

PERCEPÇÃO SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UM ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE: ESTUDO DE CASO

PERCEPTION ON QUALITY OF WORK LIFE IN AN ACCOUNTING OFFICE: CASE STUDY

Leonardo Augusto Rosário¹, Joaquim M. F. Antunes Neto²

1- *Tecnólogo em Gestão Empresarial, pela Faculdade de Tecnologia de Itapira “Ogari de Castro Pacheco” (FATEC de Itapira);*

2- *Orientador e docente da Faculdade Municipal Prof. Franco Montoro (FMPFM – Mogi Guaçu/SP). Doutor em Bioquímica pela UNICAMP, Mestre em Atividade Física e Adaptação – UNICAMP. Possui MBA em Gestão de Estratégia Empresarial e Especializações em Neuropsicopedagogia, Educação Ambiental, Psicopedagogia Institucional e Educação e Sociedade (Faculdade de Educação São Luís). Licenciado em Biologia (Centro Universitário Claretiano, Batatais/SP) e Bacharel e Licenciado em Educação Física (UNICAMP).*

Contato: joaquim_netho@yahoo.com.br

RESUMO

O objetivo deste trabalho de graduação é analisar os domínios físico, psicológico, pessoal e profissional, que impactam na qualidade de vida no trabalho (QVT) dos colaboradores de um escritório de contabilidade, utilizando como ferramenta de pesquisa o questionário QWLQ-bref. Neste contexto, desenvolveu-se um estudo de caso em um escritório de contabilidade, situado na cidade de Itapira, estado de São Paulo. Utilizou-se a versão abreviada do WHOQOL-100, o WHOQOL-bref, composto por vinte questões. A pesquisa teve seu início com a formulação da seguinte questão norteadora: Qual a percepção de trabalhadores de um determinado escritório do segmento contábil sobre qualidade de vida? Os resultados mostram que percepção dos colaboradores foi positiva para os quatros domínios apresentados, ressaltando-se que a média QVT foi de 64,77%, porém devendo ser considerado que houve para alguns aspectos diferenças importantes nas médias entre um sujeito e outro, refletindo percepções distintas quanto a QVT. Por fim, concluiu-se que, com base nas informações adquiridas e resultados obtidos, o objetivo de analisar o impacto que a QVT causa no escritório

de contabilidade estudado foi atingido, indicando que a ferramenta utilizada permite colaborar com a análise da percepção na QVT.

Palavras-chave: Qualidade de vida. Trabalho. Contabilidade. Organização.

ABSTRACT

The aim of this work is to analyze the physical, psychological, personal and professional domains, which impact the quality of life at work (QWL) of the employees of an accounting office, using the QWLQ-bref questionnaire as a research tool. In this context, a case study was developed in an accounting office, located in the city of Itapira, state of São Paulo. The WHOQOL-100 abbreviated version, the WHOQOL-bref, was used, composed of twenty questions. The research started with the formulation of the following guiding question: What is the perception of quality of life workers in a particular office in the accounting segment? The results show that the perception of the collaborators was positive for the four domains presented, emphasizing that the average QLW was 64.77%, but it should be considered that there were important differences in the averages between some subjects, reflecting perceptions. different as regards QWL. Finally, it was concluded that, based on the information acquired and results obtained, the objective of analyzing the impact that QVT causes in the accounting office studied was achieved, indicating that the tool used allows collaborating with the analysis of perception in QVT.

Keywords: Quality of life. Job. Accounting. Organization.

INTRODUÇÃO

Os estudos acerca da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tiveram sua origem durante a década de 50 com a reformulação da abordagem sociotécnica para a organização do trabalho, contemplando a satisfação e o bem-estar do trabalhador (TOLFO; PICCININI, 2011). Após sofrer um declínio de interesse, a QVT voltou a ser motivo de análise nas décadas de 1980/1990, motivada, principalmente, pelo sucesso econômico japonês, que despertou o interesse dos pesquisadores a investigarem suas técnicas gerenciais voltadas para o aumento da competitividade internacional (ANTUNES NETO; OLMOS; SINIGAGLIA, 2012).

A QVT é constituída a partir dos aspectos econômicos, psicológicos, organizacionais e sociais do trabalho, possibilitando a mensuração do impacto que o trabalho oferece sobre o grau de bem-estar do indivíduo em relação a aspectos diversos desse trabalho (SILVA; OLIVEIRA, 2017). Silva e Tolfo (1999) e Tolfo, Silva e Luna (2009) consideram que a QVT é uma manifestação objetiva da cultura organizacional.

A qualidade de vida (QV) é um conceito complexo, que merece cada vez mais atenção da literatura científica, recebendo muitos significados, que atravessam várias áreas do saber, como a sociologia, a educação, a medicina, a enfermagem, a psicologia, entre outras. Por este motivo, torna-se difícil definir o que é qualidade de vida e identificar suas principais características, pois suas particularidades variam de pessoa para pessoa, pois ambas têm gostos, desejos e interesses distintos, sofrendo influências externas e internas, o que torna mais difícil essa definição (ANTUNES NETO; OLMOS; SINIGAGLIA, 2012).

A QV de uma pessoa está sujeita, segundo Fleck (2000), às influências de seu cotidiano, onde vive, seus hábitos e estilo de vida; sendo assim, os fatores que determinam a QV de uma pessoa variam de características inerentes a cada um, e entrelaçam-se proporcionando a pessoa necessidades fundamentais. Para a Organização Mundial da Saúde - OMS, as organizações vêm apresentando crescentes buscas por qualidade de vida no trabalho, devido a compreensão de que saúde não se dá apenas pela ausência de doenças, e sim porque ela é considerada estado físico, psíquico e social (RIBEIRO, 2012).

