

ÁREA TEMÁTICA – GESTÃO DE PESSOAS

**QUALIDADE DE VIDA E PSICOLOGIA POSITIVA: PERCEPÇÃO DOS
COLABORADORES DE FRANQUIAS DA CACAU SHOW**

RESUMO:

O presente estudo teve como objetivo apresentar a análise de alguns dos parâmetros sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na percepção dos colaboradores de cinco lojas da rede de franquias da Cacau Show, situadas em Goiânia – Goiás. Buscou também, identificar há viabilidade para implementação da Psicologia Positiva na perspectiva de preconizar ações que promovam resultados ainda mais efetivos na organização. A pesquisa é caracterizada como descritiva, com abordagem do tipo quantitativa e qualitativa. Para a coleta de dados, foi aplicado questionário composto por 27 questões fechadas, dividido em três seções, sendo: perfil do colaborador, avaliação da QVT, e satisfação dos colaboradores, abrangendo uma amostra de 17 (dezesete) colaboradores, totalizando toda a população-alvo. Entre os indicadores de QVT pesquisados há prevalência positiva em todos, com oscilação na percepção dos colaboradores entre “concordo totalmente e concordo parcialmente”. Entre esses, cabe destacar: o ambiente físico de trabalho, a estrutura de equipamentos para a realização das tarefas, a oferta de equipamentos de segurança individual (EPI), e a disponibilização de treinamentos. Uma parte dos colaboradores tem a percepção que a organização nem sempre está aberta a trocar ideias e sugestões com eles, e que as questões relacionadas as recompensas salariais e benefícios não são totalmente satisfatórias. Compreende-se que há viabilidade para implantação da Psicologia Positiva uma vez que o ambiente de trabalho apresenta as condições mínimas para esse processo, e que os conceitos que envolvem esse princípio, podem gerar bons resultados, visto que os níveis de QVT estão equilibrados e propiciam avançar.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho (QVT); Psicologia Positiva; Cacau Show.

ABSTRACT:

The present study aimed to present the analysis of some of the parameters on Quality of Life at Work (QWL) in the perception of employees of five stores in the Cacau Show franchise chain, located in Goiânia - Goiás. implementation of Positive Psychology in the perspective of recommending actions that promote even more effective results in the organization. The research is characterized as descriptive, with a quantitative and qualitative approach. For data collection, a questionnaire consisting of 27 closed questions was applied, divided into three sections, being: employee profile, QWL assessment, and employee satisfaction, covering a sample of 17 (seventeen) employees, totaling the entire population- target. Among the surveyed QWL indicators, there is a positive prevalence in all, with fluctuations in the perception of employees between “totally agree and partially agree”. Among these, it is worth mentioning: the physical work environment, the equipment structure for carrying out the tasks, the offer of individual safety equipment (PPE), and the provision of training. A part of the employees has the perception that the organization is not always open to exchange ideas and suggestions with them, and that the issues related to salary rewards and benefits are not entirely satisfactory. It is understood that there is a viability for the implantation of Positive Psychology since the work environment presents the minimum conditions for this process, and that the concepts that involve this principle, can generate good results, since the QWL levels are balanced and provide advance.

KEYWORDS: Quality of Life at Work (QWL); Positive Psychology; Cacau Show.

1. INTRODUÇÃO

As estruturas organizacionais contemporâneas têm sido progressivamente redesenhadas, e nessa conjunção, a força de trabalho primordialmente se tornou um foco estratégico, configurando a necessidade de atenções voltadas ao bem-estar dos profissionais atuantes, como um fator crucial para o desenvolvimento das empresas.

Em vista disso, um dos principais objetivos da gestão de pessoas no mundo passou a ser ajudar às organizações a realizar sua missão e alcançar seus propósitos, proporcionar competitividade e sustentabilidade, propiciar as organizações pessoas capacitadas e motivadas, aumentando a auto realização e a satisfação das pessoas no ambiente laboral, desenvolver e elevar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), administrar e impulsionar mudanças estrategicamente, manter políticas éticas e comportamento socialmente responsável, almejando construir a melhor equipe e a melhor empresa (CHIAVENATO, 2020).

