro que o questionário, exige pessoas tecnicamente habilitadas para a condução das entrevistas, obtém respostas verbais e não verbais; e a terceira técnica é o painel de debate, este é feito com um entrevistador e vários entrevistados,

é mais econômico e menos demorado que a entrevista, permite a discussão dos assuntos considerando diversos pontos de vista, quebra o anonimato da pesquisa, necessita de um espaço físico adequado para a sua realização.

No planejamento da pesquisa de clima, pode-se utilizar a ferramenta do 5W-2H que é composta por sete partes: *what* (o que deve ser feito), *who* (quem é o responsável por fazer), *why* (por que deve ser feito ou qual o benefício que isso trará?), *Where* (onde será feito ou local?), *When* (quando deve ser feito?), *how* (como será feito?) e *how Much* (quanto custa para ser feito?). A ferramenta do 5W-2H também pode ser utilizada em várias outras atividades de gestão de pessoas, uma vez que se trata de uma ferramenta de planejamento. A última etapa é a definição dos planos de ação, que devem ter como objetivo melhorar os pontos críticos encontrados na pesquisa (NAKAGAWA, 2016).

É muito importante que essa etapa seja realizada, pois a pesquisa de clima é uma forma de levantar informações que possam proporcionar melhorias no ambiente de trabalho. A pesquisa de clima é uma forma de possibilitar o planejamento e a implementação de ações de melhoria no ambiente interno, pois identifica os pontos fortes que devem ser reforçados e os pontos fracos que devem ser corrigidos, melhorados (FERREIRA, 2015).

Para compreender a relação entre clima organizacional e a eficiência produtiva de uma empresa se faz necessário entender o conceito de produtividade. Assim uma empresa é produtiva quando seus objetivos são alcançados, com o menor custo possível. A produtividade implica numa eficácia em responder às necessidades de seus clientes, assim como a preocupação com a eficiência, fazendo isso com baixo custo (BERGAMINI, 2013).

De modo a desenvolver um bom serviço, é preciso que o colaborador: saiba fazer (ter habilidade), possa fazer (ter os recursos necessários) e queira fazer (atitude), este último, por sua vez depende do estado de espírito, da satisfação e do ânimo dos indivíduos quando realizam o seu trabalho. A forma como o funcionário percebe o clima do seu ambiente de trabalho está relacionada ao querer fazer, ou seja, é no clima que muitas vezes se encontra a causa para a baixa produtividade (FERREIRA, 2015).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do presente estudo permitiu analisar a importância da qualidade de vida no trabalho sobre a vida dos empregados, as formas e métodos de avaliação das atividades funcionais, bem como os benefícios que são proporcionados para os colaboradores e para as empresas, principalmente na forma de produtividade. Também foi possível constatar que o clima organizacional vem sendo considerado como um importante tema na pauta de estudo e desenvolvimento nas empresas, como ferramenta de motivação.

Contudo, a QVT e o clima organizacional apresentam-se como fenômenos de alta complexidade, fazendo-se necessário mais estudos, ou seja, o que foi discutido aqui neste estudo não esgota a temática proposta, uma vez que esta pode ser abordada sob diversas perspectivas. Sugere-se realizar estudos complementares, de modo a expandir as abordagens relacionadas ao tema.

Tendo em vista o exposto, o presente trabalho é um contributo para a um tema muito importante para sociedade atual, visto que é fundamental que os gestores reconheçam e tenham consciência dos fatores que podem melhorar os aspectos relacionados à satisfação dos colaboradores, especialmente no contexto do clima organizacional, visando o alcance dos objetivos da organização.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, P. C. D. et al. Avaliação sobre Qualidade de Vida no Trabalho entre os Docentes de duas Instituições de Ensino Superior: Uma realidade no Estado do Amazonas. **Revista Eletrônica Gestão & Sociedade**, v. 9, n. 23. p. 961-976, 2015.

ARELLANO, E. B.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Análise crítica dos indicadores dos programas de qualidade de vida no trabalho no Brasil. **O Mundo da Saúde**, v. 37, n. 2, p. 141-15, 2013.

AQUINO. Análise da qualidade de vida no trabalho no setor de costura em uma indústria de confecção. **Revista Produção Online**, Florianópolis, SC, v.12, n. 3, p. 585-603, 2012.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação Nas Organizações**. 6 ed. Atlas, 2013.

CASTRO, Gabrielly Coelho de; SOUSA, Luciana de Castro. **COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL NO PERÍODO DA COVID-19: ESTUDO DE CASO COM VENDEDORES DO VAREJO DE CODÓ/MA**. In: 32º ENCONTRO NACIONAL DE CURSOS DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - Fortaleza, 2021.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas** – O novo papel dos recursos humanos nas organizações. 14 ed. Rio de Janeiro, 2014.

DALLABRIDA, F.; BERTOLINI, A. L.; CASAGRANDE, D. F. **RECSA**, v. 8, n. 2, 2019.

FALCHETTI, C.; SILVEIRAS, R. Sobre as condições do trabalho docente na rede pública de São Paulo: condicionantes extraclasse. **Comunicações**, 19, n. 1, p. 7-35, 2012.

FERREIRA, P. I. **Clima Organizacional e qualidade de vida no trabalho** – RIO DEJANEIRO: LTC, 2015.

FRANÇA, A. C. L. **Práticas de Recursos Humanos** – Conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2011.

GOLDENBERG, M.; DANOVITCH, I.; ISHAK, W. W. **Quality of life and smoking**. Am J Addict., v. 23, n. 6, p. 540-62, 2014.

HONORATO, M. E. S **qualidade de vida no trabalho e clima organizacional Na secretaria de cultura e turismo do município de Maracanaú.** UNIFAMETRO, 2021.

NAKAGAWA, M. **Ferramenta: 5w2h** – Plano de ação para empreendedores; estratégia e gestão, 2016.

RODRIGUES, M. V. **Qualidade de vida no trabalho:** Evolução e análise no nível gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 2013.

SANTOS, Adriana Glay Barbosa. **Fatores associados com a qualidade de vida de professores.** 2018. 79f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Enfermagem e Saúde) - Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia, Juquié, Bahia, 2018.

SANTOS, J. N.; NEIVA, E. R; ANDRADE-MELO, E. A. Relação entre clima organizacional, percepção de mudança organizacional e satisfação do cliente. **Psic.: Teor. E Pesq.**, v. 29, n. 1, 2013.

SILVA, A. J. H. **Metodologia de Pesquisa:** Conceitos Gerais. Unicentro, Paraná, 2014.

SILVA, T. G. et al. Qualidade de vida no trabalho: uma análise empírica sob o modelo de Walton. **Revista Inteligência Competitiva**, v. 6, n. 4, p. 20-54, 2016.

SOUZA, A. S.; OLIVEIRA, G. S.; ALVES, L. H. A pesquisa bibliográfica: princípios e fundamentos. **Cadernos da Fucamp**, v. 20, n.43, p.64-83, 2021.

SOUZA, C. P. S. **Cultura e clima organizacional.** Compreendendo a essência das organizações. São Paulo: Intersaberes, 2014.

TSUBOI, R. M. N. **A qualidade de vida no trabalho e a saúde ocupacional dos docentes de uma instituição pública de ensino superior.** 2019. Dissertação (Mestrado pelo Programa de Pós-Graduação em Administração) - Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2019.

ZANARDI, E. **Qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional em uma empresa do setor varejista.** 2016. 77 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Ponta Grossa, 2016.