Para Limongi (2010), o propósito da QVT vem ganhando importância. Para o autor, trata-se de uma competência organizacional em que a capacidade de solução pressupõe: vontade, legitimidade e qualificação dos diversos níveis de poder, interesses e impactos. Neste sentido, a questão norteadora de estudo começa a ser formulada.

A busca de um instrumento que avaliasse a QV dentro de uma perspectiva, fez com que a OMS desenvolvesse um projeto colaborativo para as várias áreas que a QV abordava (REIS JÚNIOR; PILATTI; PEDROSO, 2016). Com isso, a OMS elaborou o QWLQ-bref, um instrumento de avaliação de qualidade de vida em sua versão curta, composta por 20 questões, sob as áreas Físico/Saúde, Psicológico, Pessoal e Profissional. Adaptando-se o questionário inicialmente desenvolvido pela OMS, chamado *World Health Organization Quality of Life (WHOQOL)*, desenvolveram-se diversos instrumentos, tanto para avaliar quanto mensurar a qualidade de vida relacionada à saúde e a qualidade de vida no trabalho (CHEREMETA et al., 2011).

As empresas em geral, bem como as de atividade contábil, precisam de profissionais especializados, capacitados a ponto de fornecer, por meio da sua força de trabalho e conhecimento, informações e dados a todos os envolvidos no negócio. A atividade contábil exige de seus profissionais uma concentração e dedicação minuciosa, pois abrange questões tributárias e econômicas que envolvem a saúde financeira das empresas para as quais ela presta serviço (VIEIRA NETO, 2016).

Em um mercado competitivo como o ramo contábil, a sobrevivência de um escritório contábil está ligada a um novo modelo de gestão de trabalho. As organizações devem ter a visão não só do faturamento, mas também visar a qualidade de vida de seus funcionários, já que a satisfação dos mesmos influencia diretamente

no desempenho da empresa, pois faz com que os colaboradores estejam mais motivados para desempenhar a função de acordo com o esperado pela organização. Diante do exposto, surge o problema, como se estabelece o fenômeno qualidade de vida em um escritório de contabilidade voltado para empresas de pequeno e médio porte?

O presente estudo tem como objetivo analisar os aspectos físico, psicológico, pessoal e profissional, que impactam na QVT dos colaboradores do escritório de contabilidade CONFISC, utilizando como ferramenta de pesquisa o questionário QWLQ-bref.

METODOLOGIA

Tipo de Estudo

Trata-se de um estudo que pode ser classificado da seguinte forma, de acordo com Gil (2010): com base em sua natureza é aplicado, pois buscará gerar conhecimentos dirigidos à solução de um problema específico, conforme a sua questão norteadora; com base na obtenção de informações é de abordagem quanti-qualitativa, uma vez que se propõe a quantificar agentes estressores no âmbito do trabalho e qualificá-los enquanto possíveis desencadeadores de respostas negativas nos sujeitos envolvidos; com bases nos seus objetivos é descritivo, pois se utiliza de uma ferramenta padronizada para obtenção dos resultados (*WHOQOL- bref*); com base nos procedimentos técnicos adotados, apresenta argumentos bibliográficos e de levantamento, uma vez que se baseou em estudos de base de dados indexadas para sua fundamentação e de uma pesquisa de campo com caráter de estudo de caso.

Levantamento Bibliográfico

Utilizou-se os procedimentos de uma revisão bibliográfica sistemática para o levantamento do material científico deste artigo. A escolha se deu pelo fato de se desejar desenvolver um levantamento bibliográfico crítico e que chegasse aos principais estudos primários para que a resposta da questão norteadora pudesse ser elucidada. A revisão sistemática recupera, seleciona e avalia os resultados dos estudos relevantes e permite considerar a evidência científica de maior grandeza na tomada de decisão (LAKATOS; MARCONI, 2007).

A estrutura da revisão sistemática obedeceu aos passos estabelecidos originalmente pelas publicações *Cochrane Handbook* (BRASIL, 2012) e que foram adequadas ao escopo da área de gestão e tecnologia (AUTRAN et al. 2006; ROSSI; ANTUNES NETO, 2020):

• **Formulação da Pesquisa:** a pesquisa teve seu início com a formulação da seguinte questão norteadora: Qual a percepção de trabalhadores de um determinado escritório do segmento contábil sobre qualidade de vida? As palavras-chave para o levantamento das informações bibliográficas foram: qualidade de vida no trabalho; percepção; contabilidade; *WHOQOL – bref*.

• **Localização do estudo:** as bases de dados indexadas disponibilizadas na internet para a busca do material bibliográfico foram: Google Acadêmico, um sistema de buscas refinadas do Google que oferece ferramentas de buscas de diversas fontes acadêmico-científicas; SCIELO uma biblioteca virtual que abrange coleção selecionada de periódicos brasileiros; e o Portal de Periódicos da CAPES/MEC (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior subordinada ao Ministério da Educação).

• **Avaliação crítica dos estudos:** Após o levantamento do material bibliográfico, tornou-se necessário estabelecer critérios de inclusão e exclusão destes para o processo de desenvolvimento textual. Os critérios de inclusão permitiram a participação de estudos originais e de revisão, artigos escritos na língua portuguesa e que atendessem na resolução da questão norteadora do estudo. Os critérios de exclusão consideraram os objetivos específicos da pesquisa e relações com os títulos e resumos dos trabalhos obtidos.

• **Análise do levantamento bibliográfico:** os estudos foram agrupados baseados na semelhança entre eles e categorizados por meio de fichamentos. Dos fichamentos estabeleceu-se a construção do referencial de embasamento teórico, com a definição de sete estudos de relevância.

Estudo de Caso

Sujeitos

Foi utilizada uma amostra de conveniência composta por 10 trabalhadores de um escritório de contabilidade da cidade de Itapira, sendo que todos assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido, inclusive a direção da empresa, em posse da instituição de ensino superior. O tamanho amostral atende a finalidade da pesquisa, que se concentra, sobretudo, na análise qualitativa dos fatos levantados. Dos participantes, 70% são do gênero masculino, e 30% do gênero feminino. Da idade dos participantes, 20% tem entre 19 e 30 anos, 10% tem entre 31 a 40 anos, 60% tem entre 41 a 50 anos e 10% acima de 51 anos.