Para Tiecher e Diehl (2017), a QVT é definida pela satisfação do trabalhador e seu bem-estar no ambiente de trabalho. Onde, para que possa desempenhar suas funções adequadamente, precisa de condições satisfatórias de trabalho; clima propício; ambiente organizacional agradável; estar saudável física, social e espiritualmente; e sentir-se bem tanto na esfera da vida pessoal, como na profissional. Nesse sentido, Castro (2019), destaca que os colaboradores fazem do seu ambiente laboral um espaço de crescimento pessoal e profissional, de potencialização de suas habilidades e florescimento de autorrealização.

Nessa conjuntura, a Psicologia Positiva no trabalho surgiu com a proposição de instituir ambientes positivos no trabalho, envolvendo gestão organizacional, de modo a destacar a relevância da valorização de aspectos saudáveis e do bem-estar de trabalhadores, e no fortalecimento da sua resiliência, especialmente com relevância à valorização dos colaboradores por meio do estímulo dos seus talentos, virtudes e forças do caráter, propósitos no trabalho que realizam, acrescentando a qualidade de vida e bem-estar laboral e pessoal (CASTRO, 2019). Os estudos realizados ao longo do tempo, evidenciam que a Psicologia Positiva reforça os pontos positivos dos colaboradores, transformando as pessoas propícias a um melhor desempenho nas organizações, configurando ambientes laborais mais saudáveis e felizes.

Portanto, o objetivo geral deste estudo é desenvolver uma análise sobre alguns parâmetros da Qualidade de Vida no Trabalho circundando também alguns indicadores de satisfação na percepção dos colaboradores das cinco lojas da rede de franquias da Cacao Show em Goiânia-Goiás, visando realizar um diagnóstico quanto a viabilidade para implementação da Psicologia Positiva no ambiente laboral em estudo.

Para tanto, foram levantados os seguintes objetivos específicos: a) elaborar referencial teórico sobre os conceitos de qualidade de vida nas organizações, satisfação e Psicologia Positiva; b) buscar o público específico para o levantamento de informações; c) desenvolver e aplicar ferramentas de coletas de dados; d) realizar análise dos resultados; e) Analisar a viabilidade para implementação da Psicologia Positiva na organização; f) apresentar propostas afim de preconizar ações que promovam resultados mais efetivos para as organizações.

O presente estudo se justifica pela necessidade de compreender a realidade das organizações sobre a perspectiva das teorias contemporâneas a partir dos conceitos de qualidade de vida no trabalho, satisfação e gestão de pessoas, correlacionando à Psicologia Positiva como ferramenta propícia ao desenvolvimento de colaboradores. Com isso, pretende-se propor contribuições de melhorias quanto a realidade revelada na organização, nos aspectos de aprimoramento da qualidade de vida de seus

colaboradores, a fim de inferir perspectivas positivas que indiquem melhores resultados para empresa.

Partindo desse pressuposto, foram problematizadas as seguintes questões:

- Qual a percepção dos colaboradores sobre os parâmetros de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)?
- Há viabilidade para a implementação da Psicologia Positiva no ambiente laboral em estudo?

Nessa perspectiva estima-se o alcance de resultados mais positivos e satisfatórios para as pessoas das organizações no que tange à qualidade de vida pessoal e profissional. Dessa forma, acredita-se que a partir da melhoria da qualidade de vida, poderá, também, promover uma melhoria no desempenho organizacional.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Para melhor compreensão da problemática de pesquisa, neste tópico, serão expostas as seguintes abordagens: Gestão-Administração, Gestão de Pessoas, Qualidade de Vida no Trabalho, Psicologia Positiva e Satisfação dos colaboradores, a fim de salientar algumas concepções primordiais sobre o tema.

2.1. Gestão-Administração

No mundo contemporâneo, com relevância à área de gestão a ideia de que as empresas “competem por meio de pessoas” dá ênfase ao fato de que o sucesso depende cada vez mais da capacidade empresarial de gerenciar talentos, ou seja, seu capital humano, suas habilidades, conhecimentos e aptidões que têm um imensurável valor econômico para a organização (BOHLANDER; SNELL, 2015).

