

## **ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UMA PEQUENA EMPRESA DO SETOR DE ALIMENTOS**

Moisés Israel Belchior de Andrade Coelho – Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação do Amazonas (SECTI-AM)

Vanildo da Silva Fabar – Universidade Federal do Amazonas (UFAM)

### **RESUMO**

Este trabalho tem como objetivo analisar a qualidade de vida no trabalho em uma pequena empresa do setor de alimentos da cidade de Manaus/AM. Com relação à metodologia, esta pesquisa caracteriza-se como quantitativa e descritiva tendo o estudo de caso como procedimento metodológico. A delimitação do universo foi composta por uma pequena empresa do setor de alimentos, a amostragem pesquisada foi de caráter não probabilística intencional e como técnicas de pesquisa foram utilizadas: (1) documentação indireta por intermédio da pesquisa bibliográfica e a observação direta extensiva (questionário). Ao todo foram aplicados dez questionários com funcionários da empresa. Entre os resultados encontrados destacam-se a utilidade do modelo de Walton para uma adequada análise da QVT na empresa, bem como o diagrama de caixas com um instrumento de melhor visualização dos resultados. As considerações finais apontam para a QVT como um importante instrumento para a empresa conhecer o nível de satisfação de seus funcionários, além de auxiliar na melhoria a competitividade da empresa por intermédio de um retorno para a direção acerca da satisfação ou não de seus recursos humanos.

**Palavras-chaves:** Ergonomia; Qualidade de Vida no Trabalho; MPES; Manaus.

### **ABSTRACT**

This paper aims to analyze the quality of working life in a small enterprise in the food sector in the city of Manaus/AM. Regarding methodology, this research is characterized as descriptive and quantitative and having case study as methodological procedure. The delimitation of the universe was made by a small enterprise in the food sector, the sample studied was a non-probabilistic intentional and how research techniques were used: (1) indirect documentation through the literature search and extensive direct observation (questionnaire). Altogether ten questionnaires were applied to company officials. Among the findings highlight the utility of Walton model for an adequate analysis of QWL in the company as well as the boxplot with a tool for best viewing results. The conclusions point to QWL as an important tool for the company to know the satisfaction level of its employees, and assist in improving the competitiveness of the company through a return to the direction concerning the satisfaction or not of its human resources.

**Keywords:** Ergonomic; Quality of Working Life; SMEs; Manaus.

## **INTRODUÇÃO**

O contexto da crise atual que tange todas as dimensões da vida social faz emergir novas questões, mas também novas exigências relacionadas as transformações e as mudanças tecnológicas, econômicas, sociais e culturais. Neste contexto, as questões relativas ao trabalho assumem um cuidado relevante e demandam novas concepções de organizações baseadas em uma abordagem das condições de trabalho onde, enfim, o trabalho não será mais considerado somente como um “custo” ou um “constrangimento” no calculo econômico. Isto implica em uma nova construção de empresa que não se limitará a apenas identificar e avaliar os “custos ocultos”, mas em integrar a dimensão da atividade humana sem esconder as finalidades e as questões contraditórias das relações sociais (KERBAL, 1999).

Para a ergonomia a noção de condições de trabalho está estreitamente associada à noção de volume de trabalho. As etapas ergonômicas tendem a identificar e analisar os volumes para por em evidencia a interação das diferentes dimensões da atividade humana que interveem na realização do trabalho, notadamente, a dimensão psíquica frequentemente são estimadas ou não reconhecidas diretamente pelas organizações. A noção de condições de trabalho não cobre a mesma realidade para os diferentes atores da empresa que são notadamente o diretor, o administrador e o trabalhador (KERBAL, 1999).

O Termo QVT tem sua origem em uma importante conferência internacional do trabalho em 1972 em Arden House, Universidade de Columbia - Nova Iorque (DAVIS & CHERNS, 1975). A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é uma importante questão para as organizações que buscam minimizar os conflitos existentes na relação empresa/empregado conciliando o interesse de ambos (DETONI, 2001).