Instrumento

Utilizou-se a versão abreviada do WHOQOL-100¹, o WHOQOL-bref, cuja versão final é composta por 20 questões (ver em “Anexo”). A primeira questão refere-se à qualidade de vida de modo geral e a segunda, físicas e psicológicas. As outras questões estão divididas nos domínios físico, psicológico, das relações sociais e profissionais, sendo um instrumento que pode ser utilizado tanto para populações saudáveis como para populações acometidas por agravos e doenças crônicas. As respostas seguem uma escala de *Likert* (de 1 a 5, quanto maior a pontuação melhor a qualidade de vida). Além do caráter transcultural, os instrumentos *bref* valorizam a percepção individual da pessoa, podendo avaliar qualidade de vida em diversos grupos e situações.

Quadro 1. WHOQOL-bref.

DOMINIO	QWLQ-BREF	QUESTÃO
DOMINIO FISICO	4	Em que medida você avalia o seu sono?
	8	Em que medida algum problema com o sono prejudica seu trabalho?
	17	Suas necessidades fisiológicas básicas são satisfeitas adequadamente?
	19	Em que medida você se sente confortável no ambiente de trabalho?
DOMINIO PSICOLOGICO	2	Em que medida você avalia sua motivação para trabalhar?
	5	Como você avalia sua liberdade de expressão no seu trabalho?
	9	Em que medida você avalia o orgulho pela sua profissão?
DOMINIO PESSOAL	6	Você se sente realizado com o trabalho que faz?
	10	Como você avalia a qualidade da sua relação com seus superiores e/ou subordinados?
	11	Em que medida sua família avalia seu trabalho?
	15	Em que medida você é respeitado pelos seus colegas e superiores?
DOMINIO PROFISSIONAL	1	Como você avalia a sua liberdade para criar coisas novas no trabalho?
	3	Como você avalia a igualdade de tratamento entre os funcionários?
	7	Em que medida você possui orgulho da organização na qual trabalha?
	12	Em que medida você está satisfeito com o seu nível de participação nas decisões da empresa?
	13	Você está satisfeito com o nível de responsabilidade no trabalho?
	14	Você se sente satisfeito com os treinamentos dados pela organização?
	16	Você se sente satisfeito com a variedade das tarefas que realiza?
	18	Como você avalia o espírito de camaradagem no seu trabalho?
20	O quanto você está satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho?	

Fonte: adaptado de Reis Júnior; Pilatti; Pedroso (2008).

¹ World Health Organization Quality of Life (WHOQOL). Questionário desenvolvido pelo Grupo de Qualidade de Vida da Organização Mundial da Saúde (OMS), contendo a versão original 100 questões.

A análise dos dados ocorreu utilizando-se o programa estatístico SPSS-13. As análises estatísticas realizadas incluíram análises descritivas de frequência, tendência central e dispersão e análise inferencial de comparação entre os domínios. A partir dos valores obtidos para cada uma das vinte facetas que compõem os quatro domínios foram obtidas as médias das respostas, o que possibilitou verificar quais facetas foram avaliadas positivamente e quais foram negativamente.

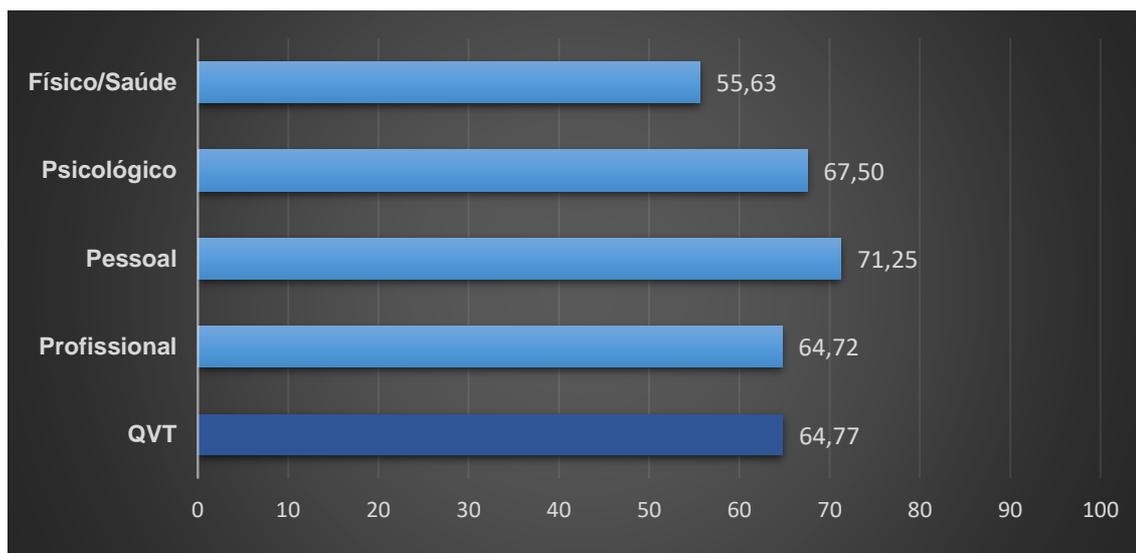
O score de cada domínio é obtido em uma escala positiva, isto é, quanto mais alto o escore, melhor a qualidade de vida naquele domínio. Com a finalidade de comparar os domínios foram realizadas Análise de Variância (*Anova*) e Teste de *Tukey*. A primeira com objetivo de verificar se havia diferença entre os domínios e o segundo para conhecer quais domínios apresentavam diferenças estatisticamente significativas.