Treff (2016) afirma que em pequenas empresas, a proximidade das equipes muitas vezes converte-se em um diferencial até mesmo competitivo. Uma organização onde a força de trabalho é próxima tende a ficar mais resistente e comprometida com os objetivos da organização. Nesse cenário quando se configura uma realidade contrária a essa, como afirma Martins (2017), tende a ter distanciamento e perda da capacidade de interação entre as pessoas e conseqüentemente com os resultados.

Com base no exposto, compreende que o gestor precisa saber como e quando usar cada ferramenta a sua disposição para trabalhar os conflitos, já que estes não são iguais e, assim, não devem ser abordados da mesma forma. A ferramenta deverá ser utilizada de acordo com a contingência, podendo ser: negociação, poder, litígio, arbitragem, ouvidoria, conciliação, dentre outras disponíveis. Desta forma, o desafio está em saber o que utilizar em cada ocasião, procurando escolher e aplicar as técnicas de forma inteligente.

Mediante esses aspectos, é estimável a capacidade do gestor de buscar compreender a realidade e especificidades de cada cenário que a organização vive, na ótica de ter um posicionamento adequado para a elaboração das estratégias organizacionais mais propícias.

2.2. Gestão de pessoas

A gestão de pessoas no século XXI pleiteia inúmeros adversidades para se adaptar ao dinâmico desenvolvimento na era da informação e do conhecimento. Com isso, a gestão de pessoas tornou-se uma das áreas mais afetadas pelas recentes, intransigentes e extremas mudanças que estão acontecendo no mundo moderno, em seus aspectos

tangíveis e concretos, mas principalmente nos seus aspectos conceituais e intangíveis. Nesse contexto, discutir sobre gestão de pessoas é adentrar na natureza humana dentro das organizações, envolvendo aspectos da cultura, inteligência, vitalidade, ação e produtividade. É o processo de gerir com pessoas e não mais gerenciar pessoas, reconhecendo, assim, os colaboradores como parceiros e não como um mero recurso (CHIAVENATO, 2020).

Segundo, Castro (2019) a gestão de pessoas é considerada o coração de uma organização, e deve zelar pelas garantias de um trabalho gratificante e que traga benefícios perceptíveis para os seus colaboradores e, conseqüentemente, para a o todo organizacional. Esse contexto, alinhado à compreensão de que as pessoas constituem o elemento fundamental nas organizações, alinha-se a inteligência de negócios, a congruência nas decisões, a criatividade e inovações, aportando competências que geram vantagens competitivas no mercado atual (CHIAVENATO, 2020).

Partindo desse pressuposto, a compreensão voltada para o ser humano em seu ambiente de trabalho é de fundamental relevância para a gestão organizacional, desde que seja colocada em prática com êxito, mensurando efeitos de um ambiente de trabalho mais produtivo, com incentivos adequados à suas equipes, viabilizando atingir o pleno sucesso da organização e, em consonância, elevar o nível de satisfação pessoal e profissional dos mesmos.

2.3. Satisfação dos colaboradores

Na era da competitividade é indispensável destacar que a satisfação no ambiente laboral é imprescindível para o efetivo sucesso das organizações e está intimamente ligada à realização pessoal de cada funcionário como profissional e a seu bem-estar. Por este motivo, a satisfação no trabalho é uma das atitudes mais estudadas na área de comportamento organizacional, sendo definida como o grau em que o indivíduo avalia positivamente suas experiências no trabalho (YANG, 2016).

Corroborando, Chaves (2016) afirma que os profissionais da área de gestão de pessoas, como qualquer outro profissional se encontra em um contexto social altamente interativo e que os fatores motivacionais internos e externos contribuem diretamente para a sua motivação, e ao mesmo tempo em suas ações. Nesse contexto, cabe destacar a importância da motivação e satisfação dos colaboradores em todos as áreas organizacionais, considerando que toda ação tem uma reação, independente da função desempenhada.

Castro (2019) descreve que as organizações devem priorizar a elaboração de ambientes que promovam estímulos para suas equipes, visando propiciar maior condições de motivação no ambiente laboral. O autor acrescenta:

O estímulo do colaborador vem da motivação em realizar-se no seu trabalho mediante as diversas experiências que serão vivenciadas por ele em seu desempenho laboral e que resultará em retorno e significado coerente a sua existência em alinhamento ao seu propósito de vida (CASTRO, 2019 p,124).