Este trabalho tem como objetivo analisar a qualidade de vida no trabalho em uma pequena empresa do setor de alimentos da cidade de Manaus/AM. O estudo está estruturado em três partes: a primeira parte trata de uma breve revisão da literatura focando em quatro modelos para avaliação da QVT; a segunda parte é composta pela metodologia utilizada no estudo; e a última parte contém a análise dos resultados, as considerações finais e as referências.

## **1. REVISÃO DA LITERATURA**

### **1.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Os modelos de QVT vem se desenvolvendo ao longo das últimas quatro décadas com o intuito de identificar e avaliar os diferentes fatores que influenciam a qualidade de vida no trabalho. Nesta seção serão apresentados três modelos considerados clássicos e precursores do processo de análise da qualidade de vida no trabalho em instituições.

Em trabalho, Westley (1979) apresenta um modelo para avaliar a qualidade de vida no trabalho baseado em quatro indicadores fundamentais: econômico, político, psicológico e sociológico. O autor defende a ideia na qual a exploração do trabalhador leva a insegurança e a injustiça decorrente da concentração de poder e de lucro. Com relação a alienação e a anomia, as mesmas decorrem das características desumanas que o trabalho assume mediante a complexidade das organizações. A solução ou minimização desses problemas ocorreria pelo enriquecimento do trabalho em nível individual e os métodos sócio técnicos seriam apresentados para a reestruturação do grupo de trabalho. A tabela 1.1 apresenta os sintomas, os indicadores, as ações e as propostas que possuem como objetivo humanizar o trabalho.

Tabela 1.1: Fatores que influenciam a QVT

Natureza do problema	Sintoma do problema	Ação para solucionar o problema	Indicadores	Propostas
Fatores Econômicos - 1850	Injustiça	União dos trabalhadores	Insatisfação, greves e sabotagem	Cooperação; Divisão dos lucros; Participação nas decisões
Fatores Políticos (1850-1950)	Insegurança	Posições Políticas	Insatisfação, greves e sabotagem	Trabalho auto-supervisionado; Conselho de trabalhadores; Participação nas decisões
Fatores psicológicos - 1950	Isolamento	Agentes de mudança	Sensação de isolamento, absenteísmo e turnover	Valorização das tarefas; auto-realização no trabalho.
Fatores sociológicos	Anomia	Grupos de auto-desenvolvimento	Desinteresse pelo trabalho, absenteísmo e turnover	Métodos sócio-técnicamente aplicados aos grupos de trabalho: valorização das relações inter-pessoais, distribuição de responsabilidade na equipe, etc).

Fonte: Adaptado de Westley (1979).

Para Werther & Davis (1983) fatores ambientais, organizacionais e comportamentais afetam a qualidade de vida no trabalho, os autores tem a preocupação em analisar o conteúdo e a designação dos cargos. Com relação aos fatores comportamentais, o projeto de cargo não deve objetivar apenas a eficiência, mas considerar também a autonomia para a promoção da responsabilidade; a variedade do cargo como forma de redução da fadiga e do tédio; a identidade da tarefa (fomentando o senso de realização e o orgulho pelos resultados de uma ação) e a retroinformação, permitindo ao trabalhador um retorno de seu trabalho e com isso ter mais motivação.

No que tange os fatores organizacionais, estão inseridos o fluxo do trabalho, os métodos para a prática do trabalho de forma não mecanizada. Por fim, os fatores ambientais têm como destaque a habilidade dos trabalhadores e suas expectativas sociais. Sendo assim, um cargo não poderá ser tão complexo que exija a importação de trabalhadores nem simples o suficiente que provoque a perturbação da mão de obra mais qualificada.

Concluindo, de acordo com Hackman & Oldham (1974), a teoria propõe que resultados positivos pessoais e do trabalho (elevada motivação interna, elevada satisfação do trabalho, alta qualidade de desempenho e baixo *turnover* e absenteísmo) são obtidos quando os três estados psicológicos críticos estão presentes (experiência do significado do trabalho, experiência para os resultados do trabalho e conhecimento dos resultados das atividades do trabalho). A tabela xx apresenta as relações entre as dimensões críticas do trabalho, estados psicológicos e os resultados do trabalho.

