

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PROPOSTA DE MELHORIA
PARA CONSTRUTORA TERRABRASILIS**

Aluna: Andresa Pereira da Silva
Orientador: Prof.^a M.a Nadja Fernandes Rafal

Aparecida de Goiânia, 2016

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PROPOSTA DE MELHORIA
PARA CONSTRUTORA TERRABRASILIS**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação da Prof.^a M.a Nadja Fernandes Rafal

Aparecida de Goiânia, 2016

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Andresa Pereira da Silva

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PROPOSTA DE MELHORIA
PARA CONSTRUTORA TERRABRASILIS**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação da Prof.^a M.a Nadja Fernandes Raful

Avaliado em _____ / _____ / _____

Nota Final: () _____

Professor-Orientador: M.a Nadja Fernandes Raful

Professor Examinador: Esp. Orlando Dias

Aparecida de Goiânia, 2016

RESUMO

Esse estudo tem como tema a Qualidade de Vida no Trabalho onde será abordada em 4 dimensões: aspectos físicos, psíquicos, a vida organizacional e social. As grandes empresas começaram a perceber a Qualidade de Vida no Trabalho como um diferencial competitivo, valorizando seus funcionários, permitindo a participação nas decisões, e considerando os valores pessoais dos indivíduos, e desta maneira obter retorno satisfatório para a empresa e os colaboradores. Utilizou-se o questionário para compreender a cerca das necessidades pessoais de cada um, desta forma verificou-se que é preciso rever alguns pontos pertinentes a organização como a limpeza do ambiente, condições físicas, organização e estrutura do de plano de cargos e salários. Esse artigo apresentou também que as ações de endomarketing, as influências causadas pelo clima organizacional e a utilização da remuneração e dos benefícios como ferramentas que podem contribuir para avaliar o desempenho e satisfação dos funcionários. Desta maneira, acredita-se que com o trabalho em equipe e a aplicação do que foi exposto no artigo é possível tornar o ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo.

Palavras-chave: qualidade, trabalho, funcionários.

ABSTRACT

This study has as its theme the Quality of Life at Work, where it will be approached in four dimensions: physical, psychic, organizational and social life. Large companies began to perceive Quality of Life at Work as a competitive differential, valuing their employees, allowing them to participate in decisions, and considering the personal values of individuals, and in this way obtain a satisfactory return for the company and employees. The questionnaire was used to understand the personal needs of each one, in this way it was verified that it is necessary to review some points pertinent to the organization such as cleanliness of the environment, physical conditions, organization and structure of the plan of positions and salaries. This article also presented that the actions of endomarketing, the influences caused by the organizational climate and the use of the remuneration and the benefits as tools that can contribute to evaluate the performance and satisfaction of the employees. In this way, it is believed that with teamwork and the application of what was exposed in the article it is possible to make the work environment more harmonious and productive.

Keywords: *quality, work, employees.*

Introdução

Muito se tem discutido a respeito da qualidade de vida no trabalho, empresas visionárias de grande porte já adotam programas e incentivos voltados para os colaboradores visando a melhoria das condições de trabalho. A dificuldade encontrada é mudar paradigmas criados dentro de organizações de pequeno e médio porte, onde esses programas são vistos como um gasto a mais para a empresa e não como um investimento que pode trazer retornos rentáveis.

A fim de aprofundar e observar na prática o tema abordado escolheu-se como objeto de pesquisa a empresa Terrabrasilis inserida no mercado com o intuito de prestar serviços com qualidade e eficiência. O ramo da construção civil do qual a empresa está inserida, conta com os técnicos de segurança do trabalho e com os sindicatos, com a função de zelar pela saúde e segurança dos trabalhadores, e de representar seus interesses. No entanto é preciso destacar que o foco destes estão voltados para os funcionários que atuam no canteiro de obras, dos quais podemos citar: os operários, pedreiros, encarregados, engenheiros entre outros, ficando a desejar tais preocupações aos colaboradores que atuam na administração da empresa.

Empresas que fazem a diferença no mercado são aquelas que trabalham com excelência desde o produto que fornecem até sua mão de obra aplicada, mas ainda existem organizações que visam apenas os lucros e deixa de lado quem mais contribui para o alcance dos objetivos da empresa que são os colaboradores. Desta maneira o objetivo deste artigo é elaborar estratégias para melhoria da qualidade de vida na empresa, contribuindo com o aumento da produtividade e da satisfação dos colaboradores.

