



Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas (FATECS)
Curso de Administração

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Uma análise das influências dos Relacionamentos interpessoais na percepção de Qualidade de Vida no Trabalho

QUALITY OF LIFE AT WORK: An analysis of influences of interpersonal relationships and the perception of the Quality of Life at Work

Vanessa Bragança de Oliveira¹

Érika Costa Vieira Gagliardi²

RESUMO

A evolução da competitividade no mundo dos negócios pode levar alguns empresários a utilizar estratégias para a criação de vantagens competitivas. Nesse sentido, a criação de diferenciais competitivos a partir da valorização do capital humano se tornou uma das alternativas que podem ser utilizadas, o que fomenta que as organizações desenvolvam políticas que valorizem a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) de seus colaboradores. Esta pesquisa teve como objetivo investigar se existe relação entre o relacionamento interpessoal e a percepção da qualidade de vida no trabalho pelos colaboradores do setor de comunicação e cerimonial de uma agência reguladora. Visto isto, este trabalho realiza um estudo teórico, com abordagem qualitativa e realização de entrevistas semiestruturadas, de forma presencial. Dessa forma, por meio da técnica de análise de conteúdo de Bardin e do confronto entre os resultados obtidos com a teoria pesquisada, verificou-se que há percepção dos colaboradores quanto à QVT estar relacionada com a interação e desenvolvimento dos relacionamentos interpessoais no trabalho, sendo também verificada a opinião destes respondentes de que possíveis variações destes fatores, no ambiente empresarial, podem influenciar em seu desempenho.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho; Relacionamento Interpessoal no trabalho; Fator social no trabalho; Valorização do capital humano.

ABSTRACT

The evolution in competitiveness in the business world can lead some entrepreneurs to utilizing strategies for the creation of competitive advantages. Such as, the making of competitive increments from the appraisal of human resources, became one of the alternatives that can be used, it encourages that organizations develop laws that value Quality of Life at Work of their contributors. This research has the goal of investigating if there is a relation between interpersonal relationships and the perception of the Quality of life at Work (QLW) inside a workplace environment of the communication

¹ Aluno(a) do curso de Administração. Trabalho apresentado ao Centro Universitário de Brasília como pré-requisito para obtenção de Certificado de Conclusão de Curso. E-mail: vanessa.braganca@sempreceub.com.

² Professor(a) orientador(a) do curso de Administração. Mestre em Administração. Centro Universitário de Brasília. E-mail: erika.gagliardi@ceub.edu.br.

and ceremony sector of a regulation agency. Therefore, this paper analyzes the theory, with qualified approach and the practice of semistructured interviews. By utilizing the Bardin content analysis technique and comparing the collected data with the researched theory, it is possible to gather that the perception of collaborators on the Quality of Life at Work (QLW) is deeply related to the development of interpersonal relationships in the workplace, it is also possible to observe that their opinions can vary based on the environment and can also affect their performance.

Keywords: Quality of life at work; Interpersonal relationships at work; Social factor in the workplace; Valorization of human capital.

1 INTRODUÇÃO

Na atualidade, o termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é objeto de destaque no âmbito empresarial, uma vez que o mundo dos negócios tornou-se altamente competitivo, ocasionando inúmeros desafios para a Gestão de Pessoas e sucessivas demandas de qualidade e excelência das organizações, inclusive no que tange a esfera do cuidado ao empregado (ARELLANO; LIMONGI-FRANÇA, 2013). Dessa forma, tornou-se imprescindível que as empresas implementem políticas e práticas capazes de propiciar a Qualidade de Vida no Trabalho, visto que um dos ativos primordiais para viabilizar a geração de vantagem competitiva empresarial é o foco na produção de valor a partir do capital humano, posto que os colaboradores se tornaram cada vez mais importantes para a geração de valor e criação de vantagens em relação ao mercado (PICCININI; TOLFO, 2001).

De acordo com Safina *et al* (2015), as tendências de desenvolvimento empresariais e sociais são as responsáveis pela demanda nas pesquisas a respeito da qualidade de vida no ambiente laboral, todavia, apesar dos diversos estudos realizados sobre a temática, não há consenso em relação aos fatores que influenciam a percepção e desenvolvimento da QVT. No entanto, de acordo com Costa, Gallon e Lirio (2020), os debates acerca do conceito de QVT giram em torno das escolhas que asseguram o bem-estar físico e psicológico dos empregados e de suas percepções sobre as ações de QVT da organização, que podem, por vezes, diferir uma das outras.

A QVT é o resultado da interação entre diversos fatores, o que impõe não só a necessidade de classificação e sistematização destes fatores, mas também uma análise crítica dos aspectos a partir dos quais a Qualidade de Vida no Trabalho é percebida pelos indivíduos (SAFINA *et al*, 2015). Nesse contexto, é interessante compreender se o relacionamento interpessoal entre os membros que compõem uma equipe é agente capaz de influenciar na percepção de QVT dos colaboradores.

Dessa forma, em relação ao uso dos resultados deste estudo na esfera acadêmica, pode-se apontar a relevância da temática quanto à Qualidade de Vida no Trabalho, uma vez que, ao pesquisar o termo no Scielo, obteve-se mais de mil e oitocentos resultados. Todavia, ao interligar o tema Qualidade de Vida no Trabalho e Relacionamento Interpessoal, obteve-se apenas sete resultados, o que indica que apesar da existência de diversos estudos na área, há poucas pesquisas dedicadas a interligar a QVT ao Relacionamento Interpessoal no trabalho.

Do ponto de vista gerencial, a pesquisa é pertinente ao passo em que a QVT destaca-se por sua possível influência no desempenho dos colaboradores e, possivelmente, nos resultados organizacionais (ARELLANO, 2003). Ademais, este artigo pode ser relevante para análise pelas áreas estratégicas das organizações, por viabilizar a quantificação de dados, impactos e benefícios que poderiam ser capazes de afetar, de forma gerencial, tanto a empresa quanto aos seus funcionários, o que

poderia contribuir para estudos que levassem a construção de soluções para eventuais problemas que poderiam impactar as organizações nos dias atuais, além de prover uma maior compreensão do funcionamento do ambiente organizacional e das relações interpessoais no ambiente de trabalho.

Há o entendimento de que o estudo poderia, também, contribuir com o conhecimento social, tendo em vista que o trabalho e o relacionamento interpessoal no ambiente laboral é parte comum do ciclo de vida dos indivíduos. Outrossim, este estudo pode contribuir para o desenvolvimento de ações e programas de melhoria na QVT das organizações, de modo a afetar a sensação de bem-estar dos trabalhadores.

Portanto, levando em consideração os aspectos citados anteriormente, este estudo busca obter respostas para a seguinte situação problema: O relacionamento interpessoal influencia na percepção de qualidade de vida no trabalho dos colaboradores do setor de comunicação e cerimonial de uma agência reguladora?

À vista disso, a presente pesquisa tem como objetivo geral investigar se existe relação entre o relacionamento interpessoal e a percepção da qualidade de vida no trabalho pelos colaboradores do setor de comunicação e cerimonial de uma agência reguladora. Nesse sentido, os objetivos específicos que foram utilizados para atingir o objetivo geral são os seguintes: a) analisar os níveis de interação e o relacionamento interpessoal entre os componentes da equipe; b) verificar se há acolhimento e respeito das diferenças pessoais no ambiente de trabalho; c) analisar a percepção dos funcionários a respeito da eficácia da comunicação no setor de estudo; d) verificar como os conflitos são gerenciados na equipe de trabalho; e) identificar qual a percepção dos funcionários quanto a qualidade de vida no trabalho.

Para atingir esses objetivos, realizou-se uma pesquisa qualitativa. O método de coleta de dados utilizado foi a realização de entrevistas semiestruturadas, de forma presencial, com os funcionários do setor analisado.

Este artigo foi organizado em cinco seções, iniciando pela fundamentação teórica, que conceitua termos abordados neste trabalho e contextualiza a importância das boas práticas de Qualidade de Vida no Trabalho e do Relacionamento Interpessoal. Em seguida, aborda-se o método utilizado, que traz informações a respeito da classificação da pesquisa, do instrumento e dos procedimentos utilizados. Posteriormente, passa-se à apresentação e discussão dos dados coletados, onde é mostrada a tabulação e realizadas as análises dos dados coletados com a pesquisa. Por fim, são apresentadas as considerações finais, com uma visão geral acerca dos resultados obtidos por meio da análise e o atendimento aos objetivos geral e específicos, respondendo à pergunta de pesquisa e por fim são comentadas as limitações da pesquisa, bem como feitas sugestões para possíveis estudos futuros que possam ser realizados a fim de complementar o presente trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Levando em consideração que esta pesquisa busca investigar se existe relação entre o relacionamento interpessoal, entre os pares de uma equipe, e a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho destes, é fundamental que se compreenda os aspectos que envolvem esta problemática. Desta forma, o presente referencial teórico pretende explorar os principais conceitos atribuídos à Qualidade de Vida no Trabalho; Relacionamento Interpessoal, além dos principais aspectos que caracterizam esses temas.