Os estados psicológicos críticos são criados pela presença de cinco dimensões básicas do trabalho, a saber:

1. Variedade de Habilidades: grau em que o trabalho requer uma variedade de diferentes atividades e o uso de diferentes habilidades e talentos em sua realização;
2. Identidade da Tarefa: grau em que o trabalho é realizado por completo (do início até o final) com um resultado visível, sendo composto de tarefas identificáveis;
3. Significado da Tarefa: grau no qual o trabalho tem impacto substancial na vida ou no trabalho de outras pessoas – na própria organização ou na sociedade;
4. Autonomia: grau com que o trabalho permite a liberdade, independência e discricção do trabalhador na programação de suas atividades e na determinação dos procedimentos a serem utilizados; e,
5. Feedback do próprio trabalho (intrínseco): grau com que informações relacionadas ao desempenho na execução das atividades solicitadas são claramente apresentadas durante sua realização.

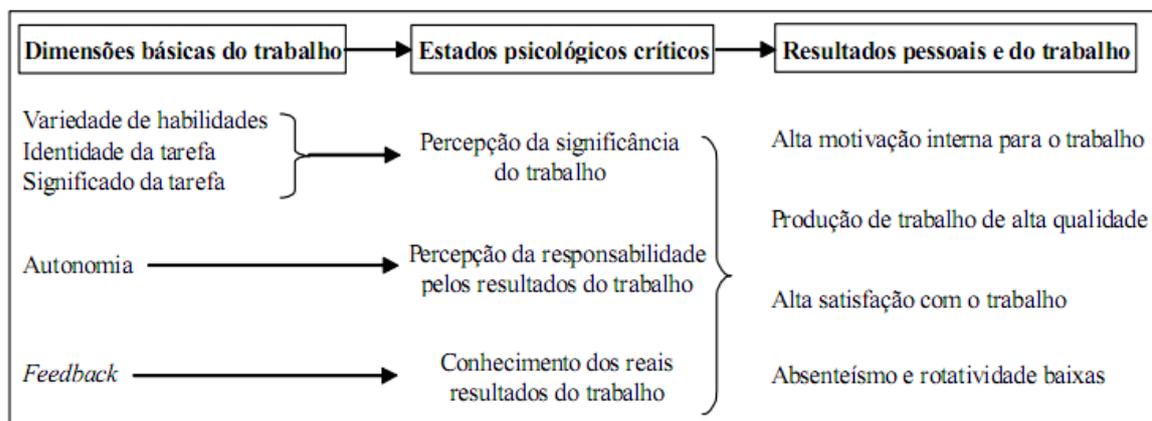


Figura 1.1: Relacionamento entre as dimensões críticas essenciais do trabalho. Fonte: Adaptado de Hackman & Oldham (1974).

## 1.2 MODELO DE WALTON

O modelo para análise da qualidade de vida no trabalho (QVT) apresentado por Walton (1973) considera a avaliação de oito critérios conceituais e seus respectivos indicadores para a análise da QVT em uma instituição (tabela 2.1).

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
1. Compensação Justa e Adequada	Equidade interna e externa
	Justiça na compensação
	Partilha dos ganhos de produtividade
	Proporcionalidade entre salários
2. Condições de Trabalho	Jornada de trabalho razoável

	Ambiente físico seguro e saudável
	Ausência de insalubridade
3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades	Autonomia
	Autocontrole relativo
	Qualidades múltiplas
	Informação sobre o processo total do trabalho
4. Oportunidade de Crescimento e Segurança	Possibilidade de carreira
	Crescimento pessoal
	Perspectivas de avanço salarial
	Segurança de emprego
5. Integração Social na Organização	Ausência de preconceitos
	Igualdade
	Mobilidade
	Relacionamento
	Senso comunitário
6. Constitucionalismo	Direitos de proteção do trabalhador
	Privacidade pessoal
	Liberdade de expressão
	Tratamento imparcial
	Direitos trabalhistas
7. O Trabalho e o Espaço Total de Vida	Papel balanceado no trabalho
	Estabilidade de horários
	Poucas mudanças geográficas
	Tempo para lazer da família
8. Relevância Social do Trabalho na Vida	Imagem da empresa
	Responsabilidade social da empresa
	Responsabilidade pelos produtos
	Práticas de emprego