A metodologia utilizada no artigo será realizada através do método qualitativo, visando buscar significados atribuídos aos fatos que foram observados, onde o pesquisador se propõe a participar, compreender e interpretar as informações através da técnica: observação participante e entrevista utilizando-se do questionário semi-estruturado como instrumento de pesquisa.

Verificou-se que na empresa, os empregados estão trabalhando mais, devido a redução do quadro de funcionários, conseqüentemente gerando cansaço físico e mental, stress e queda na produtividade. Segundo Silva & Marchi (1997, p.11), “pessoas saudáveis representam negócios saudáveis, com melhores lucros e maior retorno do investimento. O grande capital da empresa é representado por pessoas capazes, aptas, sadias, equilibradas, criativas, íntegras e motivadas”.

A Construtora Terrabrasilis está inserida no mercado há 8 anos, e o foco na prestação de serviços com qualidade, culminou no esquecimento do quadro corporativo da empresa. Portanto, sugere-se neste artigo estratégias voltadas para a Qualidade de Vida no Trabalho, a fim de atender, simultaneamente os interesses tanto do empregado como do empregador.

Gestão de Pessoas

Segundo Gil (2001, p. 17), “Gestão de Pessoas é a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais”. Nessa linha de pensamento as pessoas deixaram de ser tratadas apenas como indivíduos mas também como recursos potenciais de conhecimentos, habilidades e capacidades. Para que esses recursos sejam bem aproveitados é preciso compreender seu comportamento e para isso é necessário conhecer o que leva a sua motivação.

A seguir utiliza-se a teoria de Abraham Maslow sobre a hierarquia das necessidades humanas, ferramenta que possibilita explorar à cerca do que o colaborador necessita para produzir mais e melhor. Ferreira (2015, p. 17) diz que, “A hierarquia das necessidades de Maslow considera que as necessidades estão organizadas em uma escala de importância e de influência do comportamento”.

Figura 1 - Pirâmide de Maslow



Fonte: elaborado pela aluna.

- Necessidades Fisiológicas: fome, sede, sono. Como satisfazer essas necessidades: carga horária de trabalho adequada, condições adequadas de trabalho.
- Necessidades de Segurança: insegurança no trabalho, perigo, saúde. Como satisfazer essas necessidades: estabilidade, seguro de vida, plano de saúde.
- Necessidades Sociais: aceitação social, inclusão em grupos. Como satisfazer essas necessidades: atividades sociais e esportivas entre funcionários, organização do trabalho de modo a permitir interação com os colegas.
- Necessidades de Estima: reputação, respeito, reconhecimento. Como satisfazer essas necessidades: reconhecimentos diversos (premiações, bonificações).
- Necessidades de auto realização: realização do potencial, solução de problemas. Como satisfazer essas necessidades: autonomia na função.

Qualidade de Vida no Trabalho

Segundo Rodrigues (1994, p. 76), “a Qualidade de Vida no Trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência. Com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa”.

Os estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, iniciou-se com uma experiência realizada na fábrica de Hawthorne da Western Electric Company, essa experiência contribuiu para uma nova visão do operário desenvolvida na Teoria das Relações Humanas. Diferentemente da Teoria da Administração Científica que se caracterizava pela ênfase nas tarefas e motivações unicamente salariais, assim como a visão de homem econômico e também da Teoria Clássica da Administração com ênfase na estrutura organizacional, a Teoria das Relações Humanas surgiu para opor-se a essas Teorias, preocupando-se em corrigir a tendência à desumanização do trabalho, com a concepção de homem social, que possui sentimentos e desejos (CHIAVENATO, 2001).

Através da experiência de Hawthorne, identificou-se preocupações tais como a influência das condições de trabalho na produtividade. O comportamento dos operários sendo analisado como um grupo e não individualizado. A motivação pela necessidade de reconhecimento e não somente pelo fator econômico e o surgimento do conceito de *homem social*.

Em 1950, Eric Trist desenvolveu um trabalho para estudar a relação Indivíduo-Trabalho-Organização, técnica essa denominada Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, tendo como base a satisfação do trabalhador no trabalho e em relação a ele (RODRIGUES, 1994).