RESULTADOS

Os resultados apresentados estão em consonância com os analisados na literatura sobre qualidade de vida no trabalho, especificamente do setor em estudo. Neste momento, torna-se relevante apontar que os dados permitem estabelecer relações com os modelos apresentados para este tipo de abordagem científica.

A Figura 1 aponta os resultados médios para todos os domínios em estudo:

Figura 1. Resultados médios dos domínios e média geral QVT.



Fonte: elaborado pelos autores.

Com base nos dados coletados, pode-se avaliar, por intermédio do modelo utilizado, que as respostas apontam para um score de QVT com média de 64,77%, em uma escala de 0 a 100, sendo um resultado satisfatório, de acordo com os resultados apontados pelo Quadro 1.

O domínio físico/saúde foi o que apresentou menor média entre os avaliados, sendo 55,63%, um resultado neutro e o domínio com maior média apresentada foi o domínio pessoal, com 71,25%. O domínio psicológico apresentou uma média de 67,50% e o domínio profissional apresentou uma média de 64,72%. Fica evidente que o instrumento utilizado é extremamente interessante no ambiente corporativo, pois se observa o colaborador em todas as suas dimensões. O que fica necessário é estabelecer o por que tais domínios possuem as representações vistas no cenário estudado. Este é o principal objetivo a ser resolvido pelo presente estudo.

A percepção dos colaboradores foi positiva para os quatro domínios apresentados, ressaltando-se que a média QVT foi de 64,77%, demonstra que através dos resultados obtidos na escala Likert, os colaboradores que foram entrevistados estão satisfeitos com a sua QVT, com a ressalva de que, houve uma grande diferença entre a menor e a maior média dos domínios apresentados, onde a diferença foi de 15,62%, diferença esta que deve ser estudada para a melhoria da QVT na empresa.

A utilização do instrumento *WHOQOL-bref*, possibilitou traçar um perfil acerca da QVT do caso avaliado. As tabelas 1 e 2 demonstraram o perfil estatístico da amostra analisada, possibilitando interessantes inferências do ponto de vista do indivíduo:

Tabela 1 – Estatística descritiva da pesquisa.

Domínio	Média	Desvio-padrão	Coefficiente de variação	Valor mínimo	Valor máximo	Amplitude
Físico/Saúde	3,225	0,381	11,813	2,5	3,75	1,25
Psicológico	3,7	0,823	22,251	2,333	5	2,667
Pessoal	3,85	0,603	15,668	2,75	4,75	2
Profissional	3,589	0,409	11,403	2,778	4,111	1,333
QVT	3,591	0,448	12,473	2,715	4,007	1,292

Fonte: elaborado pelos autores.

Por meio das análises estatísticas apresentadas na Tabela 1, percebe-se uma dispersão dos resultados em termos de desvio-padrão e de coeficiente de variação. O desvio-padrão permite compreender a homogeneidade das respostas. Observa-se que os domínios pessoal e psicológico possuem médias mais elevadas, mas não é um dado homogêneo. Nota-se que o desvio-padrão do domínio psicológico é mais próximo de 1 (varia entre 0 e 1), o que denota a dispersão dos dados (quanto mais próximo de 0 sabe-se que a dispersão é menor). Da mesma forma, o domínio pessoal possui desvio padrão de 0,603, muito acima daquele visto para o domínio físico/saúde. Interpreta-se, desta forma, que, apesar do domínio pessoal possuir uma média mais elevada, tem-se que levar em conta a dispersão das respostas. Não se trata de um dado homogêneo do ponto de vista estatístico; por outro lado, o desvio-padrão do domínio físico/saúde é o mais baixo (0,381), o que denota que, de fato, há uma menor dispersão das respostas e uma concentração dos resultados muito mais próximo em torno da média (veja a menor amplitude obtida, de 1,25).

Pela análise do coeficiente de variação, também pode-se concluir que os domínios com médias mais elevadas são aqueles que também apresentam maior variabilidade. A estatística mostra-se muito importante para a compreensão do conjunto de dados como um todo, conforme apresentado também na Tabela 2:

Tabela 2. Índice de Correlação de Pearson.

	1	2	3	4	5
Físico/Saúde - 1					
Psicológico - 2	0,593385				
Pessoal - 3	0,404917	0,234919			
Profissional - 4	0,639398	0,900168	0,52258		
QVT - 5	0,767693	0,870403	0,650113	0,953971	

Fonte: elaborado pelos autores.

Segundo Lopes et al. (2008), a correlação de Pearson mede a associação entre duas variáveis, verificando se, de modo coerente e sistemático, como uma variável muda em relação a outra (p). A análise e interpretação da correlação de Pearson são baseadas na verificação de sua significância (valor) e nos resultados do coeficiente de correlação (r).

O coeficiente de correlação pode assumir valores negativos ou positivos que variam de -1 a $+1$, sendo que o valor zero ($r = 0$) indica ausência de correlação entre as variáveis; valores acima de zero ($r > 0$) indicam correlação positiva e valores abaixo de zero ($r < 0$) indicam correlação negativa. Os resultados foram considerados estatisticamente significativos quando $p < 0,05$.

Para melhor expressão, segue detalhado no Quadro 2:

Quadro 2. Variação do coeficiente de correlação

Coeficiente de correlação	Fraca		Moderada		Forte	
	Negativa	Positiva	Negativa	Positiva	Negativa	Positiva
	- 0,25 a 0,00	0,00 a 0,25	- 0,75 a -0,25	0,25 a 0,75	-1,00 a -0,75	0,75 a 1,00

Fonte: adaptado de Lopes et al. (2008).