O modelo estabelece que dependendo do grupo de trabalhadores ou do ambiente, podem ser gerados conjuntos distintos de critérios que podem assumir novas hierarquias de importância na QVT dependendo do contexto. Os critérios podem ser definidos da seguinte forma:

1. **Compensação Justa e Adequada:** prioriza o trabalho e vendo-o como a forma de sobrevivência do trabalhador. Nessa categoria é estabelecida uma medida da Qualidade de Vida no Trabalho em função da remuneração recebida pelo trabalho realizado. (a) Remuneração adequada: valor pago pelo trabalho realizado que permita o trabalhador viver dentro de padrões pessoais, culturais, sociais e econômicos do meio onde vive; (b) Equidade interna: equiparação salarial com

outros trabalhadores dentro da mesma organização; (c) Equidade externa: salário compatível com o mercado de trabalho.

2. Condições de Trabalho: o nível de satisfação do trabalhador diante dessa dimensão poderia ser melhorada por meio do estabelecimento de horários razoáveis e padronizados; estabelecimento de limites para execução de esforços que possam causar danos agudos ou crônicos à saúde do trabalhador; melhoria do ambiente físico, proporcionando conforto e organização do local; fornecimento de material e equipamentos adequados à realização das tarefas prescritas; estabelecimento de ambiente salubre ou neutralização da insalubridade.
3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades: dentre as dimensões estabelecidas para avaliação desse critério, destacam-se: autonomia (liberdade e independência dada ao trabalhador na programação e execução do seu trabalho); múltiplas habilidades (possibilidade de utilização de larga escala da capacidade e habilidades dos indivíduos pertencentes à organização); retroinformação (informação ao trabalhador acerca das suas atividades como um todo, de suas ações e suas perspectivas futuras); significado da tarefa e identidade do trabalhador com a mesma (relevância para a organização, para a comunidade e para o próprio trabalhador nas tarefas executadas);
4. Oportunidade de Crescimento e Segurança: esta categoria possui a finalidade de medir a oportunidade de carreira que o trabalhador tem dentro de uma organização e a segurança de seu emprego. Para melhorar o nível de satisfação é necessário trabalhar com situações de expansão das atividades que contribuam para que o trabalhador não entre na obsolescência e a manutenção do seu emprego.
5. Integração Social na Organização: a Qualidade de Vida no Trabalho está associada ao nível de convivência harmoniosa entre os trabalhadores de uma mesma empresa. A integração social pode ser avaliada pela igualdade de oportunidades (ausência de discriminação de qualquer natureza), auxílio recíproco entre os membros da organização e o senso comunitário (em que o trabalhador se sente integrado a um grupo e à organização).
6. Constitucionalismo: um elevado nível de Qualidade de Vida no Trabalho está associado à existência de normas e procedimentos que estabelecem claramente os direitos e os deveres dos trabalhadores. Destacam-se o direito à privacidade pessoal, a liberdade de diálogo e o direito de posicionar-se e de receber tratamento justo em todos os aspectos.
7. Trabalho e Espaço Total de Vida: a experiência de trabalho de um indivíduo pode ter efeito negativo ou positivo sobre outras esferas de sua vida, tais como suas relações com a família. O equilíbrio entre trabalho e espaço total de vida tem origem nos esquemas de trabalho, expectativa de carreira, progresso e promoção. A avaliação precisa ser feita por intermédio de opiniões quanto à duração da jornada, estabilidade de horários e mudanças geográficas que podem interferir na disponibilidade de tempo para a família e para o lazer.
8. Relevância Social da Vida no Trabalho: a forma de ação de algumas empresas promove uma depreciação nos trabalhos executados e carreiras seguidas pelos operários, o que afeta a autoestima e, conseqüentemente, a produtividade. Dentre os critérios de avaliação, destacam-se: imagem institucional; responsabilidade

social da instituição; responsabilidade social pelos serviços/produtos (qualidade dos serviços/produtos colocados à disposição dos clientes); e responsabilidade social pelos empregados.