A Qualidade de vida no trabalho é uma preocupação com o colaborador, levando em consideração quatro principais dimensões que são elas: aspectos físicos, psíquicos, a vida organizacional e social. Segundo Corrêa (apud SOUSA, 2009) a qualidade de vida no trabalho com o tempo vem se aprimorando com base na segurança, conforto, lazer, desenhos de cargos, novas estruturas e distribuição de tarefas, melhor remuneração, garantia de desenvolvimento e treinamento.

Na tentativa de oferecer uma vida de qualidade para a família, os pais ou até mesmo os responsáveis por tal, acabam focando ao máximo no trabalho, conseqüentemente passando menos tempo com a família. Diante disso Rossi apud Ferreira (2010, p. 4) destaca que qualidade de vida no trabalho:

É desenvolver e manter uma satisfação, ou seja, uma “sensação de bem estar” no trabalho, o que não significa trabalhos mais altos, mas também

questões de qualidade de vida, tais como: tempo com a família, saúde, razoabilidade quanto às horas de trabalho e cargas de trabalho, controle sobre a carreira e sensação de segurança do emprego, a partir do comprometimento mútuo entre colaboradores e organizações, para que a satisfação ocorra nos dois sentidos. Corresponde a uma área de competência relevante para as organizações, nas quais um conjunto de programas e ações, que interferem no ambiente organizacional, deve ser implantado, tendo, como público alvo, o cliente interno.

Qualidade de Vida no trabalho inicia-se desde a satisfação no trabalho, refere-se ao grau de prazer que um funcionário sente com seu cargo. O modo como os funcionários se sentem em relação aos seus cargos é muito variável, nem mesmo aqueles que possuem condições favoráveis de trabalho pode se dizer que estão satisfeitos (MUCHINSKY, 2004). É possível que a empresa obtenha retorno satisfatório, desde que ela valorize o empregado, reconheça-o como o parceiro, isso fará com que o empregado envolva sua força de trabalho cada vez mais no processo produtivo (GIL, 2001). Segundo Chiavenato, não basta recompensar é preciso mantê-los sempre satisfeitos, as organizações precisam se preocupar com seus colaboradores, levando em consideração que é no trabalho que eles ocupam a maior parte de seu tempo (2014).

Segundo Macêdo (2004, p.131):

O termo Qualidade de Vida no Trabalho tem sido utilizado para se referir a uma série de preocupações e projetos, sendo redefinido no transcorrer do tempo, à medida que a concepção de trabalho evoluiu. Este também tem ampla abrangência na organização a ponto de qualquer iniciativa de melhoramento das condições de trabalho, ou mesmo das atividades desenvolvidas, serem denominadas QVT.

Quando se fala em qualidade de vida no trabalho muitos empresários pensam que se tiver qualidade de vida na empresa não haverá trabalho, mas a ideia é associar o trabalho a qualidade de vida, e não dissociar o termo como se fossem distintos.

Estratégias de Melhoria para Qualidade de Vida no Trabalho

Empresas que aplicam ações de Endomarketing, compreendem as influências do Clima Organizacional e utilizam ferramentas de Remuneração e Benefícios, conseguem criar estratégias para melhorar a Qualidade de Vida dos colaboradores e construir equipe de pessoas comprometidas e satisfeitas.

Remuneração e Benefícios

A remuneração é o que uma pessoa recebe por sua prestação de serviço, o que vai definir se sua remuneração é justa e adequada envolve vários fatores como esforço, dedicação, competência e conhecimento. Diz Chiavenato (2014, p. 289), “benefícios são regalias e vantagens concedidas pelas organizações, a título de pagamento adicional dos salários, a todos ou a parte de seus colaboradores”.

Endomarketing

Segundo Bekin (2004, p. 3), “Endomarketing consiste em ações de Marketing dirigidas para o público interno da empresa ou organização”. Pode se dizer que o endomarketing é um alinhamento entre a empresa e o funcionário, aproximando-o da estratégia da empresa através da informação que é a comunicação interna ou da integração. Vale ressaltar que a comunicação interna tem por objetivo transmitir informações para seu público interno através de murais, revistas e e-mails, não tem o proposito de provocar engajamento nas pessoas, diferentemente da integração que pode ser realizada através de reuniões e eventos.