Diante do exposto, entende-se que a satisfação de uma equipe reflete diretamente em toda a força empenhada em prol dos objetivos da organização, logo com seu efetivo alcance e/ou insucesso. Dessa forma, é importante destacar que a satisfação de uma equipe está diretamente ligada a estrutura de gestão que a organização proporciona aos seus colaboradores, esses buscam por qualidade de vida no ambiente laboral, bem como, condições satisfatórias de remuneração e benefícios.

2.4. Qualidade de Vida no Trabalho

A expressão “qualidade de vida no trabalho” (QVT), foi idealizada por Louis Davis na década de 70 quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, o conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos colaboradores no desempenho de suas atividades. Segundo o autor, a QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos colaboradores quanto ao bem-estar e à satisfação no trabalho; de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos positivos capazes de potencializar a produtividade e a qualidade no trabalho (CHIAVENATO, 2014).

Tiecher e Diehl (2017), afirmam que a QVT é a satisfação do trabalhador e seu bem-estar no ambiente de trabalho. Acrescentam que o colaborador precisa de condições adequadas de trabalho; clima propício; ambiente organizacional agradável; estar saudável física, social e espiritualmente; além de sentir-se bem tanto na esfera da vida pessoal, como profissional.

Segundo Castro (2019), os colaboradores fazem do seu ambiente laboral um espaço de crescimento pessoal e profissional, de potencialização de suas habilidades e de florescimento de autorrealização. Nesse sentido o autor destaca:

Ter saúde e poder trabalhar. Nem sempre esta relação foi tão enfatizada e/ou valorizada, visto que muitas pessoas ainda adoecem no trabalho e por causa do trabalho e isso, necessariamente, não deveria acontecer, porque se espera que o trabalho dignifique o homem e que o faça realizar-se profissionalmente, porém às vezes o trabalho torna-se fonte de humilhação, insatisfação e mal-estar. (CASTRO, 2019, p.128).

Nessa perspectiva, destaca-se a existência de uma linha tênue entre questões de trabalho, vida familiar e social, ambas as situações se relacionam com o bem-estar do indivíduo, e tais fatores refletem no seu comportamento no ambiente laboral. É de extrema relevância compreender as condições que envolvem o ambiente laboral, para assim, realizar ações frente ao crescimento pessoal e profissional do colaborador (TAKEDA; VERGARA; MORO, 2017).

2.5. Psicologia Positiva

No momento que se vive profundas transformações em todo contexto contemporâneo do trabalho, destaca-se a importância da adaptabilidade frente às mudanças, com anseio que estas aconteçam sempre de forma positiva, e resulte em inovação e real crescimento para as organizações se manterem competitivas no mercado. A organização quando se adapta ao alinhamento do propósito de busca pela potencialização de seus talentos humanos, preza pela valoração, cuidados em preparar, treinar, capacitar, escolher e ensinar que sejam resilientes, com isso, adentra nos princípios da Psicologia Positiva. Sob essa perspectiva busca conciliar um modelo de gestão que compatibiliza a receptividade e a disposição para fortalecer os propósitos de vida dos colaboradores alinhados aos princípios e valores da organização (CASTRO, 2019).

Castro (2019) acrescenta que a Psicologia Positiva é um movimento científico não muito recente, mas tem crescido sua compreensão e aplicação nos modelos atuais de gestão, especialmente em relevância à valorização dos colaboradores por meio do estímulo dos seus talentos, virtudes e forças do caráter, propósitos no trabalho que realizam, crescendo a qualidade de vida e bem-estar laboral e pessoal. No que tange

suas aplicações, entende-se que ela pode ser aplicada por meio de intervenções em diversos campos, como o clínico, o escolar e o organizacional (HUTZ, 2014).