2.1 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

A relação dos empregados com o ambiente de trabalho é motivo constante de preocupação na esfera acadêmica, desde as pesquisas iniciais a respeito da organização do trabalho. A partir de então, pode-se perceber uma linha de estudos que visa quantificar dados, impactos, benefícios e demais aspectos que atingem tanto o empregado quanto a organização, e cujos resultados alcançados vêm se destacando desde o início dos estudos no século XIX até a atualidade (ARELLANO; LIMONGI-FRANÇA, 2013).

Em virtude dos atuais desafios do mundo empresarial, as empresas têm, cada vez mais, buscado alcançar ter sua força de trabalho produtiva e motivada a enfrentar os desafios empresariais. Dessa maneira, quando se trata de produtividade organizacional, fala-se também do tema da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) voltado para os indivíduos que compõem o negócio (COSTA, 2014).

Neste cenário, é imprescindível que as organizações adotem estratégias alinhadas ao bem-estar e satisfação dos seus colaboradores, tendo em vista que quanto mais satisfatório forem as condições de trabalho dos colaboradores, maior será a produtividade do negócio (MOREIRA, 2010). Com este intuito, é necessário compreender o que é a Qualidade de Vida no Trabalho (TAVARES; TREICHEL, 2019), para tanto, apresenta-se o quadro 1 abaixo, onde é possível verificar os principais entendimentos de QVT na visão de alguns autores:

Quadro 1 - Construção e entendimento da QVT

Autor	Construção e entendimento da QVT	Ênfase
Walton (1973)	Atendimento de necessidades e aspirações humanas, calcado na ideia de humanização e responsabilidade social da empresa.	Humanização e responsabilidade social, com foco no poder da empresa.
Hackman e Suttle (1977)	Descreve o quanto as pessoas na organização estão aptas a satisfazer as suas necessidades pessoais consideradas importantes por meio de suas experiências de trabalho e de vida na organização.	Dimensões básicas da tarefa.
Lippitt (1978)	Oportunidade para o indivíduo satisfazer a grande variedade de necessidades pessoais. Trabalho, crescimento pessoal, tarefas completas, sistemas abertos.	Trabalho, crescimento pessoal, tarefas completas, sistemas abertos.
Guest (1979)	Um processo pelo qual uma organização tenta revelar o processo criativo de seus funcionários, envolvendo-os em decisões que afetam a vida deles no trabalho.	Melhora da produtividade e eficiência, assim como autorrealização e autoengrandecimento.
Westley (1979)	Esforços voltados para a humanização do trabalho, buscando solucionar problemas gerados pela própria natureza das organizações produtivas.	Forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organização.
Werther e Davis (1983)	Esforços para melhorar a qualidade de vida, procurando tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios.	Valorização dos cargos mediante análise de elementos organizacionais, ambientais e comportamentais.

Nadler e Lawler (1983)	Maneira de pensar a respeito das pessoas, participação na resolução de problemas, enriquecimento do trabalho e melhoria no ambiente de trabalho.	Visão humanista no ambiente de trabalho.
------------------------	--	--

Fonte: Klein; Lemos; Pereira, 2019, p.5.

Ao observar os conceitos de QVT expostos no quadro 1, pode-se dizer que este corrobora com a visão da autora Limongi-França (2012), que afirma que as visões e conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho são multifacetados e envolvem implicações éticas, políticas e pessoais. Segundo Moretti (2003), pode-se conceituar a Qualidade de Vida no Trabalho como sendo um modelo de pensamento que envolve trabalho, organizações e pessoas, onde há um enfoque em dois elementos relevantes: nível de participação dos funcionários nas decisões e problemas organizacionais, e preocupação com a eficácia empresarial e com o bem-estar do colaborador.

Na concepção de Ferreira (2013), a formação da QVT inicia-se a partir do instante em que se olha a empresa e seus funcionários como um todo, essa visão é conhecida como enfoque biopsicossocial, no qual cada pessoa pode ser compreendida em três níveis: biológico, psicológico e social. De acordo com a autora, no nível biológico estão os aspectos inerentes ao indivíduo ou que foram adquiridos ao longo da vida; enquanto o nível psicológico está relacionado aos pensamentos e emoções capazes de moldar a personalidade e a forma de enxergar e se relacionar com o mundo e com as pessoas; já o nível social diz respeito às crenças, valores e o modo de participação do indivíduo em todos os grupos a que pertence.

Cunha et al. (2008) afirma que a qualidade de vida no trabalho vai muito além das questões legislativas, planos de benefícios ou da garantia de um ambiente físico de qualidade, visto que também aborda os aspectos psicológicos, ou seja, as experiências emocionais das pessoas com o trabalho, que podem se refletir seu bem-estar.

Em virtude de tais aspectos, fica evidente a importância das políticas de QVT serem aplicadas de acordo com os fatores políticos, psicológicos e sociais no trabalho, tendo em vista que estes fatores, presentes no cotidiano dos funcionários, influenciam na percepção de bem-estar e satisfação dos colaboradores (CUNHA *et al.*, 2008). À vista disto, de acordo com Ferreira (2013), é importante conhecer os principais modelos de QVT, visto que estes podem ser utilizados como base para a criação de programas de qualidade de vida nas empresas.

2.1.1 Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho

Segundo Beraldo *et al* (2022), ao longo dos anos, diversos pesquisadores realizaram estudos com o objetivo de determinar quais os fatores que são capazes de influenciar a qualidade de vida no trabalho. Como resultado desses estudos, foram desenvolvidos diversos modelos de QVT, com indicadores que mostram os fatores que afetam a qualidade de vida dos funcionários no ambiente laboral. Dentre esses modelos, destacam-se os que foram desenvolvidos por Walton e Hackman e Oldham.

2.1.1.1 Modelo de Walton

O modelo de qualidade de vida no trabalho desenvolvido por Walton serviu como alicerce para a construção de outros modelos de QVT e é, tradicionalmente, um dos mais conhecidos e utilizados pelos estudiosos da área (MOREIRA, 2010; PEDROSO; PILATTI, 2009).

Segundo Pedroso e Pilatti (2009), Walton não se limitou em abordar somente os aspectos relacionados ao ambiente laboral, uma vez que sua abordagem relaciona o maior número de critérios pertinentes ao trabalho como um todo, levando em consideração os fatores extra e intra-organizacionais, incluindo as dimensões em que as influências na vida do trabalhador são ocasionadas devido à forma pela qual o trabalho é conduzido.

De acordo com Walton (1973), há oito fatores capazes de influenciar o trabalhador no ambiente laboral: compensação justa e adequada; condições de segurança e saúde no trabalho; oportunidade de uso imediato e desenvolvimento de capacidades; oportunidades de crescimento contínuo e segurança de emprego; trabalho e espaço total da vida; relevância social da vida no trabalho; constitucionalismo e integração social na empresa.

Um ambiente organizacional com QVT compreende o conjunto das oito dimensões inter-relacionadas. Além disto, é por meio da análise destes aspectos que se torna possível medir e avaliar os programas de QVT abordados por uma organização, bem como os fatores relativos à satisfação e percepção dos colaboradores quanto aos aspectos positivos no trabalho (SILVA; TOLFO, 1999).

Por fim, Walton (1973) acrescenta que as mudanças de atitudes em relação a QVT, aumento das expectativas do trabalhador, mudanças internas na organização e na sociedade e etc. poderão ocasionar mudanças nos critérios que moldam a qualidade de vida dentro das empresas.

2.1.1.2 Modelo de Hackman e Oldham

Biazin, Cavassani A. e Cavassani E. (2006) afirmam em sua obra que, para os estudiosos Hackman e Oldham, as dimensões inerentes à função desempenhada no emprego são fundamentais para a QVT, uma vez que essas dimensões fomentam estados psicológicos que levam a resultados profissionais e pessoais que afetam diretamente a QVT. De acordo com Ferreira (2013), pode-se citar como exemplos destes estados psicológicos o sentido encontrado na função exercida, responsabilidade percebida e o conhecimento dos resultados do trabalho. No dizer da autora, quanto maior for a frequência desses estados, maior será a motivação intrínseca do funcionário com a execução das tarefas.

Os estados psicológicos são desenvolvidos por meio das seis dimensões básicas do trabalho, descritas no quadro 2, a seguir:

Quadro 2 - Dimensões básicas do trabalho

Variedades de habilidades	O cargo exercido deve exigir várias e diferentes habilidades e conhecimento
Identidade da tarefa	Ressalta a importância do indivíduo sobre as suas tarefas, o trabalho deve ser realizado do início ao fim, para que este perceba que produz um resultado palpável
Significado da tarefa	A pessoa deve ter uma clara percepção de que forma o seu trabalho produz consequência e impactos sobre o trabalho dos demais
Autonomia	Defende-se a responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas e independência para desempenhá-las
<i>Feedback</i>	Refere-se às informações, pode ser dividido em retroação do próprio trabalho e retroação extrínseca. A idéia do <i>feedback</i> é simples, mas de grande importância para as pessoas no trabalho, pois através desse retorno é que o trabalhador poderá fazer uma auto-análise, visando melhorias em sua conduta profissional
Inter-relacionamento	O contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou clientes deverá ser estimulado e possibilitado.