O papel do endomarketing é fazer com que o funcionário vista a camisa da empresa e ajudem seus líderes a alcançarem seus objetivos sendo comprometidos e fiéis defensores do negócio.

Clima Organizacional

O clima organizacional presente no ambiente interno pode indicar fatores de desempenho, satisfação, e também de conflitos interpessoais e interdepartamentais. Segundo Ferreira (2015, p. 55), “O clima pode ser entendido como a percepção da atmosfera da organização e impacta a satisfação com o trabalho, as interações entre os grupos e até mesmo os comportamentos que exprimem afastamento dos empregados do ambiente de trabalho (absenteísmo, rotatividade, entre outros)”.

O clima organizacional está relacionado com o grau de motivação dos envolvidos. Quando existe alto nível de motivação percebe-se que o ambiente interno proporciona colaboração, interesse e grande satisfação entre os membros. Quando o nível de motivação está baixo o ambiente interno apresenta desinteresse, insatisfação, apatia e etc (CHIAVENATO, 2016).

Análise e Discussão dos Resultados

O relatório foi realizado na empresa como um todo e não especificamente em um departamento. Pode-se perceber que o departamento de Recursos Humanos é deficiente por não ter desenvolvido um Plano de Cargos e Salários para os colaboradores. A limpeza do ambiente não é feita com regularidade, conseqüentemente gerando o acúmulo de poeira. Quanto a iluminação não possui persianas nas janelas para amenizar a claridade existente durante todo o dia, gerando reflexos nas telas dos computadores, prejudicando a visão dos funcionários. A cozinha não possui refrigeração, com isto torna-se um ambiente desagradável para os colaboradores no horário de suas refeições.

Os departamentos em si são bem desorganizados, as mesas estão sempre cheias de papel, e ocupadas com materiais que não são utilizados constantemente, existem caixas por toda a parte, no chão, embaixo das mesas e até mesmo em cima, por não ter espaço disponível no arquivo morto, conseqüentemente elas ficam espalhadas nas salas deixando o ambiente com uma aparência ruim.

Na empresa o departamento de recursos humanos, conta com dois colaboradores sendo esses o supervisor responsável pelas contratações e demissões, que possui grande autonomia no cargo e a auxiliar de recursos humanos responsável pelas atividades operacionais como lançamento de rescisões e folha de pagamento no sistema, conferência da documentação e cadastro de funcionários. Quanto à limpeza, possui uma auxiliar de serviços gerais responsável por toda a limpeza do ambiente, pela preparação do café da manhã e o lanche da tarde e também pela substituição do intervalo de almoço da recepcionista. Ainda não existe alguém exercendo a função de gerente geral capaz de definir como os processos devem ser executados.

Elaborou-se um questionário para a coleta de dados na empresa Terrabrazilis, sendo possível a identificação da problemática existente. Os gráficos irão demonstrar os resultados obtidos de acordo com a opinião de 20 colaboradores da administração da empresa. Após a aplicação do questionário e a apuração dos dados, obtiveram-se os resultados abaixo:

Gráfico 1 - Estrutura Física



Fonte: elaborado pela aluna.

Os funcionários avaliaram 90% como sendo ótima estrutura. E os que avaliaram como estrutura regular, reclamaram quanto a temperatura da cozinha e da falta de persianas nas janelas.

Gráfico 2 - Realização Profissional



Fonte: elaborado pela aluna.

Quanto a realização profissional 80% dos que responderam ao questionário responderam que não se sentem realizados, devidos as condições de trabalho, e a remuneração.