Corroborando, Paludo e Koller (2007, p.10) acrescentam:

O movimento pela Psicologia Positiva teve início em 1998, quando o psicólogo Martin Seligman assumiu a presidência da *American Psychological Association* (APA). Segundo ele, a ciência psicológica vinha negligenciando o estudo dos aspectos virtuosos da natureza humana, o que pode ser confirmado por uma simples pesquisa no banco de dados da PsycInfo. Ao utilizar a palavra-chave “depressão” são encontrados 110382 artigos entre os anos de 1970 e 2006, por outro lado, a palavra-chave “felicidade” indica apenas 4711 artigos publicados no mesmo período, ou seja, menos da metade.

A Psicologia Positiva enfatiza e estimula dois elementos básicos para o progresso do ser humano, sendo: responsabilidade e livre arbítrio. Ao fazer isso, a pessoa torna-se mais responsável pelo seu próprio destino, colocando-se em uma posição mais ativa e, conseqüentemente, procura crescer e melhorar em todos os aspectos de sua vida pessoal e profissional (OMAIS, 2018). Diante do exposto, cabe destacar que a Psicologia Positiva preza pela relevância de instituir às pessoas a capacidade de desenvolver reações mais positivas das situações vivenciadas, para que possam praticar a resiliência e ter perspectivas mais promissoras e felizes.

Ribeiro e Silva (2018, p. 63) afirmam que “torna-se relevante construir conhecimentos sobre o conceito de felicidade, em especial nas organizações e no trabalho”. Sob essa perspectiva, é de grande relevância entender cada vez mais sobre as forças psicológicas e como podem ser positivamente orientadas, gerindo as pessoas a buscar novos sentidos para o bem-estar no ambiente de trabalho, e conseqüentemente, maior satisfação pessoal e realização profissional.

3. METODOLOGIA

A presente pesquisa fundamentou-se na metodologia científica, de cunho eminentemente quantitativo e qualitativo, tendo como foco analisar os aspectos da qualidade de vida no trabalho (QVT) na percepção dos colaboradores de cinco organizações da rede de franquias da Cacau Show em Goiânia-Goiás, visando identificar a viabilidade para implementação da Psicologia Positiva no ambiente laboral em estudo.

Entende-se por método científico uma série de passos que se utiliza para obter um conhecimento confiável, ou seja, livre da subjetividade do pesquisador e o mais próximo possível da subjetividade empírica. Refere-se, portanto, ao conjunto de regras básicas para desenvolver uma investigação com vistas a produzir novos conhecimentos ou corrigir e integrar conhecimentos existentes (GIL, 2019). Para tanto, foi realizada, uma pesquisa bibliográfica e de campo. A segunda foi desenvolvida em algumas franquias da Cacau Show.

A abordagem utilizada neste estudo refere-se a uma pesquisa do tipo quantitativa e qualitativa. Os dados coletados foram transformados em percentagens e correlacionados com uma análise intersubjetiva, viabilizando a procedência de interpretação dos dados primários mais apurados.

A presente pesquisa, caracteriza-se como descritiva, pois consiste na exposição das características de determinada população ou fenômeno, tendo em como princípio a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, nomeadamente a observação sistêmica, o intuito dela é instituir correspondências entre circunstâncias diferentes, de

maneira prática, cuja principal finalidade é a análise das particularidades dos fatos (GIL, 2019; LAKATOS; MARCONI, 2003).

A etapa de coleta de dados ocorreu entre o período de 25 de julho a 26 de agosto de 2020, respeitando os critérios de individualidade e pessoalidade dos respondentes da pesquisa. Para a coleta de dados, foi aplicado o questionário com base nas referências sobre QVT, sendo composto por 27 questões fechadas, dividido em três seções, sendo: perfil do funcionário, avaliação de QVT e satisfação dos colaboradores. O questionário foi disponibilizado aos colaboradores por meio da plataforma *google forms*,

O universo da pesquisa compreendeu o total de 17 colaboradores, sendo a amostra equivalente a 100%. A população pesquisada contemplou todos os níveis hierárquicos (estratégico, tático, operacional), sendo: encontra-se 01 (um) gerente geral das cinco lojas, 3 (três) supervisores de loja, 01 (um) encarregado de logística e 12 (doze) atendentes.

A sessão a seguir apresenta brevemente o contexto organizacional em estudo, tendo como fonte as informações extraídas do site da Cacau Show.