## 2. METODOLOGIA

Com relação ao ponto de vista da abordagem do problema a referida pesquisa pode ser classificada como quantitativa, pois considera que tudo pode ser quantificável, ou seja, traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Com relação aos objetivos a pesquisa classifica-se como descritiva, pois tem como objetivo descrever as características de determinada população ou fenômeno ou estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados por meio de questionários e observação sistemática (SILVA & MENEZES, 2005).

O procedimento metodológico utilizado foi o estudo de caso. O mesmo busca examinar os acontecimentos contemporâneos onde não se podem manipular os comportamentos dos sujeitos da pesquisa possuindo caráter generalizável as proposições teóricas. Com isso, possui como objetivo a expansão e generalização das teorias e não das populações e universos. O método de generalização utilizado é a “generalização analítica”, utilizando uma teoria desenvolvida na forma de um modelo e comparando-a aos resultados obtidos do estudo de caso (YIN, 2001).

A delimitação do universo foi composta por uma pequena empresa localizada na cidade de Manaus/AM do setor de alimentos, mais especificamente, panificadora. O acesso a empresa ocorreu via contato profissional. A amostragem pesquisada foi de caráter não probabilística intencional (MARCONI, 1990) e como técnicas de pesquisa foram utilizadas: (1) documentação indireta por intermédio da pesquisa bibliográfica e a observação direta extensiva (questionário). Ao todo foram aplicados dez questionários com funcionários da empresa.

O estudo ocorreu em quatro momentos: (1) definição do referencial teórico, (2) elaboração do questionário, (3) encaminhamento do questionário à empresa e (4) tabulação e análise dos dados. A escolha do modelo de Walton (1973) para a análise da qualidade de vida no trabalho na referida organização ocorreu pelo reconhecimento internacional desse instrumento para a avaliação da QVT.

As métricas estudadas na pesquisa relacionam-se com o estudo de Walton (1973) para avaliação da QVT apresentando 35 questões fechadas contemplando oito critérios e 35 subcritérios conforme a tabela 2.1 abaixo.

Tabela 2.1: Critérios e subcritérios utilizados na pesquisa

CRITÉRIOS	SUBCRITÉRIOS
Compensação justa e adequada	Remuneração justa
	Equilíbrio salarial
	Participação em resultados
	Benefícios extras

Condições de trabalho	Jornada semanal
	Carga de trabalho
	Fadiga
	Tecnologia do processo
	Salubridade
	Equipamentos de EPI
uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia
	Importância da tarefa
	Polivalência
	Avaliação do desempenho
	Responsabilidade conferida
Oportunidade de crescimento e segurança	Crescimento profissional
	Treinamentos
	Demissões
	Incentivos aos estudos
Integração social na organização	Discriminação
	Relacionamento interpessoal
	Compromisso da equipe
	Valorização das ideias
Constitucionalismo	Direitos do trabalhador
	Liberdade de expressão
	Discussão e normas
	Respeito à individualidade
O trabalho e o espaço total de vida	Influência sobre a rotina familiar
	Possibilidade de lazer
	Horário de trabalho e descanso
Relevância social do trabalho na vida	Orgulho do trabalho
	Imagem institucional
	Integração comunitária
	Qualidade dos produtos/serviços
	Política de recursos humanos

Fonte: Autor. Adaptado de Walton (1973).

Para a análise dos dados foi utilizada a estatística descritiva que possui como interesse, segundo Silvestre (2007), a medida das características dos elementos de toda a população. As grandezas relacionadas à população são denominadas de parâmetros. O objetivo desse tipo de análise é a obtenção do valor preciso destes parâmetros com base nas observações realizadas em todos os elementos da população. Em suma, a estatística descritiva preocupa-se com a medida direta dos parâmetros nas populações.