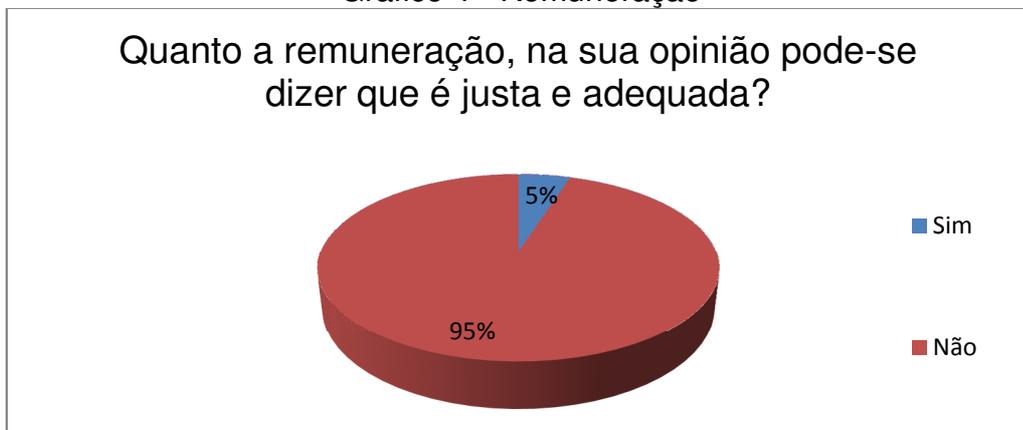
Gráfico 3 - Motivação



Fonte: elaborado pela aluna.

Apenas 30% dos colaboradores se sentem motivados na empresa.

Gráfico 4 - Remuneração



Fonte: elaborado pela aluna.

Quanto a remuneração, 70% dos colaboradores informaram não estarem satisfeitos com a remuneração. Os que alegaram estarem satisfeitos são funcionários que já estão a mais tempo na empresa e ocupam os cargos de confiança, conseqüentemente ganham mais.

Gráfico 5 - Implantação Plano de Cargos e Salários

Na sua opinião, a implantação de um plano de cargos e salários traria benefícios para a empresa e funcionários?

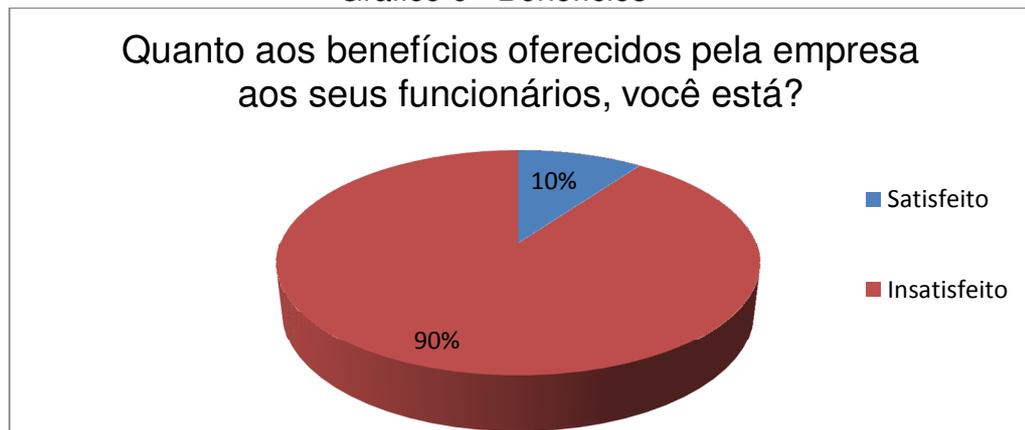


Fonte: elaborado pela aluna.

Todos os funcionários responderam que a implantação de um plano de cargos e salários traria benefícios, tanto para a empresa, quanto para os colaboradores.

Gráfico 6 - Benefícios

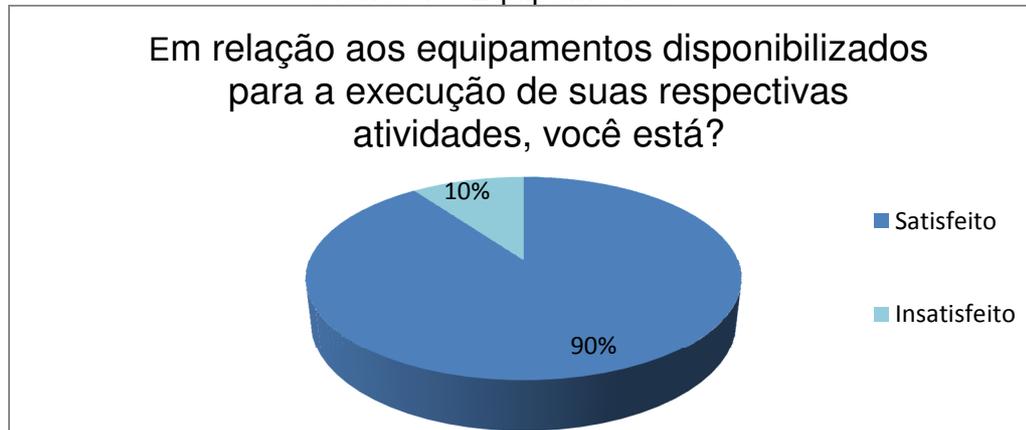
Quanto aos benefícios oferecidos pela empresa aos seus funcionários, você está?