3.1. Cacau Show

A Cacau Show é uma empresa que tem como propósito, tocar a vida das pessoas, por meio de experiências, oportunidades e impactos relevantes. Atuando junto com seus clientes e colaboradores com o senso de dono e orgulho de pertencer. A organização define sua identidade organizacional a partir da sua missão, visão e valores, sendo:

Missão: Proporcionar ao maior número de pessoas uma experiência memorável e excelência em produtos e serviços, sendo referência em gestão do negócio de chocolate.

Visão: Ser a maior e melhor rede de chocolates finos do mundo, oferecendo a seus clientes e parceiros uma relação duradora, com foco no crescimento, rentabilidade e responsabilidade socioambiental.

Valores: Paixão por realizar, mais com menos, aos detalhes e cultivar relações com carinho e pragmatismo.

Atualmente a Cacau Show é a maior rede de chocolates finos do mundo e a terceira maior rede brasileira de *franchising* o que a caracteriza como uma das maiores franquias de sucesso do Brasil. A organização objetiva a produção de chocolates com excelente qualidade e apresentação de produtos, com preços competitivos, que ofereça excelente relação custo e benefício ao consumidor, colocando na mão do franqueado um produto de ótima competitividade.

4. COLETA DE DADOS E RESULTADOS

O questionário foi aplicado aos colaboradores seguindo as seguintes perspectivas, sendo: a) Seção I - Perfil do funcionário; b) Seção II - Avaliação da QVT; e c) Seção III - Satisfação dos colaboradores.

A seção 01 discorre acerca dos dados coletados que caracterizam o perfil dos colaboradores, sendo 94,1% do sexo feminino e 5,9% do sexo masculino. Por conseguinte a faixa etária de maior representatividade prevalece entre 20 a 30 anos, com um total de 52,9% seguido pelo percentual de maior relevância a idade entre 31 a 40 anos sendo 23,5% seguido da idade até 20 anos, representado 17,6% e 6% com idade acima de 40 anos.

Com relação ao estado civil, 52,9% são solteiros, 41,5% casados e o percentual relativo a "outro" compreende 5,6%. Quanto a média salarial apresenta-se predominantemente o percentual de 58,8% entre 1 a 2 salários mínimos, seguido por

29,4% com renda até 1 salário mínimo, e 11,8% entre 3 a 5 salários mínimos.

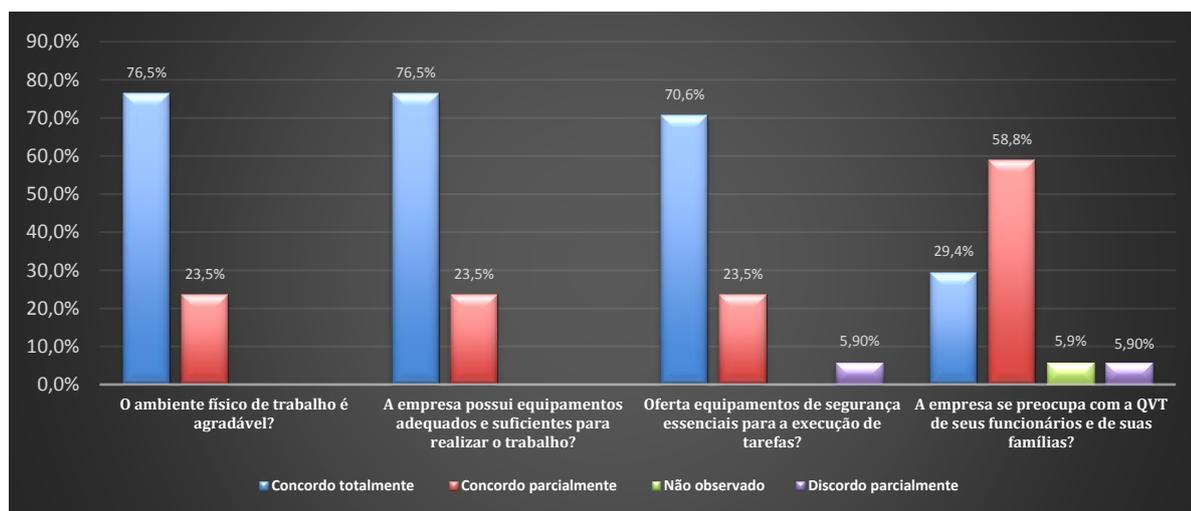
A escolaridade dos colaboradores apresenta 76,5% com ensino médio e 23,5% afirmaram estar cursando o ensino superior. O quesito “tempo de serviço” na organização evidenciou que 35,3% tem entre 3 a 5 anos de trabalho, já 23,5% tem entre 1 a 2 anos, 17,6% tem acima de 9 anos, 17,6% tem 6 a 8 anos, e 6% tem menos de 1 ano.