### **3. ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Os resultados da pesquisa de QVT utilizando o modelo de Walton são demonstrados abaixo (figura 3.1) apresentando os valores médios obtidos pela pesquisa em uma escala centesimal.

De forma geral, os resultados apontam para um nível de satisfação superior a 50% e conseqüentemente os critérios foram satisfatórios. O critério “Integração social na organização” apresentou a melhor média com 71,25% seguido pelo critério “Relevância social do trabalho na vida” com 69% e “Uso e desenvolvimento de capacidades” com 67%.

Estes resultados positivos apontam para uma integração do funcionário junto à organização quanto a questões de discriminação, relacionamento interpessoal, compromisso com a equipe de trabalho e valorização de suas ideias internamente. A relevância social do trabalho trata da relação entre o trabalho realizado e sua contribuição na vida do trabalhador no que tange o orgulho em se realizar uma atividade, a contribuição dessa atividade para sociedade, bem como, a forma como a empresa lida com os funcionários a partir de uma política de recursos humanos. Isto posto, os funcionários se percebem relevantes socialmente quanto a realização de suas atividades.

A autonomia, a importância do trabalho realizado e a responsabilidade dada aos funcionários pela organização avaliada foram positivamente percebidas no critério “Uso e desenvolvimento de capacidades” pelos funcionários como positivo para o seu desenvolvimento dentro da organização.

Em contrapartida, a menor média apresentada nos resultados foi do critério “condições de trabalho” com 55,83% onde os funcionários demonstraram que se encontram satisfeitos com questões de quantidade de horas, de trabalho, cansaço e com as condições de trabalho, todavia este resultado pode sugerir um estudo posterior para melhor entendimento desta demanda.

A média geral obtida no estudo ficou em 63,93% resultando em uma avaliação dos funcionários da QVT na organização como satisfatória, podendo o resultado ser melhorado, por parte da empresa, focando nos critérios “Condições de trabalho” e “O trabalho e o espaço total de vida”.

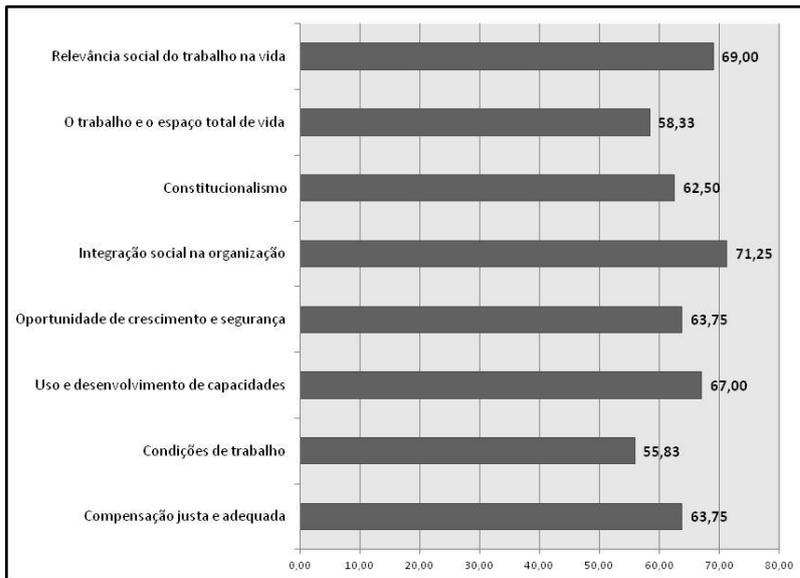


Figura 3.1: Nível de satisfação com os critérios da QVT. Fonte: Autor.

Análise da QVT por intermédio do Diagrama de caixas (*boxplot*) permite a identificação do centro, da dispersão e da distribuição dos dados, sem mencionar a presença dos *outliers* (valores extremos). A consideração dos *outliers* nesse tipo de análise é relevante por revelar informações significativas e por afetar os valores da média e do desvio-padrão.