Fonte: Biazin; Cavassani A.; Cavassani E., 2019, p.4 - 5.

Conforme Ferreira (2013), de forma semelhante ao modelo de Walton, Hackman e Oldham elencam algumas variáveis relativas ao ambiente laboral e que afetam o bem-estar e a satisfação no trabalho. Segundo a autora, estas variáveis são divididas em:

- Possibilidades de crescimento: chances de desenvolvimento profissional na organização;
- Compensação: salários e benefícios;
- Segurança no trabalho: emprego estável com baixo risco de ser demitido a qualquer momento;
- Supervisão: qualidade da supervisão recebida;
- Ambiente social: relacionamentos cordiais, sem grandes conflitos no trabalho.

Acredita-se que seja interessante buscar compreender as características que envolvem os relacionamentos interpessoais, no que concernem ao ambiente social citado pela autora, uma vez que, Ferreira (2013) afirma que a insatisfação com algum dos fatores mencionados pode ser capaz de afetar o interesse do indivíduo em permanecer na empresa, além de causar impactos no nível de comprometimento do empregado com as tarefas.

2.2 Relacionamento Interpessoal no Trabalho

Na visão de Zambonin (2012), o relacionamento interpessoal é um fator importante para a vida humana, e as condições sob as quais tais relações ocorrem determinam a forma como os seres humanos coexistem entre si e com o mundo. Dantas e Henriques (2020) conceituam as relações interpessoais como um processo de interação social, entre duas ou mais pessoas, que resulta em mudanças no comportamento dos envolvidos, podendo acontecer entre indivíduos, grupos e organizações.

Para Rocha (2009), relacionar-se é dar e receber, aceitar as diferenças do próximo ao mesmo passo em que se é aceito, é buscar ser compreendido e compreender o outro. A autora ainda acrescenta que a aceitação, fator indispensável para o relacionamento interpessoal, inicia-se com capacidade de ouvir o outro, colocar-se em seu lugar e estar disposto a aceitá-lo em seu meio.

Gomes (2017) acrescenta que a comunicação é a base para os relacionamentos, sejam pessoais ou profissionais. Para o autor, estabelecer bons relacionamentos interpessoais é essencial para se ter qualidade de vida, uma vez que, segundo Leitão, Fortunato e Freitas (2006), o desgaste das relações interpessoais leva a deterioração das relações sociais, inter e intra-organizacionais.

No que concerne às organizações, Ferreira, Imai e Rodrigues (2001) afirmam que as competências interpessoais tornaram-se um requisito fundamental em todos os níveis do negócio, do nível operacional ao tático, desde os responsáveis pelo atendimento ao público externo da organização até aqueles que estão em convivência diária com o público interno do mesmo setor e intersetores. Para os autores, as competências interpessoais englobam atitudes individuais e coletivas indissociáveis.

Moscovici (1997) conceitua a competência interpessoal como sendo a capacidade de lidar, de forma eficaz, com as relações interpessoais, ao saber conviver com o outro adequando-se às suas necessidades e às exigências da situação. Em acréscimo, Ferreira, Imai e Rodrigues (2001) apontam que a percepção acurada da situação e de suas variáveis permite que o sujeito realize melhor seu trabalho.

Nesse sentido, Gonçalves e Sousa (2007) afirmam que, no ambiente laboral, é necessário manter um convívio harmonioso com o grupo, visto que este é considerado fator facilitador do bom relacionamento e desenvolvimento das tarefas. Essa visão vai ao encontro com o posicionamento de Leitão, Fortunato e Freitas (2006), que consideram que o desenvolvimento de competências interpessoais são essenciais para os profissionais que desejam construir relações interpessoais harmoniosas no trabalho.

Portanto, de acordo com Gonçalves e Sousa (2007), o relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho pode ser caracterizado por meio da abordagem de diferentes fatores relativos ao comportamento organizacional, como o trabalho em equipe, a comunicação e os conflitos interpessoais, que são considerados interrelacionados e interdependentes.

2.2.1 Trabalho em Equipe

De acordo com Pissurno (2008), pode-se conceituar equipe como um grupo formado por duas ou mais pessoas que atuam em conjunto para atingir objetivos em comum, sendo necessário que o alcance desses objetivos dependa do esforço coletivo. Gomes, Jesus, Spaziani (2015) complementam a fala do autor, uma vez que consideram que uma equipe não é apenas um grupo de pessoas trabalhando em conjunto em determinadas atividades, posto que cada membro deve ter consciência do seu papel na equipe, sem deixar de considerar o todo e valorizar os processos, além de ser indispensável que haja a colaboração de ideias, pensamentos e sugestões.

Lacombe (2011) corrobora com a visão dos autores, ao afirmar que uma equipe é formada por um pequeno número de indivíduos com conhecimentos complementares, comprometidos com metas e objetivos em comum, sendo todos responsáveis pelo resultado final a ser alcançado.

Para que uma equipe se torne eficiente e motivada, é preciso que todos tenham um bom relacionamento interpessoal (GOMES; JESUS; SPAZIANI, 2015). No

entendimento de Zambonin (2012), às relações interpessoais influenciam a execução das atividades, tornando-se um elemento de importância estratégica para as empresas, uma vez que, para Dantas e Henriques (2020), quando os membros de uma equipe não possuem um bom relacionamento e acabam deixando de interagir e apoiar um ao outro, a organização perde em produtividade e investimento em recursos. No entendimento de Gomes, Jesus, Spaziani (2015), isso ocorre porque o sucesso de uma equipe depende da participação, cooperação, respeito e comprometimento dos seus componentes.

Dessa forma, a eficiência do trabalho em equipe só será possível quando seus integrantes desenvolverem as competências interpessoais necessárias, o que viabilizará o alcance da sinergia dos esforços coletivos (MOSCOVICI, 1997). À vista disso, segundo Gomes, Jesus, Spaziani (2015), é necessário que as pessoas que integram uma equipe sigam algumas normas de convivência, como as expostas no quadro 3 abaixo:

Quadro 3 - Normas de Convivência em Equipe

I - Ter paciência	Podem ser difíceis conciliar opiniões diversas, principalmente quando se passa muitas horas em grupo, no mesmo ambiente de trabalho. No entanto, é importante ter paciência e procurar mostrar os pontos de vista com prudência, dando espaço para ouvir o que os outros têm a dizer.
II - Aceitar as ideias das outras pessoas	Não é fácil aceitar novas ideias, mas é necessário aprender a admitir que a ideia de um colega pode ser melhor para determinadas estratégias.
III - Criticar ideias, não pessoas	Avaliar as colocações dos colegas de trabalho, com total independência sobre as impressões pessoais. Pode-se criticar, de forma construtiva, as ações, ideias e comportamentos do outro, mas nunca o perfil das pessoas.
IV - Saber dividir	É fundamental delegar, compartilhar responsabilidades e informações.
V - Não deixar de colaborar	É necessário manter atitudes participativas e solidárias com os demais membros da equipe.
VI - Manter o diálogo	É importante buscar dialogar e tentar resolver os problemas com os demais membros da equipe de forma cordial e respeitosa, não deixando que pequenos problemas afetem as relações no ambiente de trabalho.
VII - Cuidado com o pensamento coletivo	No processo de tomada de decisões organizacionais é normal que a equipe tenha resistência a mudanças e desconsidere opiniões externas, em situações como estas, é preciso que haja o reconhecimento deste tipo de isolamento coletivo e que os envolvidos passem a ouvir opiniões externas ao grupo.
VIII - Ambiente descontraído	O trabalho em equipe pode ser divertido. A convivência pode se tornar mais agradável e o trabalho mais prazeroso com a construção de um ambiente descontraído, por meio do compartilhamento de experiências pessoais, histórias vividas e superação de desafios.

Fonte: Adaptado de Gomes; Jesus; Spaziani, 2015.

De acordo com Gomes, Jesus e Spaziani (2015), equipes que seguem estas normas de convívio obtêm melhores resultados. Todavia para Moscovici (1997), outro fator catalisador do potencial das equipes e que, portanto, precisa ser bem desenvolvido, é a comunicação entre os membros do grupo.

2.2.1 Comunicação

A comunicação é a base da qualidade das relações humanas, sejam estas pessoais, emocionais, profissionais ou organizacionais (DANTAS; HENRIQUES, 2020). Dessa forma, é necessário que haja, nas organizações, uma boa comunicação entre as equipes de trabalho, uma vez que a falta de diálogo poderá afetar o desempenho dos colaboradores, de modo a diminuir a produtividade (GOMES; JESUS; SPAZIANI, 2015).