Diante do exposto, verificou-se que grande parte dos colaboradores é do sexo feminino, com idade entre 20 a 30 anos, a maioria possui ensino médio e tem entre 1 a 5 anos de serviço na organização, com remuneração média de até 2 salários mínimos.

O gráfico 1, ilustra a percepção dos colaboradores sobre questões relacionadas à QVT, dentre essas: ambiente físico de trabalho; equipamentos essenciais para realização das tarefas; oferta de equipamentos para segurança dos colaboradores; e preocupação quanto a qvt no ambiente laboral de estudo.

Com relação ao ambiente físico de trabalho, 76,5% afirmaram concordar totalmente e 23,5% afirmaram concordar parcialmente que o ambiente é agradável. Já quando questionados sobre os equipamentos ofertados para executar o trabalho, 76,5% descrevem como suficientes e 23,5% concordam parcialmente com a afirmativa.

Gráfico 1 – Qualidade de Vida no Trabalho



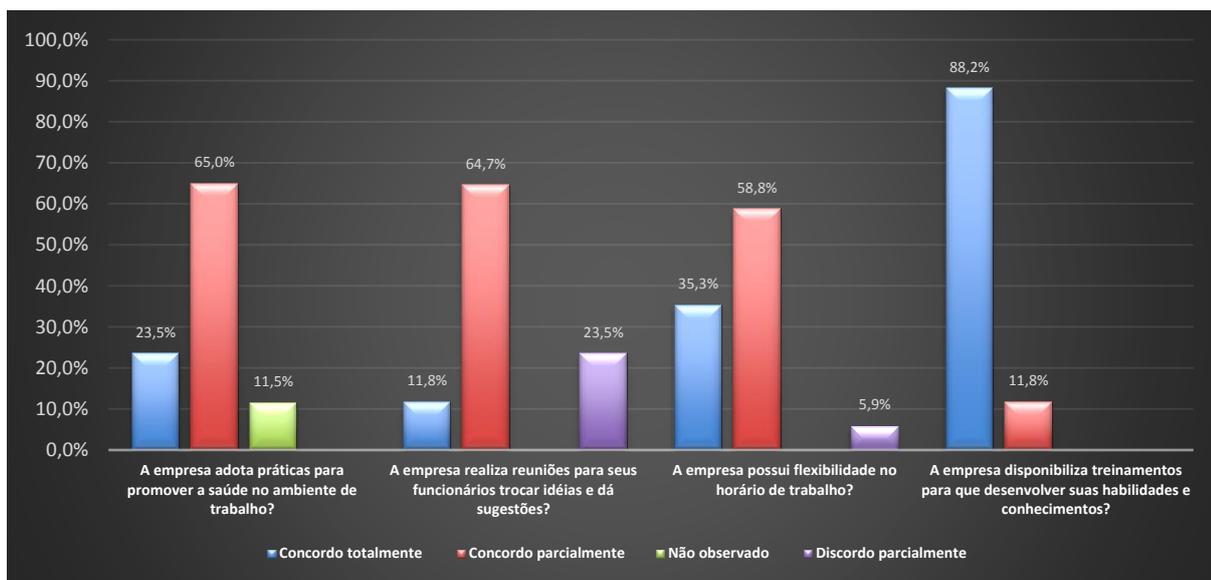
Fonte: Elaborado pelos autores.