Fonte: elaborado pela aluna.

Ao serem questionados sobre a satisfação quanto aos benefícios, 90% responderam que estão insatisfeitos. Alegaram a falta de um plano de saúde de qualidade, e de outros benefícios que são oferecidos no mercado.

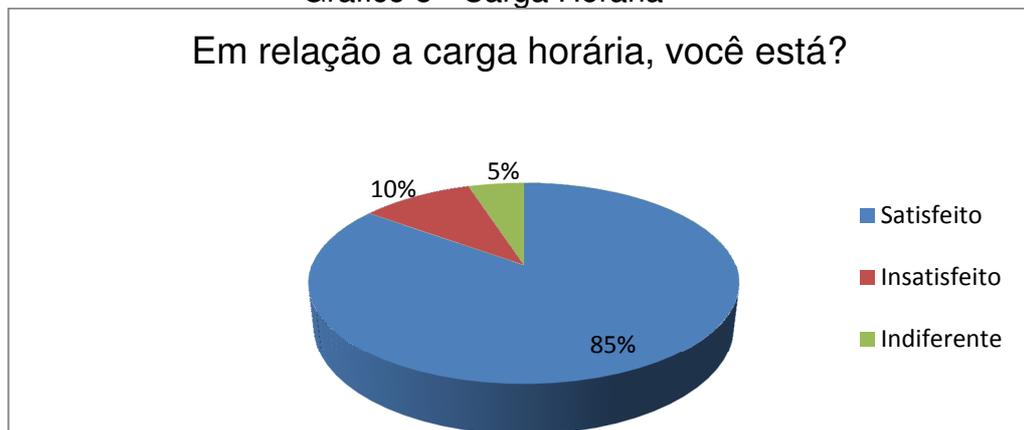
Gráfico 7 - Equipamentos



Fonte: elaborado pela aluna.

Em relação aos equipamentos disponibilizados a maioria se diz satisfeita. Aos que responderam insatisfeitos, informaram que o uso de computador de mesa seria mais adequado ao uso de notebook.

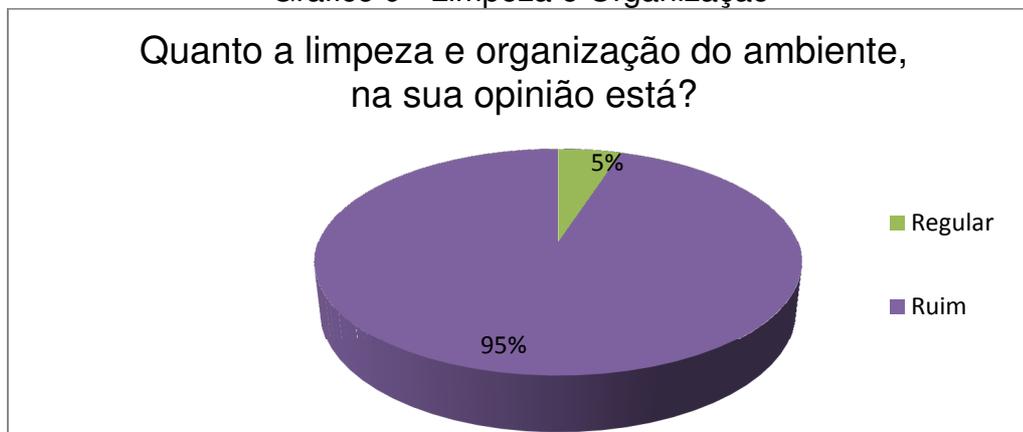
Gráfico 8 - Carga Horária



Fonte: elaborado pela aluna.

A maioria respondeu estar satisfeito, levando em consideração que a carga horária existente na empresa está de acordo com o que é oferecido no mercado.

Gráfico 9 - Limpeza e Organização



Fonte: elaborado pela aluna.

A empresa possui uma funcionária responsável pela limpeza de todo o ambiente, o que reflete no fato de que a maioria dos funcionários responderam que a limpeza está ruim. Quanto à organização, deixa a desejar as caixas que ficam expostas nas salas por não ter espaço no arquivo morto.