DISCUSSÃO

O presente estudo buscou avaliar a QVT de dez pessoas que trabalham em um escritório de contabilidade, com o intuito de ter um retorno efetivo de informações que podem impactar no desempenho da empresa. A realização do estudo possibilitou uma análise detalhada acerca da QVT. A organização tem passado a ver o colaborador não só como um ser que serve a empresa sem pensar no mercado externo, fazendo parte de um processo longo e contínuo, mas sim como um indivíduo com habilidades técnicas e conhecimentos atualizados que está ligado ao que acontece no mercado fora da empresa, assim como o mercado está ligado a ele também (REIS JUNIOR; PILATTI; PEDROSO, 2011). Esta perspectiva aumenta possibilidades de desencadeamento de respostas estressoras, considerando que as exigências e necessidades têm aumentado nas corporações.

Vieira Neto (2016) aborda sobre como valorização do capital humano nas organizações e a razão de se produzir mais em curtos períodos de tempo, na lógica de se reduzir custos e, antagonicamente, atender a padrões de qualidade mais elevados. Segundo o autor, a qualificação requerida no mercado de trabalho impõe maiores exigências, fato que deve ser debatido ao se pensar sobre inovação do trabalho. Inovação dentro desses ciclos corporativos está estritamente ligada ao

mercado, apresentando-se como um modo de sobrevivência das empresas, complementa.

Os dados obtidos apontam para fatores que interferem na QVT dos avaliados, sendo o principal deles a deficiência verificada na análise do domínio físico/saúde. Sabe-se, que para a OMS, o indivíduo necessita de um ambiente salubre para desenvolver suas atividades, logo a empresa deve zelar pela melhoria contínua do seu ambiente organizacional, afirma Vieira Neto (2016). Oliveira et al. (2015) ressaltam que o ambiente organizacional agitado, a pressão e incoerência de normas no trabalho, a sobrecarga de atividades, a vida pessoal e a saúde mental e física colocadas em segundo plano têm efeitos diretos nos funcionários e podem ocasionar perdas no resultado. São dados corroborados pelo presente estudo, conforme visto na Tabela 1.

Os dados suscitam um questionamento sobre a atenção dirigida pela organização às necessidades da QVT do empregado enquanto recurso essencial para o funcionamento organizacional. Diante disso, aventa-se a possibilidade de estudos e ações que busquem melhorias da QVT dos empregados, pensando-os como corpos que compõem o ambiente organizacional e, por isso, precisam estar saudáveis e satisfeitos para continuar atendendo as próprias necessidades e assim conseguir desempenhar bem sua função na empresa.

Quando analisados, a fundo, os resultados, ficou evidenciado que não se deve levar somente em conta o resultado médio dos domínios como base, mas sim a pesquisa como um todo, pois outros fatores como desvio-padrão e coeficiente de variação mostram uma dispersão maior das informações. Significa que há uma necessidade de uma análise minuciosa por parte do gestor da empresa, uma vez que o domínio que obteve a maior média satisfatória (Pessoal) apresenta um auto índice de coeficiente de variação (Tabela 1), o que demonstra a variabilidade das pessoas na percepção deste domínio. Por se tratar de uma empresa de pequeno porte, a estratégia utilizada torna-se eficaz para delimitar questões pontuais, podendo ser resolvido com a adoção de estratégias de enfrentamento.

A própria adoção de programas de qualidade de vida e promoção da saúde proporcionariam ao indivíduo maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho, melhor autoimagem e melhor relacionamento (MORAES; MARTELO; MOREIRA, 2013). Por outro lado, as empresas seriam beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, menor

absenteísmo/rotatividade, menor número de acidentes, menor custo de saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem e, por último, um melhor ambiente de trabalho. Novamente ressalta-se que pequenas medidas a serem definidas em uma empresa de pequeno porte pode trazer inúmeros benefícios considerando todas estas questões de enorme complexidade na vida dos colaboradores.

O domínio com a menor média, o físico/saúde (55,63%), mostra a necessidade de a empresa trabalhar em cima das respostas obtidas. Segundo Reis Junior (2008), o domínio físico/saúde aborda todos os aspectos relacionados com a saúde, doenças relacionadas ao trabalho e hábitos saudáveis dos colaboradores. O estresse, na opinião de Nahas (2001) e Limongi-França (2004), representa um aspecto importante no domínio físico/saúde, pois os diversos sintomas como cefaleias, dores estomacais e dores lombares, certamente diminuiriam o poder de concentração dos colaboradores na tarefa, diminuindo assim o seu índice de QVT.

Os achados neste estudo coadunam com os encontrados por Ferreira Cruz (2018), que afirma que um dos maiores problemas na QVT dos contadores é o estresse, e que os principais fatores que levam os ao estresse são as quantidades excessivas de atividades a serem desenvolvidas e entregues dentro do prazo estabelecido, ritmo acelerado, extensa jornada de trabalho, entre outros fatores. O trabalho de Vieira et al. (2012), que trata do estresse do profissional de Contabilidade, menciona que o estresse dos contabilistas é similar e aproxima-se do apresentado na literatura; os sintomas predominantes foram os físicos. Tal como apontam as teorias pesquisadas em Rocha (1996), percebe-se que as mudanças e um nível favorável de pressão no trabalho são necessários e importantes para se manter e concorrer no mercado. Ressalta-se também a relevância do gerenciamento do estresse (LEITE JUNIOR; CHAMON; CHAMON, 2009). Todavia, tudo que é excessivo pode causar problemas e conflitos para a pessoa, provocando assim um nível de estresse prejudicial.

Os resultados deste estudo vão ao encontro das sugestões feitas por Zanardi (2012), que afirma que entre as estratégias utilizadas pelos contabilistas para combater ou administrar o estresse, devem ser considerados o enfrentamento do agente estressor e evitar situações estressantes. A adoção de estratégias que estão relacionadas à melhoria da qualidade de vida, como alimentação adequada, tempo de sono adequado, prática de atividades físicas, administração do tempo, lazer e entretenimento deve ser estimulada.