No dizer de Robbins, Judge e Sobral (2010), uma comunicação deficitária pode ser a causa principal de conflitos no local de trabalho. De acordo com Dantas e Henriques (2020), estabelecer uma comunicação fluida favorece o relacionamento entre os pares, além de fomentar a quebra de barreiras e bloqueios que possam existir entre os componentes do grupo. Dessa forma, ainda na visão dos autores, é primordial ser compreendido, explicar claramente os objetivos de uma tarefa e saber dar *feedbacks* construtivos aos colegas de trabalho. Outro ponto carente de atenção, apontado pelos autores, diz respeito às quatro funções básicas da comunicação, descritas no quadro 4 a seguir:

Quadro 4 - Funções da comunicação

Controle	As empresas possuem hierarquias, normas e orientações formais que devem ser seguidas pelos empregados. Quando um chefe solicita a um funcionário que este reporte-se apenas a ele ou, até mesmo, que siga alguma norma na execução de determinada atividade, tem-se uma comunicação exercendo a função de controle.
Motivação	A função de motivação na comunicação é exercida quando a mensagem repassada tem como intuito: Explicar como as atividades devem ser feitas e qual a melhor maneira de realizá-las; informar a qualidade do desempenho do colaborador e como este pode melhorá-la (<i>feedback</i>) e etc.
Expressão Emocional	Ocorre quando há espaço e liberdade para que os membros da equipe possam expressar suas frustrações e sentimentos de satisfação com os demais, de modo que o indivíduo consiga satisfazer suas necessidades de sociais no trabalho.
Informação	A comunicação deve funcionar como uma facilitadora do processo de tomada de decisões, ao fornecer as informações necessárias para a construção de alternativas, análises e para a própria tomada de decisão

Fonte: Adaptado de Robbins; Judge; Sobral, 2010.

Cada uma das quatro funções citadas possui igual teor de importância, sendo comum que, praticamente, todos os grupos e organização trabalhem com, pelo menos, uma ou duas dessas quatro funções em seus processos de comunicação (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

Segundo Gomes, Jesus e Spaziani (2014), ter uma comunicação eficaz é essencial para o alcance da prosperidade nos relacionamentos e o alcance dos objetivos organizacionais. Por fim, Robbins, Judge e Sobral (2010) esclarecem que uma boa comunicação é capaz de evitar, até mesmo, o surgimento de alguns conflitos no trabalho, que podem surgir com o simples convívio em grupo e prejudicar o desempenho na realização das tarefas e nos resultados da organização.

2.2.1 Resolução de Conflitos

Para Robbins (2005, p. 326) podem-se definir os conflitos “como um processo que se tem início quando uma das partes percebe que a outra parte afeta, ou pode afetar, negativamente alguma coisa que a primeira considera importante”. O autor ainda informa que o fator caracterizador da existência ou não de um conflito é a

percepção dos envolvidos. Ou seja, quando as partes não possuem noção da existência de um conflito, há o entendimento geral de que este não existe.

No ponto de vista de Brondani (2010), os conflitos sempre existiram e continuarão a existir, uma vez que a convivência humana não é fácil devido a diversos fatores, como as diferenças de personalidade, divergências de opiniões, dificuldade de adequação às normas e aos grupos e etc. Contudo, segundo Dantas e Henriques (2020), o conflito nem sempre é algo ruim, tendo em vista que ele é capaz de estimular o interesse e a curiosidade do outro, de modo a gerar desafios com potencial de causar mudanças no indivíduo, grupo e sociedade.

Conforme Garcia e Ventorini (2004), o conflito construtivo fomenta a transformação e a negociação. O conflito, em seu potencial destrutivo, causa estresse e deterioração dos relacionamentos, perda de confiança entre os membros e visão distorcida dos colegas de trabalho. Para Garcia e Ventorini (2004, p.125), “A natureza construtiva ou destrutiva do conflito e sua resolução dependem, entre outras coisas, de características pessoais e do relacionamento”.

No que se refere à resolução dos conflitos interpessoais nas empresas em relação às intenções e comportamento dos indivíduos, os autores, Robbins, Judge e Sobral (2010), identificaram cinco intenções presentes na gestão de conflitos, com base em duas dimensões: assertividade, que corresponde ao grau em que uma pessoa busca satisfazer os interesses de outra e, cooperação, que diz respeito ao grau em que se deseja satisfazer seus próprios interesses, conforme figura 2 a seguir:



Fonte: Robbins; Judge; Sobral, 2010, p. 442.

No dizer de Robbins, Judge e Sobral (2010), pode-se explicar cada uma das cinco intenções estratégicas de administração de conflitos, da seguinte maneira:

- **Competição:** estratégia em que o indivíduo age de maneira a satisfazer os próprios interesses, sem se importar com os impactos que isto terá sob os demais envolvidos;
- **Evitamento:** quando há o reconhecimento do conflito e, ao invés de buscar soluções, os envolvidos o ignoram ou suprimem;
- **Acomodação:** ocorre quando uma, ou mais pessoas, sacrifica seus interesses em prol dos demais, com o intuito de fortalecer o relacionamento existente;
- **Colaboração:** quando os envolvidos se empenham em solucionar o problema com estratégias focadas em satisfazer interesses de ambas as partes, de modo a chegar em um resultado satisfatório para todos, ou seja, busca-se uma solução ganha-ganha.

- Compromisso: nesta estratégia, não há o entendimento da existência de vencedores ou vencidos, uma vez que o foco do grupo é encontrar uma solução que satisfaça parcialmente os interesses de ambos os lados.

As intenções estratégicas de gestão de conflitos das pessoas e/ou grupos não são imutáveis e, no decorrer de um conflito, podem mudar se ambos os lados conseguirem entender a perspectiva do outro (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

Moscovici (1997) ressalta que toda e qualquer experiência interpessoal gera conflitos, uma vez que, na maioria das vezes, não é possível atender às necessidades e desejos de todos. Dessa forma, de acordo com a autora, é preciso que as pessoas e organização adotem soluções eficientes, com potencial de reduzir os atritos entre o grupo, uma vez que esta ação é capaz de afetar o bem-estar dos colaboradores, além de influenciar o desempenho da equipe e, conseqüentemente, na capacidade produtiva da empresa.

3 METODOLOGIA

3.1 Classificação da pesquisa

Com o intuito de alcançar os objetivos propostos pelo presente estudo, utilizou-se como base para a pesquisa a abordagem qualitativa. Segundo Denzin e Lincoln (2018), a abordagem qualitativa caracteriza-se pela investigação dos fenômenos sociais de forma interpretativa, de modo a compreender os significados atribuídos pelos indivíduos à situação analisada. Em complemento a fala dos autores, Gil (2021, p.15) informa que esse processo de interpretação tem como intuito “descobrir conceitos e relações entre os dados e organizá-los em um esquema explicativo”.

Em relação ao objetivo da pesquisa, este se classifica como exploratório, uma vez que busca promover maior familiaridade com o problema de pesquisa, de modo a aprimorar ideias e proporcionar uma visão geral do tema de estudo (GIL, 2002). Para Gil (2002), as pesquisas exploratórias, em sua maioria, caracterizam-se pelo uso do levantamento bibliográfico e entrevistas.

3.2 Organização

O presente estudo foi realizado em uma Agência Reguladora governamental, que conta com uma força de trabalho atual total de, aproximadamente, quinhentos colaboradores, sendo 32% do sexo feminino e 68% do sexo masculino, alocados e distribuídos entre as várias unidades regionais da organização, espalhadas entre regiões do norte ao sul do Brasil.

No que diz respeito aos programas de qualidade de vida desenvolvidos e oferecidos pela agência aos funcionários, pode-se citar os seguintes: premiação para servidores com alto desempenho; serviço de vacinação contra a gripe; serviço de exames médicos periódicos; feira da saúde; palestras, cursos e treinamentos voltados para a capacitação dos colaboradores.

Por fim, levando em consideração a amplitude de encargos da Agência, optou-se por analisar a equipe do setor de comunicação e cerimonial da instituição, que tem por atribuições a elaboração e execução das políticas e plano de comunicação organizacional, planejamento e coordenação dos eventos institucionais, bem como de toda a comunicação interna e externa da organização, como por exemplo o desenvolvimento de campanhas de divulgação, orientação e acompanhamento dos diretores e setores em seus relacionamentos a com imprensa, gerenciamento das mídias sociais e etc.

3.3 Participantes

A população desta pesquisa é composta por 9 das 15 pessoas que compõem o quadro de funcionários do setor de comunicação e cerimonial da agência estudada. Neste sentido, pode-se caracterizar cada um dos participantes da seguinte maneira:

O primeiro entrevistado possui 38 anos, é casado e se identifica com o gênero masculino. Possui formação em Engenharia Civil, contudo, exerce função, terceirizada, como designer gráfico na agência, além de possuir quatro anos de tempo de serviço na instituição e no setor de cerimonial e comunicação.

A segunda entrevistada tem 41 anos, é casada e se identifica com o gênero feminino. Possui pós-graduação e exerce a função, terceirizada, de secretária executiva. A entrevistada possui quatorze anos e meio de experiência na agência, atuando há quatorze anos no setor de comunicação e cerimonial da organização.

O terceiro participante da pesquisa possui 28 anos, é solteiro e se identifica com o gênero masculino. Possui ensino superior completo e exerce função de operador de mídia audiovisual na instituição, além de possuir nove anos e meio de experiência na agência, no setor de comunicação e cerimonial..