Analogamente a Aquino *et al.* (2012) o diagrama de caixa foi utilizado para a verificação de três itens: (1) o comportamento dos dados, (2) a dispersão dos mesmos em torno da média e (3) a verificação da presença de *outliers*.

A tabela 3.1 apresenta os resultados da análise dos critérios de QVT utilizando a estatística descritiva para estimar a média, a mediana, o desvio-padrão, os valores mínimo e máximo e o primeiro e terceiro quartil que comporão o diagrama de caixas.

Tabela 3.1: Resultados da estatística descritiva dos critérios de QVT

	Média	Mediana	Desvio-padrão	Mínimo	Máximo	Primeiro quartil	Terceiro quartil
Compensação justa e adequada	63,75	68,75	27,48	0,00	100,00	50,00	75,00
Condições de trabalho	55,83	58,33	29,86	0,00	100,00	25,00	75,00
Uso e desenvolvimento de capacidades	67,00	75,00	25,74	25,00	100,00	50,00	75,00

Oportunidade de crescimento e segurança	63,75	68,75	35,79	0,00	100,00	25,00	100,00
Integração social na organização	73,75	75,00	14,68	50,00	100,00	68,75	75,00
Constitucionalismo	62,50	75,00	27,51	0,00	100,00	50,00	75,00
O trabalho e o espaço total de vida	58,33	66,67	29,38	0,00	100,00	50,00	75,00
Relevância social do trabalho na vida	73,00	70,00	23,14	0,00	100,00	50,00	75,00

Fonte: autor.

A figura 3.2 apresenta o gráfico *boxplot* para o melhor entendimento do comportamento dos dados em relação a sua variabilidade a partir dos oito critérios do modelo de Walton aplicado na empresa em estudo.

Em relação aos *outliers* (extremos) observa-se *outliers* superiores em todos os critérios e inferiores nos critérios “Compensação justa e adequada”, “Condições de trabalho”, “oportunidade de crescimento e segurança”, “Constitucionalismo”, “O trabalho e o espaço total de vida” e em “Relevância social do trabalho na vida”.

O gráfico possibilita a observação da concentração da média nos diversos critérios acima dos 50% conforme demonstrado na figura 3.1. O Critério com maior dispersão dos dados foi “Oportunidade de crescimento e segurança”, seguido por “Condições de trabalho” indicando uma maior variação nas respostas. Em detrimento o critério “Integração social na organização” apresenta uma maior concentração nas respostas. Os critérios com maior dispersão resultam em elevado desvio-padrão do critério avaliado.

As caixas representam que 50% da amostra avaliada possui resposta dentro do intervalo de valores de cada um dos critérios. A parte superior das caixas indica que 25% da amostra avaliada (3° Quartil) possuem respostas acima deste valor e a parte inferior das caixas indicam que 25% da amostra (1° Quartil) possuem respostas abaixo deste valor.

Os resultados apontam para uma proximidade entre a média e a mediana em todos os critérios demonstrando uma simetria entre as respostas, no entanto as influências dos *outliers* inferiores resultam em médias abaixo das medianas nas caixas de todos os critérios com exceção dos critérios “Integração social na organização” e “Relevância social do trabalho na vida”.