Ribeiro e Santana (2015) temem quando as empresas não se preocupam com a saúde física e mental de seus colaboradores e não promovem a adequada discussão da qualidade de vida. A proposta básica para solucionar essa questão, segundo os autores, é desenvolver e oferecer um ambiente de trabalho bom, não só para a saúde econômica da empresa, mas também para a saúde das pessoas que ali trabalham e fazem parte daquele contexto diário. Do ponto de vista prático, necessita-se um ajuste entre domínio pessoal e profissional. O domínio profissional aborda os aspectos e atitudes organizacionais que podem influenciar a qualidade de vida dos profissionais. Para Reis Junior (2008), os colaboradores são muito dependentes das condições de trabalho, dos benefícios oferecidos pela empresa e das atitudes de responsabilidade social. Portanto, não dependem apenas de si mesmos para aumentar a QVT nesse aspecto.

O Quadro 3 considera interessantes critérios e indicadores a serem refletidos pelas organizações, independente de seu porte:

Quadro 3. Critérios e indicadores de qualidade de vida no trabalho.

Critérios	Indicadores de QVT
1. Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa Justiça na compensação Planilha 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 ao 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

Fonte: Adaptado de Walton (1973, p. 11-21)

Fonte de Pesquisa: Ribeiro; Santana (2015).

Ribeiro e Santana (2015) apontam, considerando o Quadro 3, que a insatisfação com a vida no trabalho é um problema que afeta a maioria dos colaboradores, independente de sua ocupação. Essa insatisfação é prejudicial tanto para o colaborador, como para a organização. Faz-se necessário que a organização saiba identificar as causas responsáveis por afetar a qualidade de vida no trabalho. Nessa situação, os critérios levantados por Walton ajudarão no objetivo de articular melhorias na qualidade de vida no ambiente de trabalho. No entender dos autores do presente estudo, há a necessidade de se repensar todos os critérios de acordo com as funções desenvolvidas pelos servidores de uma organização, ainda mais se tratando de uma empresa de pequeno porte.

Outro domínio que merece atenção é o psicológico, que apresentou a maior disparidade entre os dados (Tabela 1). Tal domínio é composto por três perguntas das vinte questões elencadas no protocolo (Figura 2), entre elas, duas questões com cunho sobre motivação para desempenhar a função e a liberdade de expressão do colaborador para com a empresa. O gestor pode, por intermédio destas, conseguir perceber que uma parcela dos seus funcionários está desmotivada para exercer a função e/ou não podem dar sua própria sugestão no ambiente de trabalho, acarretando na insatisfação do colaborador com a empresa e fazendo com que ele produza seu trabalho de uma forma menos eficiente. Nesta perspectiva, Robbins (2007) destaca que a motivação é composta por três elementos-chave, intensidade ligada ao esforço que a pessoa gasta, direção se os esforços são coerentes com os objetivos da empresa e a persistência do tempo que o indivíduo mantém esse esforço para a realização da tarefa.

Os dados deste estudo dialogam com os de Silva e Oliveira (2017), ao sinalizar para a importância de conhecer e investir em variáveis que antecedam a confiança do empregado na organização, já que esse é um fator que propicia melhora da interação empregado-organização e que tem potencial para influenciar diversas outras instâncias no contexto organizacional, por exemplo, desempenho e produtividade. Apesar de não esgotar o assunto, os resultados obtidos podem beneficiar a construção do conhecimento que aborda a relação entre QVT, percepção dos valores organizacionais e confiança do empregado na organização, atentando para as lacunas que ainda existem em sua compreensão. Todavia, sugere-se que outros estudos sejam realizados a fim de se verificar como as variáveis aqui empregadas se comportam em outras amostras, testando suas potencialidades como explicativas, mediadoras e ou moderadoras nessa relação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema QVT torna-se estratégico para as empresas, pois impactos negativos na qualidade de vida do trabalhador causam baixa produtividade. Um ambiente de trabalho com condições adequadas para as realizações de suas atividades torna-se mais favorável e satisfatório, fazendo com que o profissional tenha maior envolvimento e responsabilidade com a organização.

Sobre o perfil dos respondentes de acordo com os dados levantados na pesquisa, verificou-se que a maioria dos funcionários pesquisados é adulto, com idade superior a 40 anos e também que, a maioria das respostas positivas vieram desse público. Com base nas informações adquiridas e resultados que foram apresentados, pode-se dizer que o objetivo de analisar o impacto que a QVT causa na empresa foi atingido, uma vez que se obteve dados de suma importância para tomada de decisão.

Respaldado na proposta de apresentar a relevância do tema, o referencial teórico do presente estudo traz ao leitor a confirmação de que há a necessidade da implementação de programas de qualidade de vida no trabalho para a melhoria da produtividade do profissional contábil, uma vez que essa profissão é considerada estressante e requer esforços físico e mental, por isso se faz necessário uma avaliação no desempenho desses profissionais com o intuito de promover satisfação tanto para os funcionários quanto para a própria empresa.

Viu-se que os aspectos analisados por esta pesquisa deixam visível o impacto que a qualidade de vida causa na produtividade dos profissionais deste escritório de contabilidade, deixando claro que este estudo se trata de um caso e não deve ser de abrangência para todas as organizações. Porém, de acordo com o referencial teórico e apresentado pelos autores citados defende-se o impacto que a qualidade de vida causa de forma geral em todos os profissionais da organização.

O incentivo e o favorecimento de oportunidade para o desenvolvimento de novas competências profissionais garantem a satisfação dos funcionários. Para aumentar a produtividade, as organizações devem desenvolver e aproveitar o que o capital intelectual tem de melhor para suportar os cenários imprevisíveis (COUTINHO et al, 2009). Nesta direção ressalta-se que ações e os programas de QVT geram benefícios para a saúde do trabalhador. Para Alves (2011, p.5): A promoção de ações e/ou programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem se tornando a maneira pela qual é possível se desenvolver e manter a motivação

e o comprometimento dos colaboradores, resultando em inúmeros benefícios (ALVES, 2011, p.5).