O quarto entrevistado possui 23 anos, é solteiro e se identifica com o gênero masculino. Possui ensino superior completo e exerce a função, terceirizada, de designer gráfico. O entrevistado possui quatro anos de experiência na agência, no setor de comunicação e cerimonial.

A quinta entrevistada tem 26 anos, é solteira e se identifica com o gênero feminino. Possui ensino superior incompleto, contudo está cursando o último período da faculdade de gestão pública. A participante da pesquisa está há um mês e meio na agência, desempenhando função de estagiária, em administração, no setor de cerimonial e comunicação.

A sexta entrevistada tem 34 anos, é casada e se identifica com o gênero feminino. Possui ensino superior completo, e exerce a função, terceirizada, de operadora de mídia audiovisual. A entrevistada possui 9 anos de experiência na agência, no setor de comunicação e cerimonial da instituição.

A sétima participante da pesquisa possui 30 anos, é casada e se identifica com o gênero feminino. Possui ensino superior completo e exerce função de secretária na organização, além de possuir 2 anos de experiência na agência, atuando há 6 meses no setor de comunicação e cerimonial.

O oitavo entrevistado possui 43 anos, é divorciado e se identifica com o gênero masculino. Em relação ao grau de formação acadêmica, o funcionário possui mestrado e trabalha há 17 anos no setor de comunicação e cerimonial da Agência, como servidor público e exercendo a função de jornalista.

A nona entrevistada tem 33 anos, é solteira e se identifica com o gênero feminino. A participante da pesquisa, possui pós graduação, é servidora pública e atua há 7 anos como coordenadora de comunicação e chefe substituta do setor de comunicação e cerimonial da Agência.

3.4 Instrumento de Pesquisa

Como instrumento de pesquisa, para a coleta de dados deste estudo, optou-se pela utilização de entrevistas semiestruturadas. De acordo com Gil (2021), em investigações qualitativas, a entrevista facilita o acesso a temas de difícil observação, permitindo que se observe as características dos entrevistados, além de possibilitar a obtenção de dados em profundidade. De acordo com o autor, apesar da entrevista semiestruturada apresentar diferentes formatos, esta caracteriza-se pela definição

antecipada de tópicos ou questões que serão apresentadas aos entrevistados.

Dessa forma, desenvolveu-se um roteiro de entrevista, constante no apêndice A, com um total de dezenove perguntas, sendo seis voltadas para a coleta de dados sociodemográficos e treze questões que abrangem os temas e a problemática da pesquisa. Essas questões foram formuladas com base em cada um dos objetivos específicos deste artigo, estando distribuídas da seguinte maneira:

Formulação de três perguntas com base no objetivo específico a), que visa analisar os níveis de interação e o relacionamento interpessoal entre os componentes da equipe; três perguntas para coleta de dados do tema relacionado ao objetivo específico b), que tem por finalidade verificar se há acolhimento e respeito das diferenças pessoais no ambiente de trabalho; três perguntas que abrangem o objetivo específico c), que busca analisar a percepção dos funcionários a respeito da eficácia da comunicação no setor de estudo; duas perguntas baseadas no objetivo específico d), que objetiva verificar como os conflitos são gerenciados na equipe de trabalho e, por fim, duas perguntas que visam responder o objetivo específico e), que destina-se a identificar qual a percepção dos funcionários quanto à qualidade de vida no trabalho.

3.5 Procedimento de coleta e análise

Utilizou-se entrevistas semiestruturadas como procedimento de coleta de dados, realizadas de modo presencial, com variação de duração entre 10 e 29 minutos, entre os dias 13 e 22 de agosto de 2022, sendo: cinco entrevistados no dia 13 de agosto, dois entrevistados no dia 14 de agosto, um entrevistado no dia 16 de agosto e uma entrevista realizada no dia 22 de agosto. É de importância ressaltar que as entrevistas foram gravadas e transcritas, com autorização prévia dos entrevistados. A utilização e divulgação dos dados coletados também foram previamente autorizados.

Como método de análise de dados, utilizou-se a análise de conteúdo de Bardin. A análise de conteúdo pode ser definida, segundo Bardin (2016), como um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que objetivam analisar o conteúdo das mensagens, de modo a obter indicadores, quantitativos ou qualitativos, que possibilitem a realização de inferências de conhecimentos relacionados às condições de recepção das mensagens.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados os dados e resultados obtidos com a pesquisa e sua análise e interpretação, com base na análise de conteúdo de Bardin (2016), utilizada para categorizar os assuntos abordados e a frequência em que os discursos dos respondentes se repetiram. O que possibilitou o confronto com opiniões de outros autores, citados no referencial teórico, e a realização de comparações entre as respostas dos colaboradores do setor analisado frente aos temas elencados.

4.1 Respeito e interação social

No quadro 5, a seguir, destacam-se as verbalizações mais citadas entre os participantes da pesquisa, em relação a interação, respeito e relacionamento interpessoal entre os componentes da equipe:

Quadro 5 - Padrão de respostas: Respeito e interação social

Padrão de Resposta	Frequência
Se sente acolhido(a) e respeitado(a) pela equipe, independente das diferenças individuais, de valores, religião e identidade de gênero.	8
Não considera possuir um bom relacionamento interpessoal com o chefe do setor	9
Considera ter um bom relacionamento interpessoal com a equipe, com exceção dos novos funcionários contratados	6
Possui contato e se reúne com os outros membros da equipe, mesmo fora do ambiente de trabalho. De modo a fortalecer a amizade existente, sem fins profissionais.	9
Considera os colegas de equipe como uma família	7

Fonte: Elaborado pela autora, 2022.

Ao analisar o padrão de respostas dos entrevistados, pode-se verificar que oito dos nove participantes do estudo, afirmaram se sentir respeitados e acolhidos em relação às suas diferenças individuais, aos seus valores, religião e identidade de gênero. Como exemplo disto, pode-se citar a mescla entre ateus e cristãos existentes no setor, que afirmaram se sentir respeitados quanto a suas crenças. Outro ponto importante a ser citado, é a existência de uma funcionária que possui deficiência física e se enquadra como PcD (Pessoa com Deficiência) e que, no decorrer da entrevista, afirmou ser tratada sempre com respeito, carinho e acolhimento pelos colegas de trabalho.

Para Rocha (2009), essa relação de respeito e acolhimento no ambiente laboral é entendida como um fator indispensável para os relacionamentos interpessoais. A autora ainda afirma que os relacionamentos iniciam-se pela capacidade de ouvir o outro, colocar-se em seu lugar e estar disposto a aceitá-lo em seu meio.

No que concerne às relações interpessoais no ambiente de trabalho, todos os respondentes afirmaram não possuir um bom relacionamento interpessoal com o chefe do setor. Ao passo que, obteve-se manifestações positivas quando questionou-se a respeito da percepção das relações interpessoais com os demais integrantes da equipe. Todavia, há resguardos quanto aos novos funcionários contratados e recentemente inseridos no setor.

Em relação ao nível de interação existente entre os membros da equipe, todos os participantes da pesquisa afirmaram possuir contato e se reunir com outros integrantes fora do ambiente organizacional e sem objetivos profissionais. O que vai ao encontro com a fala de outros sete participantes, que declararam considerar os colegas de trabalho como uma família, a exemplo disto, pode-se citar a fala de um dos entrevistados, que diz: “Existe uma amizade que, para mim, virou família. A gente sai, se encontra, celebra! Um ajuda o outro, mesmo fora do ambiente de trabalho”.

É importante salientar que, conforme as informações fornecidas pelos participantes deste estudo, no decorrer do mês anterior ao início da realização das entrevistas, houve algumas mudanças no quadro de funcionários do setor: contratação e inserção de três novos funcionários no setor, demissão de dois funcionários e, durante o período de coleta de dados, os dois únicos servidores do departamento entraram com um pedido de exoneração de cargo e transferência de setor. Em razão dessas mudanças, durante os diálogos realizados, os funcionários fizeram a separação do antes e depois dessas mudanças em relação ao estado

emocional e produtividade, dito isto, é interessante evidenciar as seguintes falas dos respondentes, organizadas no quadro 6 abaixo:

Quadro 6 - Percepções antes e depois das mudanças no quadro de funcionários

Percepção dos entrevistados antes das mudanças no quadro de funcionários	Frequência
Considera que antes havia uma boa interação entre os membros da equipe, além de um sentimento de amizade e pertencimento e que, estes fatores, eram capazes de fazer com que cada um buscasse ajudar um ao outro, fazendo o trabalho fluir melhor.	4
Percepção dos entrevistados após as mudanças no quadro de funcionários	Frequência
Afirma se sentir desmotivado e não sentir disposição para trabalhar como antes, além de sentir queda na produtividade e na qualidade do serviço executado.	4

Fonte: Elaborado pela autora, 2022.

Ao analisar e comparar as informações contidas no quadro 6, é possível perceber que os colaboradores se sentiam mais dispostos para trabalhar e consideravam possuir uma produtividade maior antes das mudanças no quadro de funcionários do departamento, acima relatadas. Todavia, após essas mudanças, que gerou impactos nas relações interpessoais do setor, boa parte dos membros da equipe passaram a sentir desmotivação no trabalho e, por consequência, notaram uma queda em sua rentabilidade e qualidade do serviço entregue.