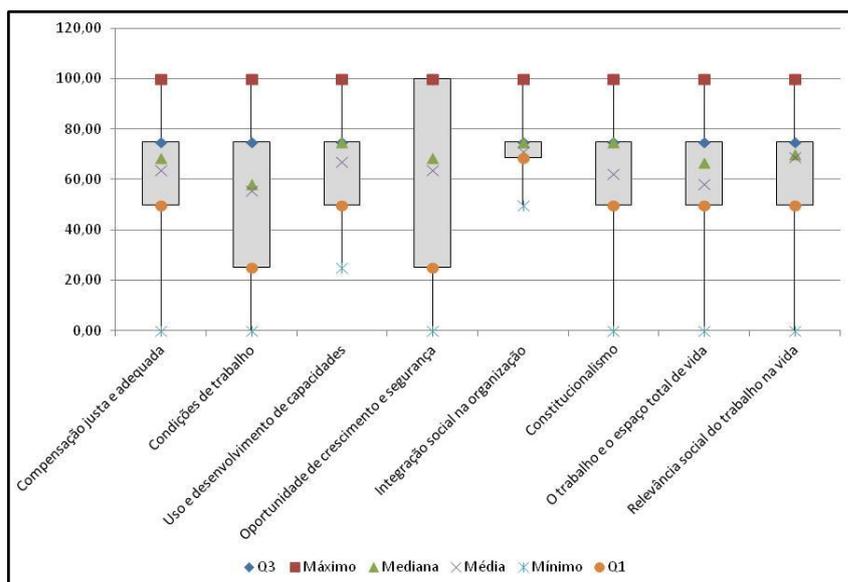


Figura 3.2: Diagrama de caixa (*boxplot*) da empresa estudada. Fonte: Autor.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A avaliação da qualidade de vida no trabalho é um importante instrumento para a empresa conhecer o nível de satisfação de seus funcionários, além de auxiliar na melhoria a competitividade da empresa por intermédio de um retorno para a direção acerca da satisfação ou não de seus recursos humanos. Sendo assim, este estudo atingiu seu objetivo ao analisar a qualidade de vida no trabalho em uma pequena empresa com dez funcionários do setor de alimentos da cidade de Manaus.

A revisão bibliográfica permitiu focar e enfatizar a relevância do modelo escolhido para a análise da QVT na empresa em questão. A metodologia permitiu um melhor entendimento, por meio da estatística descritiva e do diagrama de caixas, do grau de satisfação dos funcionários.

Com relação aos resultados, de maneira geral a empresa obteve um bom resultado com média geral superior a 60%, foram identificados *outliers* em todos os critérios e os critérios com maior dispersão resultaram do elevado desvio-padrão provocado pelos *outliers*. A empresa estudada precisa considerar os diferentes desempenhos para o desenvolvimento de políticas de recursos humanos visando à manutenção dos critérios positivos e a elevação dos resultados dos critérios considerados negativos.

Portanto, este estudo possui como relevância a utilização de um modelo para a avaliação da qualidade de vida em organizações, no caso, uma pequena empresa do setor de alimentos. A aplicação deste instrumento em outras micro e pequenas empresas será de fundamental importância para a melhoria dos ambientes de trabalho e da competitividade dessas empresas a partir de uma avaliação adequada de seu ambiente interno.

## REFERENCIAS

- AQUINO, D. S. *et al.* *Análise da qualidade de vida no trabalho no setor de costura em uma indústria de confecção*. **Produção on line**, v. 12, n. 03, pp. 585-603, jul./set. 2012.
- DAVIS, L.; CHERNS, A. **The Quality of Working Life**. New York: Free Press, 1975.
- DETONI, D. J. **Estratégias de avaliação da qualidade de vida no trabalho: estudos de casos em agroindústrias**. 2001. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC. Florianópolis, 2001.
- HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. **The job diagnostic survey: na instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects**. Arlington/Virginia (USA). NTIS - National Technical Information Service, 1974.
- KERBAL, A. **Ergonomie et critères de gestion des entreprises: L'analyse économique et les conditions de travail**. In: Congrès SELF “Ergonomie et relations santé-travail, fiabilité des systemes et des organizations, critères de gestion des entreprises”, 34, 1999, Caen. Anais ... Caen: SELF, 1999. p. 1-7.
- MARCONI, M. A. **Técnicas de pesquisa: planejamento, e execução de pesquisas (...)**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1991.
- SILVESTRE, A. L. **Análise de dados e estatística descritiva**. Lisboa/Portugal: Escola Editora, 2007.
- SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005.
- WALTON, R. E. *Quality of working life: what is it?* **Slow Management Review**, v.15, n.1, p. 11-21, 1973.
- WESTLEY, W. A. *Problems and solutions in the quality of working life*. **Human Relations**, v. 32, n. 2, pp. 11–123, 1979.
- WERTHER, W. B. & DAVIS, K. **Administração de recursos humanos**. São Paulo : McGrawHill, 1983.
- YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.