Contribuindo com as considerações finais deste estudo, Morin (2004) apud Sampaio (2012) sugere as seguintes ações para a prevenção do estresse ocupacional e a promoção do bem-estar nas organizações, corroboradas pelos autores do presente artigo:

- ✓ Promover condições de trabalho seguras e saudáveis, que envolvem o ambiente físico, jornada de trabalho, salário e benefícios.
- ✓ Dar-lhes um propósito para trabalhar, que envolve orientação, direção e um sentido para trabalhar.
- ✓ Promover comportamentos éticos para fazer um trabalho moralmente aceitável em seus processos e resultados, o que possibilita que as pessoas falem de seu trabalho sem culpa ou vergonha, mas com dignidade e orgulho.
- ✓ Estimular a eficácia pessoal, que é ser capaz de fazer o trabalho solicitado de forma efetiva.
- ✓ Ajustar a carga de trabalho (física, mental e emocional) e dar orientações claras, recursos suficientes e feedback de tempos em tempos.
- ✓ Encorajar o prazer, ou seja, curtir o trabalho que estão fazendo.
- ✓ Desenvolver sua autonomia, dar alguma liberdade de escolha na realização do trabalho, que permite que o empregado possa exercitar suas habilidades, julgamento, inteligência para resolver problemas e melhorar métodos e resultados e que possam aprender, desenvolver, melhorar suas habilidades e se tornar otimistas quanto ao futuro.
- ✓ Dar-lhes apoio e possibilitar-lhes obter apoio com colegas e superiores quando encontram dificuldades e problemas, o que é fundamental em tempos de estresse porque possibilita redução do seu impacto negativo.
- ✓ Mostrar-lhes reconhecimento pelas suas competências, seus resultados e promover o respeito pelos outros.
- ✓ Promover relacionamentos positivos que possibilitem trabalhar com um espírito de equipe, ter oportunidade de encontrar pessoas e se relacionar

REFERÊNCIAS

ALVES, E. F. Programas e ações em qualidade de vida no trabalho. **Revista Eletrônica FAFIT/FACIC**, v. 2, n. 1, p. 14-25, 2011

ANDRADE, P. P.; VEIGA, H. M. S. Avaliação dos trabalhadores acerca de um programa de qualidade de vida no trabalho: validação de escala e análise qualitativa. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 32, n. 2, p. 304-319, 2012.

ANTUNES NETO, J. M. F.; OLMOS, F. U. A.; SINIGAGLIA, V. O. Repensando os temas atividade física e qualidade de vida na escola. **EFDeportes.com – Revista Digital**, ano 15, n. 166, 2012. Disponível em: <https://www.efdeportes.com/efd166/atividade-fisica-e-qualidade-de-vida-na-escola.htm>.

AUTRAN, M. M. M.; LLARENA, R. A. S.; PINHEIRO, V.; OLIVEIRA, G. Revisão sistemática: desvelando a gestão do conhecimento nos Anais do ENANCIB. **Revista Biblionline**, João Pessoa, v. 12, n. 2, p. 84 – 100, 2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos. Departamento de Ciência e Tecnologia. **Diretrizes metodológicas: elaboração de revisão sistemática e metanálise de ensaios clínicos randomizados/ Ministério da Saúde, Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos, Departamento de Ciência e Tecnologia.** – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2012.

CHEREMETA, M. et al. Construção da versão abreviada do QWLQ-78: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, v. 3, n. 1, p. 1-15, 2011.

EPPING, C.; WERLANG; N. B.; HISTER, C. Clima organizacional: um estudo no setor contábil do oeste catarinense. **Visão**, v. 8, n. 1, p. 99-114, 2019.

FLECK, M. P. A. O instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial da Saúde (WHOQOL-100): características e perspectivas. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 5, n. 1, p. 33-38, 2000.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LEITE JUNIOR, J. A. P.; CHAMON, E. M. Q. de O.; CHAMON, M. A. **Estresse e Estratégias de Enfrentamento em um Instituto de Pesquisas: Comparação com a Média da População Brasileira**. II EnGPR (II Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho). Anais... Curitiba (PR), novembro 2009.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho**: conceitos e práticas na sociedade pós-industrial. São Paulo; Atlas, 2004.

LIMONGI, A. C. F. **Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LOPES, L. F. D.; MULLER, I.; SOUZA, A. M.; ANSUJ, A. P.; MOREIRA JUNIOR, F. J.; PULGATTI, F. H.; STRAZZABOSCO, F. **Estatística Geral**. Caderno didático 3 ed. Santa Maria: UFSM, 2008.

MONACO, F. F.; GUIMARÃES, V. H. Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da gerência de administração dos Correios. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 4, n. 3, p. 67-88, 2000.

MORAES, C. Z.; MARTELO, M. R.; NOGUEIRA, M. L. Qualidade de vida no trabalho: análise de um escritório de contabilidade. **Estudos**, v. 40, n. 1, p. 79-93, 2013.

NAHAS, M. V. **Atividade física, Saúde e Qualidade de Vida**: conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo. 2. ed. Londrina: Midiograf, 2001.

OLIVEIRA, C. E.; MOURA, T. F.; BARBOSA, J. S.; SAVI, E. M. S. Um estudo sobre o estresse na atividade do contador do escritório de contabilidade do município de Ituitaba/MG. **Revista Mineira de Contabilidade**, v. 16, n. 1, p. 50-59, 2015.

REIS JUNIOR, D. R. **Qualidade de vida no trabalho**: construção e validação do questionário QWLQ - 78. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Ponta Grossa, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, 2008.

REIS JUNIOR, D. C.; PILATTI, L. A.; PEDROSO, B. Qualidade de vida no trabalho: construção e validação do questionário QWLQ – 78. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, v. 3, n. 2, p. 1-12, 2011.