Este cenário corrobora com a visão Zamboni (2012) que diz que as relações interpessoais influenciam na execução das atividades, e com o pensamento de Dantas e Henriques (2020), que entendem que quando os membros de uma equipe não possuem um bom relacionamento e acabam deixando de interagir e apoiar um ao outro, a organização perde em produtividade. No entendimento de Gomes, Jesus, Spaziani (2015), isso ocorre porque o sucesso de uma equipe depende da participação, cooperação, respeito e comprometimento dos seus componentes.

Por fim, um outro motivo que pode estar relacionado com a queda de produtividade e motivação percebida pelos colaboradores, foi exposto na fala de dois entrevistados, que manifestaram os seguintes pensamentos:

“Mesmo eu tendo pouco tempo na Agência, pude perceber que todos, inclusive eu, acabam tomando a dor das outras pessoas. Então, nós partilhamos da dor das pessoas, principalmente dos que estão aqui há muito tempo.”

“A gente começa a tomar as dores dos outros colegas e levar as coisas mais para o lado pessoal do que para o profissional.”

4.2 Comunicação

O quadro 7, apresentado abaixo, traz o padrão de respostas obtidos por meio das entrevistas, em relação a percepção dos colaboradores quanto a comunicação no setor de comunicação e cerimonial, objeto de análise deste estudo:

Quadro 7 - Comunicação

Padrão de Resposta	Frequência
---------------------------	-------------------

Considera que as informações necessárias para a realização das tarefas não são repassadas com clareza pela chefia	9
Afirma não haver feedbacks por parte da chefia.	4
Não há espaço / Não me sinto à vontade para compartilhar ideias e sugestões com o chefe do setor	8
Não considera a comunicação do líder com a equipe eficaz. Todavia, considera ter uma comunicação fluida com os demais membros da equipe	9

Fonte: Elaborado pela autora, 2022.

Ao observar o quadro 7 acima, é possível verificar que todos os respondentes afirmaram que as informações necessárias para a realização das tarefas não são passadas com clareza pelo chefe do setor. Ao passo que, apesar de não ter sido realizada nenhuma pergunta em relação a realização de *feedbacks*, quatro, dos nove entrevistados, trouxeram, de forma espontânea, a informação de que consideram não haver feedbacks por parte da chefia para a equipe no setor.

Nesse sentido, em relação a saber passar informações com clareza e dar feedbacks aos funcionários, encontra-se, na teoria abordada, o pensamento dos autores Robbins, Judge e Sobral (2010), que consideram que ambas as habilidades são essenciais em uma organização, sendo que quando essas características são bem trabalhadas, a comunicação passa a ter função de motivação nas equipes de trabalho.

No que tange ao espaço para compartilhamento de ideias e opiniões na tomada de decisões e execução das tarefas no setor, oito, dos nove, funcionários entrevistados disseram não possuir este tipo de liberdade com o líder do departamento. Entretanto, o único colaborador que expressou possuir este tipo de liberdade, utilizou a seguinte justificativa: “O que eu desenvolvo não tem ninguém do meu setor que saiba fazer, inclusive o meu chefe. Dessa forma eu tenho a liberdade de fazer sugestões e ele decide se compra ou não a minha ideia”.

Acredita-se que, por consequência da situação acima relatada, todos os colaboradores entrevistados consideram possuir uma comunicação fluida e eficaz com os membros da equipe, com exceção do líder do setor. Neste sentido, cabe ressaltar a fala de Dantas e Henriques (2020) que afirmam que uma comunicação fluida favorece o relacionamento entre os pares, além de fomentar a quebra de barreiras e bloqueios que possam existir entre os componentes do grupo. Enquanto que, para Robbins, Judge e Sobral (2010), uma comunicação deficitária pode ser a causa principal de conflitos no local de trabalho.

Por fim, infere-se que as falhas na comunicação, expressas nas falas dos participantes da pesquisa, possam ser um dos motivos responsáveis por ocasionar a falta de motivação para trabalhar e a queda de rendimento, relatada pelos colaboradores e explicitadas no quadro 6. Uma vez que, na visão de Gomes, Jesus e Spaziani (2015) a falta de diálogo pode afetar o desempenho dos colaboradores, de modo a diminuir a sua produtividade.

4.3 Conflitos

O quadro 8, a seguir, apresenta os padrões de respostas que foram expressos durante as entrevistas realizadas com os colaboradores do setor analisado:

Quadro 8 - Conflitos

Padrão de Resposta	Frequência
Evita ter conflitos com o chefe do setor e, quando ocorrem, afirma não haver espaço para dialogar	5
Afirma que os conflitos costumam ser resolvidos de forma democrática entre a equipe. Onde cada um expõe sua opinião a respeito do assunto, discutem e buscam encontrar a melhor solução.	5
Considera que os conflitos, existente no ambiente de trabalho, impactam na qualidade do serviço executado	7

Fonte: Elaborado pela autora, 2022.

Os autores Garcia e Ventorini (2004) relatam que, a depender do modo como são solucionados, os impactos dos conflitos podem variar entre duas vertentes, podendo tornar-se um conflito construtivo ou destrutivo. De acordo com os estudiosos, os conflitos construtivos fomentam a transformação e a negociação entre os envolvidos, enquanto, em sua forma destrutiva, é capaz de causar estresse e deterioração dos relacionamentos, perda de confiança entre os membros e visão distorcida dos colegas de trabalho.

Dessa forma, ao analisar o panorama das respostas dos entrevistados, exposto no quadro 8, é possível inferir que os conflitos que ocorrem entre subordinado e chefe tendem para o lado destrutivo, uma vez que não há diálogo entre as partes envolvidas. Dessa forma, entende-se que a equipe utiliza o evitamento, como estratégia para administração desses conflitos que, segundo Robbins, Judge e Sobral (2010), ocorre quando há o reconhecimento de fatores que podem ocasionar conflitos, mas os envolvidos buscam suprimir ou ignorar estes fatores.

Em relação a resolução de conflitos que ocorrem apenas entre a equipe, sem envolver o líder, acredita-se que estes tendem a se tornar construtivos, uma vez que há espaço para diálogo, sendo a colaboração a principal tática de resolução utilizada entre os pares. A colaboração, para Robbins, Judge e Sobral (2010), caracteriza-se quando os envolvidos se empenham em satisfazer os interesses de ambas as partes, de modo a chegar em um resultado que seja satisfatório para todos.

4.4 Qualidade de vida no trabalho e relacionamento interpessoal

No quadro 9, a seguir, são apresentados as verbalizações mais comumente citadas, entre os entrevistados deste estudo, em relação a percepção de qualidade de vida no trabalho e relacionamento interpessoal:

Quadro 9 - Qualidade de vida no trabalho e relacionamento interpessoal

Padrão de Resposta	Frequência
Considera ter qualidade de vida no trabalho importante, ao considerar passa mais tempo no trabalho do que em casa com a família	4
Considera a qualidade de vida no setor de trabalho insatisfatória.	9
Não considera o ambiente de trabalho atual adequado/favorável a saúde mental	7
Percebe que quando o relacionamento interpessoal é mais harmônico, as pessoas	5

buscam se ajudar/apoiar, tornando o trabalho mais agradável.	
Acredita que as relações interpessoais no trabalho impactam na produtividade e na qualidade do serviço realizado	7
Considera que as relações interpessoais no ambiente laboral impactam na Qualidade de Vida no trabalho	8

Fonte: Elaborado pela autora, 2022.

De acordo com Pedroso e Pilatti (2009), a forma pela qual o trabalho é conduzido pode ocasionar influências na vida do trabalhador e afetar a sua percepção de QVT. Neste sentido, Hackman e Oldham elencam algumas variáveis inerentes ao ambiente laboral que podem afetar o bem-estar e satisfação no trabalho, entre essas variáveis tem-se o ambiente social ao qual o indivíduo é exposto na organização (FERREIRA, 2013).

Em relação ao ambiente social, no setor analisado, pode-se citar as seguintes falas de alguns entrevistados:

“Uma organização não é feita de concreto, de pilastras, cadeiras ou mesas, é feita de seres humanos! E se a relação interpessoal não está boa, isso irá impactar na qualidade de vida, seja no trabalho ou em nossas vidas pessoais. Porque mesmo depois de sair do ambiente de trabalho, por vezes, continuamos a pensar em problemas interpessoais que temos no setor.”

“Devido à perda de qualidade de vida e da piora de relações interpessoais no setor, há um ambiente de stress que impacta realmente em nossa qualidade de vida”

As referidas declarações dos participantes, em conjunto com as informações contidas no quadro 9, estão em conformidade com o pensamento de Hackman e Oldham, que sustentam que o ambiente social no trabalho pode afetar o bem-estar e a satisfação dos empregados. Uma vez que todos os entrevistados declararam considerar a QVT no setor como insatisfatória, oito consideram as relações interpessoais no ambiente laboral impactam na QVT, sete entrevistados afirmaram não considerar o ambiente de trabalho atual adequado a saúde mental e cinco informaram que quando o relacionamento interpessoal é mais harmônico, as pessoas buscam se ajudar, tornando o trabalho mais agradável.