Sugestões e Recomendações

Para que a empresa alcance os resultados esperados de acordo com o que foi abordado no questionário. Será utilizado como ferramenta de gestão o Método 5W2H, onde será feito um cronograma da execução das ações a serem seguidas, determinando *o que* será feito, *quem* fará, *quando* será feito, *onde* será feito, *por que* será feito, *como* será feito e *quanto* custará, conforme mostra a figura 2:

Figura 1 - 5W2H

5W2H						
O QUE (What)	QUEM (Who)	QUANDO (When)	ONDE (Where)	POR QUE (Why)	COMO (How)	QUANTO (How much)
O que fazer?	Quem deve fazer?	Quando fazer?	Onde fazer?	Por que fazer?	Como fazer?	Quanto irá gastar?

Fonte: elaborado pela aluna.

Quadro 1 - Plano de Ação Método de Gestão 5S

5W2H						
O QUE (What)	QUEM (Who)	QUANDO (When)	ONDE (Where)	POR QUE (Why)	COMO (How)	QUANTO (How much)
Método de gestão 5S.	Grupos de colaboradores indicados pelos supervisores.	Janeiro de 2017.	Empresa Construtora Terrabrasilis.	Para melhorar o ambiente de trabalho.	Através da fixação de cartazes e da Semana da Limpeza.	R\$ 150,00 dos cartazes.

Fonte: elaborado pela aluna.

Com base na tabulação dos dados do questionário aplicado, observou-se que 95% dos entrevistados afirmaram que a limpeza e a organização da empresa está ruim. Neste plano de ação, sugere-se que seja adotado o método de gestão 5S do qual visa a organização e limpeza do ambiente evitando também o desperdício, mudando as atitudes dos funcionários tanto na empresa como na vida pessoal (MARSHALL JUNIOR, 2008).

Essa mudança de comportamento será instituída a partir da implantação de cada fase do método 5S (MARSHALL JUNIOR, 2008, p. 120):

- Seiri – organização/utilização/descarte;
- Seiton – arrumação/ordenação;
- Seisou – limpeza/higiene;
- Seiketsu – padronização;
- Shitsuke – disciplina.

Quadro 2 - Plano de Ação Reparos Técnicos

5W2H						
O QUE (What)	QUEM (Who)	QUANDO (When)	ONDE (Where)	POR QUE (Why)	COMO (How)	Quanto (How much)
Reparos técnicos.	Refrigeração Gomes.	Janeiro de 2017.	Empresa Construtora Terrabrasilis.	Melhorar a temperatura ambiente da cozinha.	Instalação de um ar condicionado.	Ar condicionado R\$ 999,00, Instalação R\$ 220,00
Reparos Técnicos	Art San Persianas	Janeiro de 2017.	Empresa Construtora Terrabrasilis.	Para amenizar a claridade existente nas salas.	Instalação de persianas nas janelas.	Persianas R\$ 340,00 cada. Instalação Gratuita.

Fonte: elaborado pela aluna.

Neste plano de ação, sugere-se que seja feito alguns reparos técnicos na empresa. Alguns funcionários reclamaram que a cozinha não possui refrigeração, tornando-a um ambiente desagradável. Portanto sugerimos a compra e instalação de um ar-condicionado no local.

Sugere-se também, a compra e instalação de persianas nas 5 janelas da empresa, como visto anteriormente na tabulação de dados os colaboradores afirmaram que a claridade do ambiente gera incômodo na visão. Desta maneira a instalação das persianas irá melhorar o ambiente de trabalho.

Quadro 3 - Plano de Ação Cargos e Salários

5W2H						
O QUE (What)	QUEM (Who)	QUANDO (When)	ONDE (Where)	POR QUE (Why)	COMO (How)	QUANTO (How much)
Plano de cargos e salários.	Recursos Humanos	Janeiro de 2017.	Empresa Construtora Terrabrasilis	Ainda não existe na empresa.	Através da implantação do plano de cargos e salários.	Não haverá custo

Fonte: elaborado pela aluna.