RIBEIRO, P. E. C. D. **Qualidade de vida organizacional**: O impacto das configurações de poder e o papel mediador da justiça organizacional. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social do Trabalho) - Universidade de Brasília, Curso de pós-graduação em Psicologia Social do Trabalho, Brasília, 2012.

RIBEIRO, L. A.; SANTANA, L. C. Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional. **Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu**, v. 2, n. 2, p. 75-96, 2015.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. 11^a. ed. São Paulo: Pearson, 2007.

ROCHA, L. E. **Estresse Ocupacional em profissionais de processamento de dados**: condições de trabalho e repercussões na vida e saúde dos analistas de sistemas. Tese (Doutorado em Medicina Preventiva) – Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996.

ROSSI, N. P.; ANTUNES NETO, J. M. F. Análise do descarte de resíduos sólidos com tintas em uma empresa especializada em embalagens de papelão ondulado: estudo de caso. **Prospectus: Gestão e Tecnologia**, v. 2, n. 1, p. 88-121, 2020.

SAMPAIO, J. R. Qualidade de vida no trabalho: perspectivas e desafios atuais. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 12, n. 1, p. 121-136, 2012.

SILVA, U. L.; OLIVEIRA, A. F. Qualidade de vida e valores nas organizações: impactos na confiança do empregado. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 37, n. 1, p. 7-17, 2017.

SILVA, N.; TOLFO, S. R. Qualidade de vida no trabalho e cultura organizacional: um estudo no ramo hoteleiro de Florianópolis. **Convergencia: Revista de Ciências Sociais**, v. 6, n. 20, p. 1-25, 1999.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. C. **Qualidade de vida no trabalho nas melhores empresas para se trabalhar no Brasil**: descompassos entre teoria e prática. In: SANT'ANNA, A. S.; KILIMNIK, M. (Orgs.). *Qualidade de Vida no Trabalho: fundamentos e abordagens* (pp. 85-112). Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

VIEIRA NETO, W. **Segurança do trabalho na construção civil**: avaliação da QVT por intermédio do QWLQ-bref. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade do Sul de Santa Catarina. Florianópolis, 2016.

VIEIRA, S. S. C.; ALVES, F. J. S.; SUCCAR JUNIOR, F. Análise do nível de estresse do profissional de contabilidade. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 9, n. 18, p. 103-118, 2012.

ZANARDI, Gean Carlos et al. **O estresse ocupacional e sua influência na saúde e qualidade de vida dos contabilistas de Florianópolis**. Repositório Institucional UFSC, 2012.

ANEXO

Figura 4. Questionário QWLQ - 78

1	Como você avalia a sua liberdade para criar coisas novas no trabalho?				
	Muito baixa	Baixa	Média	Boa	Muito boa
	1	2	3	4	5
2	Em que medida você avalia sua motivação para trabalhar?				
	Muito baixa	Baixa	Média	Alta	Muito alta
	1	2	3	4	5
3	Como você avalia a igualdade de tratamento entre os funcionários?				
	Muito baixa	Baixa	Média	Boa	Muito boa
	1	2	3	4	5
4	Em que medida você avalia o seu sono?				
	Muito ruim	Ruim	Média	Bom	Muito bom
	1	2	3	4	5
5	Como você avalia sua liberdade de expressão no seu trabalho?				
	Muito baixa	Baixa	Média	Alta	Muito alta
	1	2	3	4	5
6	Você se sente realizado com o trabalho que faz?				
	Nada	Muito pouco	Médio	Muito	Completamente
	1	2	3	4	5
7	Em que medida você possui orgulho da organização na qual trabalha?				
	Muito pouco	Pouco	Médio	Muito	Completamente
	1	2	3	4	5
8	Em que medida algum problema com o sono prejudica seu trabalho?				
	Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
	1	2	3	4	5
9	Em que medida você avalia o orgulho pela sua profissão?				
	Muito baixa	Baixa	Média	Alta	Muito alta
	1	2	3	4	5
10	Como você avalia a qualidade da sua relação com seus superiores e/ou subordinados?				
	Muito baixa	Baixa	Média	Alta	Muito alta
	1	2	3	4	5
11	Em que medida sua família avalia o seu trabalho?				
	Muito ruim	Ruim	Médio	Bom	Muito bom
	1	2	3	4	5
12	Em que medida você está satisfeito com o seu nível de participação nas decisões da empresa?				
	Muito pouco	Pouco	Médio	Muito	Completamente
	1	2	3	4	5
13	Você está satisfeito com o seu nível de responsabilidade no trabalho ?				
	Nada	Pouco	Médio	Bastante	Completamente
	1	2	3	4	5
14	Você se sente satisfeito com os treinamentos dados pela organização?				
	Nada	Pouco	Médio	Bastante	Completamente
	1	2	3	4	5
15	Em que medida você é respeitado pelos seus colegas e superiores?				
	Nada	Muito pouco	Médio	Muito	Completamente
	1	2	3	4	5
16	Você se sente satisfeito com a variedade das tarefas que realiza?				
	Nada	Pouco	Médio	Bastante	Completamente
	1	2	3	4	5
17	Suas necessidades fisiológicas básicas são satisfeitas adequadamente?				
	Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
	1	2	3	4	5
18	Como você avalia o espírito de camaradagem no seu trabalho?				
	Muito ruim	Ruim	Médio	Bom	Muito bom
	1	2	3	4	5
19	Em que medida você se sente confortável no ambiente de trabalho?				
	Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
	1	2	3	4	5
20	O quanto você está satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho?				
	Nada	Pouco	Médio	Bastante	Extremamente
	1	2	3	4	5

Fonte: Adaptado de Reis Junior (2008).

Os autores declararam não haver qualquer potencial conflito de interesse referente a este artigo.