É importante ressaltar que, durante as entrevistas, apesar de todos os entrevistados afirmarem que a QVT no setor é insatisfatória, um dos servidores, participante da pesquisa, fez a separação entre a QVT no setor analisado e a QVT oferecida pela Agência como um todo, por meio da seguinte colocação: “A Agência sempre procura desenvolver ações que visam contribuir para a qualidade de vida dos servidores, sempre tem alguma coisa para ajudar na qualidade de vida e acho que isso é bem bacana”. Por meio desta colocação, pode ser possível considerar que a insatisfação referente a QVT, gerada nos colaboradores do setor, pode estar relacionada com as relações interpessoais e os atuais conflitos relatados pelos entrevistados.

Levando em consideração a teoria levantada, pode-se inferir que estabelecer bons relacionamentos no ambiente organizacional, independente do nível hierárquico, é fundamental para o desenvolvimento da QVT, visto que, para Cunha et al (2008), a qualidade de vida no trabalho também aborda os aspectos psicológicos, ou seja, as experiências emocionais das pessoas com o trabalho, que refletem em seu bem-estar.

Dessa forma, observa-se que, apesar da organização possuir políticas de QVT, no setor analisado, a percepção de qualidade de vida no trabalho é tida como

insatisfatória. Esta característica pode estar relacionada com as relações interpessoais estabelecidas no ambiente de trabalho, tendo em vista que alguns funcionários estabeleceram um vínculo considerável de amizade entre si, ao ponto de considerarem os colegas de trabalho como parte de uma família, de modo a compartilhar sentimentos e experiências que vão além do ambiente laboral. Estes aspectos podem ser capazes de explicar o fato dos colaboradores terem relatado uma mudança negativa na percepção de QVT, no setor em que estão inseridos, após a realização de alterações no quadro de funcionários, tendo em vista que essa modificação gerou mudanças no relacionamentos interpessoais no setor.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo foi realizado com base no referencial teórico pesquisado e na aplicação da pesquisa, onde foram realizadas entrevistas com os funcionários do setor de comunicação e cerimonial de uma agência reguladora, com o objetivo principal de investigar se existe relação entre o relacionamento interpessoal e a percepção da qualidade de vida no trabalho pelos colaboradores do setor de comunicação e cerimonial de uma agência reguladora.

Dessa forma, por meio dos resultados obtidos com a análise dos dados coletados, verificou-se que a percepção dos colaboradores quanto à qualidade de vida no trabalho está interligada com a interação e desenvolvimento dos relacionamentos interpessoais no ambiente em que o indivíduo está inserido na organização e que, estes fatores, podem afetar na produtividade, motivação e na qualidade dos serviços executados pelos empregados.

Entende-se que essa relação possa ser ocasionada por uma série de fatores, dentre eles, destaca-se a visão dada por alguns dos colaboradores que acreditam que, por haver um nível de amizade considerável entre os membros da equipe, estes cuidam uns dos outros como se fossem uma família, por meio do apoio mútuo, compartilhando experiências e sentimentos. Esse pensamento, pode ser capaz de explicar o fato dos entrevistados relatarem uma mudança considerável de percepção da QVT após modificações no quadro de funcionários, sendo essa alteração negativa.

No que se refere aos objetivos específicos, estes foram atendidos. Uma vez que, no tocante ao primeiro objetivo específico a respeito de analisar os níveis de interação e o relacionamento interpessoal entre os componentes da equipe, pode-se verificar que alguns dos integrantes da equipe, possuem um relacionamento que vai além do ambiente organizacional, chegando ao ponto de alguns funcionários considerarem os colegas de trabalho como parte da família.

Em relação ao objetivo específico de verificar se há acolhimento e respeito das diferenças pessoais no ambiente de trabalho, foi possível identificar que todos os respondentes se sentem acolhidos e respeitados no ambiente laboral, independente de suas diferenças físicas, de valores pessoais, identidade de gênero ou religiosidade.

No que concerne ao terceiro objetivo específico que visava analisar a percepção dos funcionários a respeito da eficácia da comunicação no setor de estudo, constatou-se que os colaboradores não consideram a comunicação do líder com a equipe eficaz. Todavia, os mesmos consideram ter uma comunicação fluida com os demais membros da equipe.

Conforme o objetivo específico de verificar como os conflitos são gerenciados na equipe de trabalho, pode-se perceber que os colaboradores buscam evitar conflitos com o líder do setor, uma vez que estes consideram não haver espaço para dialogar com a chefia. Contudo, os conflitos entre subordinados tendem a ser construtivos, tendo em vista que há espaço para cada um expor opiniões e discutir de forma

saudável, de modo a possibilitar o encontro da melhor solução possível para os envolvidos e para a resolução do problema.

No que diz respeito ao quarto objetivo específico que buscava identificar qual a percepção dos funcionários quanto à qualidade de vida no trabalho, foi possível observar que, no geral, os participantes da pesquisa percebem a QVT, no setor em que estão inseridos, como insatisfatória, ao passo em que também consideram o ambiente de trabalho atual como inadequado para a saúde mental.

Estas informações indicam que os pontos mencionados podem ser melhor trabalhados pela organização, de modo a influenciar na percepção de satisfação dos funcionários com o seu trabalho, visto que, como apontado pela teoria utilizada na pesquisa, é por meio das pessoas que os resultados organizacionais são alcançados (COSTA, 2014). Deste modo, é importante que as políticas de QVT sejam aplicadas de acordo com os fatores psicológicos e sociais no trabalho, tendo em vista que estes influenciam na percepção de bem-estar e satisfação dos colaboradores (CUNHA et al., 2008).

Dessa forma, há percepção de que a busca pela melhoria na qualidade de vida dos colaboradores e do relacionamento interpessoal no ambiente empresarial, pode influenciar no desempenho destes e, assim, no de toda a organização. Uma vez que, na percepção de Moreira (2010) quanto mais satisfatório forem as condições de trabalho dos colaboradores, maior será a produtividade do negócio (MOREIRA, 2010).

Como limitações deste estudo pode-se destacar o fato da pesquisa não ter contado com a participação do líder do setor em sua investigação, o que poderia ter contribuído para uma melhor investigação que abordasse a tríade dos relacionamentos interpessoais no trabalho, ou seja, as relações entre líder e liderado; entre liderado e líder e entre subordinado com subordinado.

Sugere-se a possibilidade de que novos estudos, com propósitos semelhantes a estes, possam ser realizados englobando os relacionamentos interpessoais entre os níveis de hierarquia existentes dentro de uma organização, e se esses relacionamentos são capazes de influenciar na percepção de QVT dos colaboradores. Além disso, pode-se sugerir a realização de outras pesquisas que objetivem descobrir se a atuação da liderança pode afetar a percepção de QVT dos seus liderados e como se daria essa influência. Por fim, sugere-se a realização de estudos que investiguem os impactos das mudanças no quadro de funcionários de uma empresa, entre os empregados remanescentes e a própria organização, e que estabeleça estratégias para minimizar estes impactos.

REFERÊNCIAS

ARELLANO, E. B. **Qualidade de Vida no Trabalho**: como a nutrição está inserida nos programas de QVT. 2003. Dissertação (Mestrado em Nutrição Humana Aplicada) - Nutrição Humana Aplicada, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003. doi:10.11606/D.89.2003.tde-23022022-104452. Acesso em: 08 ago. 2022.

ARELLANO, E. B.; LIMONGI-FRANÇA, A.C. Análise crítica dos indicadores dos programas de qualidade de vida no trabalho no Brasil. **O Mundo da Saúde**, São Paulo, v. 37, n.2, p. 141-151, abr./jun. 2013. DOI: 10.15343/0104-7809.2013372141151. Disponível em: <http://www.saocamilo-sp.br/pdf/mundo_saude/102/2.pdf>. Acesso em: 06 ago. 2022.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BERALDO, D. F. A. *et al.* Os níveis de qualidade de vida no trabalho a partir dos modelos de Walton (1973) e Hackman e Oldham (1975): estudo em uma Instituição Federal de Ensino do estado de Minas Gerais. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 139-161, jan/abr 2022. DOI: 10.5007/1983-4535.2022.e82026. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/82026>>. Acesso em: 21 ago. 2022.

BIAZIN, C. C.; CAVASSANI, A. P.; CAVASSANI, E. Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações. . In: **SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**, 13, 2006, Bauru. Anais eletrônicos... Bauru: FEB, 2006. p. 1-8.

BRONDANI, Jera Porto. **Relacionamento interpessoal e o trabalho em equipe: uma análise sobre a influência na qualidade de vida no trabalho**. Porto Alegre, 2010.

COSTA, C.; GALLON, S.; LIRIO, A. B. Percepções da Qualidade de Vida no Trabalho nas Diferentes Gerações. **Gestão & Regionalidade**, São Caetano do Sul, v. 36 - nº107- jan-abr. 2020. DOI: 10.13037/gr.vol36n107.5398. Disponível em: <https://www.seer.uscs.edu.br/index.php/revista_gestao/article/view/5398/2869>. Acesso em: 06 ago. 2022.