Neste plano de ação, sugere-se que seja implantado um plano de cargos e salários na empresa Terrabrasilis, visando assim sanar dois fatores importantes identificados como problemática existente, tais como compensação justa e adequada e crescimento na carreira. Estabelecendo um planejamento quanto a carreira será possível envolver outros fatores como a participação nas decisões, estimulação da criatividade e feedback sobre o desempenho. Sugere-se também que este plano seja elaborado pelo supervisor do departamento de pessoal, levando em consideração que ele possui grande autonomia na função, ressaltando que o mesmo possui formação acadêmica na área, não gerando gastos para a empresa em terceirizar o projeto.

Quadro 4 - Plano de Ação Plano de Saúde

5W2H						
O QUE (What)	QUEM (Who)	QUANDO (When)	ONDE (Where)	POR QUE (Why)	COMO (How)	QUANTO (How much)
Plano de Saúde	Promed Assistência Médica Ltda.	Janeiro de 2017.	Empresa Construtora Terrabrasilis.	Os funcionários estão insatisfeitos com o plano de saúde oferecido.	Através da contratação de outro plano de saúde.	R\$ 104,72 por funcionário.

Fonte: elaborado pela aluna.

Os funcionários da administração da empresa estão insatisfeitos com o atual plano de saúde, afirmaram que não conseguem marcar consultas e demoram muito na emergência. Desta maneira, sugere-se outro plano de saúde para os funcionários.

Conclusão

O artigo levantou questões relacionadas ao tema qualidade de vida no trabalho. Diante do resultado da pesquisa realizada na empresa observou-se que é preciso rever suas rotinas administrativas bem como condições de trabalho. Desta forma, identificou-se que a Construtora Terrabrasilis não possui preocupação com a implantação de políticas para a melhoria da qualidade de vida no trabalho. Dos quais fatores importantes podem ser citados: compensação justa e adequada, condições de trabalho, crescimento na carreira, participação nas decisões, estimulação da criatividade e *feedback* sobre o desempenho.

Utiliza-se no artigo a ferramenta de Gestão 5W2H onde sugere-se planos de ação com propostas de melhorias através da implantação de um plano de cargos e salários, a adesão de um novo plano de saúde, do método de gestão 5S e também a execução de alguns reparos técnicos na empresa.

Empresas que analisam o clima organizacional da empresa, os efeitos que geram a remuneração e os benefícios e aplicam as ações de endomarketing para seus colaboradores só tem a ganhar no quesito qualidade na prestação dos serviços, produtividade e reconhecimento.

Para que a empresa consiga implantar o que foi proposto é preciso que haja o comprometimento de todos os envolvidos da empresa incluindo diretoria e colaboradores. Além de evitar conflitos entre as partes haverá bons resultados. Portanto o importante é proporcionar ao colaborador condições básicas na melhoria do ambiente de trabalho e obter retornos satisfatórios para todos os envolvidos.

REFERÊNCIAS

BARROS, Aidil Jesus S.; LEHFELD, Neide Aparecida S. **Fundamentos de metodologia científica: Um guia para a iniciação científica**. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

BEKIN, Saul Faingaus. **Endomarketing: como praticá-lo com sucesso**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. Barueri: Manole, 2016.

FERREIRA, Tânia Kadima Magalhães. **Qualidade de vida no trabalho: um desafio a ser perseguido**. 2010. Tese de Especialização. Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

FERREIRA, Patricia Itala. **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: LTC, 2015.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: Enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

JULIÃO, Patrícia. **Qualidade de vida no trabalho: avaliação em empresa do setor automobilístico a partir do clima organizacional e do sistema da qualidade baseado na especialização técnica ISSO/TS 16.949**. 2001. Trabalho de Conclusão de Curso. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MACÊDO, Kátia. **Qualidade de vida no trabalho: o olhar da psicologia e da administração**. Goiânia: UCG, 2004.

MARCHI, Ricardo; SILVA, Marco Aurélio Dias. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1997.

MARSHALL JUNIOR, Isnard. **Gestão da qualidade**. 9. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2008.

MUCHINSKY, Paul. **Psicologia organizacional**. São Paulo: Thomson, 2004.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho, **Qualidade de vida no trabalho**. Petrópolis: Vozes, 1994.

RUIZ, João. **Metodologia científica**: guia para eficiência nos estudos. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

SOUSA, Walter Rodrigues. **Qualidade de vida no trabalho (QVT)**: o caso dos servidores da Universidade de Brasília (UnB). 2009. Monografia de Especialização. Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília, Distrito Federal, 2009.