COSTA, R. A. D. Qualidade de vida no trabalho (QVT): Indicador do grau de satisfação do trabalhador e do aumento da produtividade da organização. In: **X CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO**, 2014, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro, 2014. p. 1-14.

CUNHA, N. R. S. *et al.* **Qualidade de vida no trabalho: A mensuração da percepção dos servidores de uma organização hospitalar e a construção de uma escala a partir do modelo de Walton**. In: III ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E GOVERNANÇA DA ANPAD, 2008, Salvador. Anais... Bahia, 2008. p. 1-16.

DANTAS, A. A.; HENRIQUES, F. R. Relacionamento Interpessoal no Ambiente de Trabalho. **Revista Científica Integrada-RCI**, Guarujá, v. 4, ed. 5, p. 1-13, 2020. Disponível em: <<https://www.unaerp.br/revista-cientifica-integrada/edicoes-antteriores/volume-4-edicao-5/4171-rci-relacionamento-interpessoal-122020/file>>. Acesso em: 25 ago. 2022.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **The Sage handbook of qualitative research**. 5ª Ed. Thousand Oaks: Sage, 2018.

FERREIRA, P. I. **Clima Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2013.

FERREIRA, W. P.; IMAI, R. Y.; RODRIGUES, R. R. J. Um espaço para o desenvolvimento interpessoal no trabalho. **Psicologia em estudo**, Maringá, v. 6, n. 2, p. 123-127, jul./dez. 2001. DOI: 10.1590/S1413-73722001000200017. Disponível em:

<<https://www.scielo.br/j/pe/a/jdzycDG3k8GRvHNjJgN89RP/?lang=pt>>. Acesso em: 25 ago. 2022.

GARCIA, A.; VENTORINI, B. Relacionamento interpessoal: da obra de Robert Hinde à gestão de pessoas. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 4, n. 2, p. 117-143, dez. 2004. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572004000200006>. Acesso em: 25 ago. 2022

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª Edição. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C. **Como Fazer Pesquisa Qualitativa**. 1ª Ed. Barueri: Atlas, 2021.

GOMES, D. H. **A arte de saber se relacionar**. [S.l.: S.n.], 2017. *E-book*.

GOMES, E.R.; JESUS, M. F.; SPAZIANI, L.C. Relacionamento interpessoal e Trabalho em Equipe. **Revista Pensar Recursos Humanos**, Brasília v.1,n.3, jan/2015. Disponível em: <<http://revistaeletronica1.hospedagemdesites.ws/revistaeletronicarh/>>. Acesso em: 25 ago. 2022.

GONÇALVES, M. B.; SOUSA, E. M. **Qualidade de vida no trabalho (QVT): a importância do relacionamento interpessoal na percepção dos colaboradores da Biblioteca Central da Universidade de Brasília**. 2007. Monografia (Especialização em Desenvolvimento Gerencial) - Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

KLEIN, L.; PEREIRA, B.; LEMOS, R. Qualidade de Vida no Trabalho: Parâmetros e Avaliação no Serviço Público. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 20, n. 3, p. 1-35, 2019.

LACOMBE, F. J. M. **Recursos Humanos Princípios e Tendências**. 2ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

LEITÃO, S. P.; FORTUNATO, G.; FREITAS, A. S. Relacionamentos interpessoais e emoções nas organizações: uma visão biológica. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 40, n. 5, 2006. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122006000500007>. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rap/a/bDxdSBCWbgBVLxHmDSsDHGR/?format=html&lang=pt>>. Acesso em: 25 ago. 2022.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MOREIRA, G. M. **Qualidade de Vida no Trabalho: Levantamento e análise de artigos publicados em periódicos e eventos**. 2010. Monografia (Especialização em

Gestão Estratégica) -Faculdade de Ciências Econômicas da UFMG, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

MORETTI, S. Qualidade de vida no trabalho x auto-realização humana. **Revista Leonardo pós-Órgão de Divulgação Científica e Cultural do ICPG**, Blumenau, v. 1, n. 3, p. 73-80, 2003. Disponível em: <http://ead2.fgv.br/ls5/centro_rec/docs/qualidade_trabalho_realizacao_humana.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2022.

MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento Interpessoal: treinamento em grupo**. 7ª Ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1997

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Notas sobre o modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton: uma revisão literária. **Conexões**, Campinas, SP, v. 7, n. 3, p. 29–43, 2009. DOI: 10.20396/conex.v7i3.8637766. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/conexoes/article/view/8637766>>. Acesso em: 8 ago. 2022.

PICCININI, V. C.; TOLFO, S. R. As melhores empresas para trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho: disjunções entre a teoria e a prática. **Revista de administração contemporânea**, Curitiba, v. 5, n. 1, p. 165-193, Jan./abr. 2001. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1415-65552001000100010>. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552001000100010&script=sci_arttext> Acesso em: 8 ago. 2022.

PISSURNO, D. L. R. **Desenvolvimento de equipes: guia do educador**. Brasília: SEBRAE, 2008

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. 11ª Ed. São Paulo: Pearson, 2005.

ROBBINS, S. P; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento Organizacional: Teoria e prática no contexto brasileiro**, 14ª Ed. São Paulo: Pearson, 2010.

ROCHA, E. B. **Relações interpessoais: uma análise empresarial e social**. 2009. Disponível em: <http://www.webartigos.com/articles/26749/1/relacoesinterpessoais>, Acesso em: 25 ago. 2022.

SAFINA, L.. *et al*. The Higher Education Impact on the Quality of Young People Working Life. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, Malta, v. 191, p. 2412-2415, jun. 2015. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.589>. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815028499>> Acesso em: 06 ago. 2022.

SILVA, N.; TOLFO, S. R. Qualidade de Vida no Trabalho e Cultura Organizacional: estudo no ramo hoteleiro de Florianópolis. **Revista de Ciências Sociais**. Toluca, México, v. 6, n. 20, p. 208-303, Set. 1999. ISSN: 1405-1435. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10502010>> Acesso em: 06 ago. 2022..

TAVARES, M. S. R; TREICHEL, A. **Relações entre a Qualidade de Vida no Trabalho, os Estilos de Liderança e a Satisfação Profissional**. 2019. Dissertação (Mestrado Integrado em Psicologia) - Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa, Lisboa, 2019.

WALTON, R. E. **Quality of working life: what is it**. Sloan management review, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.

ZAMBONIN, C. R. Análise do impacto do relacionamento interpessoal no desempenho das pessoas nas organizações: um estudo de caso. **Revista de Administração de Roraima-RARR**, Boa Vista, v. 2, n. 1, p. 159-177, 1º Sem. 2012. DOI: <https://doi.org/10.18227/rarr.v2i1.770>. Disponível em: <<http://revista.ufr.br/adminrr/article/view/770>> Acesso em: 25 ago. 2022.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA

Identificação do entrevistado:

Com qual gênero você se identifica?

Qual a sua idade?

Qual o seu estado civil?

Qual é o seu grau de formação?

Há quanto tempo presta serviço na agência? E no setor atual?

Qual a sua função e natureza do cargo que você exerce?

Relacionamento Interpessoal:

a) Analisar os níveis de interação e o relacionamento interpessoal entre os componentes da equipe

Como você percebe o seu relacionamento interpessoal com os demais membros do setor?

Em sua opinião, quais os impactos destes relacionamentos no trabalho?

O seu relacionamento interpessoal com um ou mais membros da equipe, vai além do ambiente laboral, ou seja, há interação fora do ambiente de trabalho que não tenha objetivos profissionais?

b) Verificar se há acolhimento e respeito das diferenças pessoais no ambiente de trabalho

Como você é tratado em relação às suas diferenças individuais de valores e de personalidade no ambiente de trabalho?

Como você é tratado em relação às suas crenças religiosas no trabalho?

Como você é tratado em relação a sua identidade de gênero no ambiente laboral?

c) Analisar a percepção dos funcionários a respeito da eficácia da comunicação no setor de estudo

Qual a sua percepção em relação a comunicação no ambiente de trabalho? (As informações necessárias para a realização das tarefas são repassadas com clareza?)

Como é o processo de compartilhamento de ideias e sugestões na tomada de decisões e na execução das atividades?

Em sua percepção, de qual forma a comunicação ocorre entre os membros da equipe?

d) Verificar como os conflitos são gerenciados na equipe de trabalho

Em sua visão, como os conflitos existentes no ambiente laboral impactam a organização?

Em caso de divergências de ideias ou conflitos entre os membros da equipe, como essa situação costuma ser resolvida entre os pares

Qualidade de Vida no Trabalho:

e) Identificar qual a percepção dos funcionários quanto à qualidade de vida no trabalho.

Qual a sua percepção a respeito da Qualidade de Vida no Trabalho no setor?

Em sua percepção como as relações interpessoais, no ambiente laboral, podem impactar em sua Qualidade de Vida no Trabalho?