Ainda em relação ao gráfico 1, verifica-se que 70,6% concordaram totalmente que há oferta de equipamentos de segurança essenciais para a realização de suas funções, já 23,5% concordaram parcialmente e 5,9% discordam parcialmente. Com relação a preocupação da Cacau Show com a qualidade de vida de seus colaboradores e de seus familiares, 58,8% concordam parcialmente e 29,4% afirmaram concordar totalmente, os demais colaboradores dividem-se em não observado e discordo parcialmente.

O gráfico 2 apresenta informações sobre a percepção dos colaboradores quanto a adoção de práticas para promover a saúde no ambiente de trabalho, reuniões realizadas, flexibilidade de horário e disponibilização de treinamentos.

Quando questionados se na Cacau Show são adotadas práticas para promover a saúde no ambiente de trabalho, 65% das respostas apontaram concordar parcialmente com a afirmativa, 23,5% afirmaram concordar totalmente como mostra a Figura 2. Quanto as reuniões que a Cacau Show promove para seus colaboradores trocarem ideias e dar sugestões são suficientes 64,7% das respostas tenderam a afirmativa concordo parcialmente seguido por 23,5% que afirmaram discordar parcialmente.

Gráfico 2 – Qualidade de Vida no Trabalho



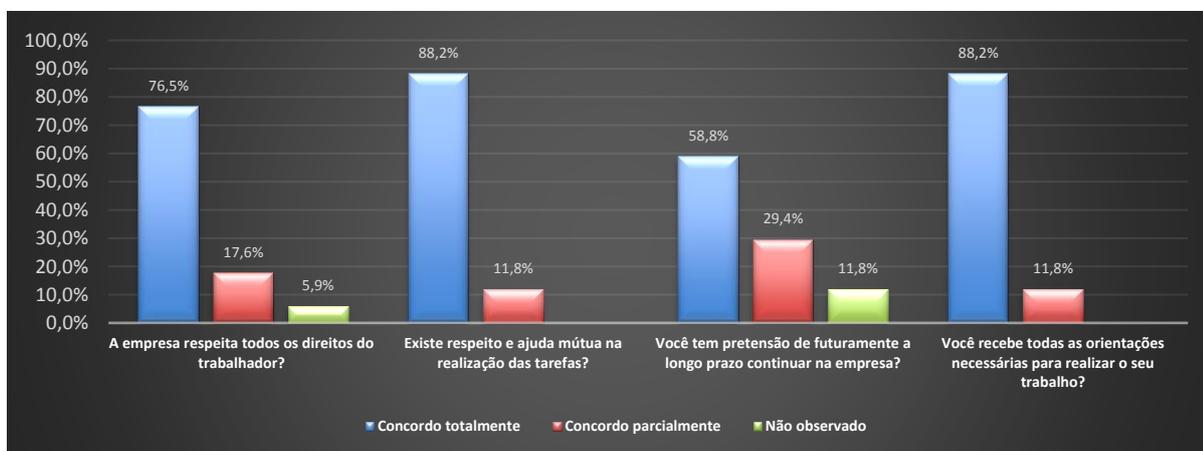
Fonte: Elaborado pelos autores.

Com relação a flexibilidade no horário de trabalho, 35,3% concordam totalmente, 58,8% concordam parcialmente, e 5,9% discordam parcialmente. Já ao que fere-se a disponibilização de treinamentos, 88,2% concordam totalmente e 11,8% concordam parcialmente. Esse indicador, evidencia uma tendência da organização para o foco em treinamentos, ofertando aos colaboradores meios para o desenvolvimento de novos conhecimentos e habilidades.

O gráfico 3 apresenta o cenário referente a percepção dos colaboradores quanto aos direitos do trabalhador, a existência de respeito e ajuda mútua na realização das tarefas, pretensões a longo prazo para permanecer na empresa, e orientações recebidas para a realização do trabalho.

Acerca dos direitos do trabalhador, 76,5% concordaram totalmente, 17,6% concordam parcialmente, e 5,9% não observaram sobre essa questão. Com relação ao respeito e ajuda mútua na realização das tarefas nas equipes, 88,2% concordam totalmente, e 11,8% concordam parcialmente.

Gráfico 3 – Qualidade de Vida no Trabalho



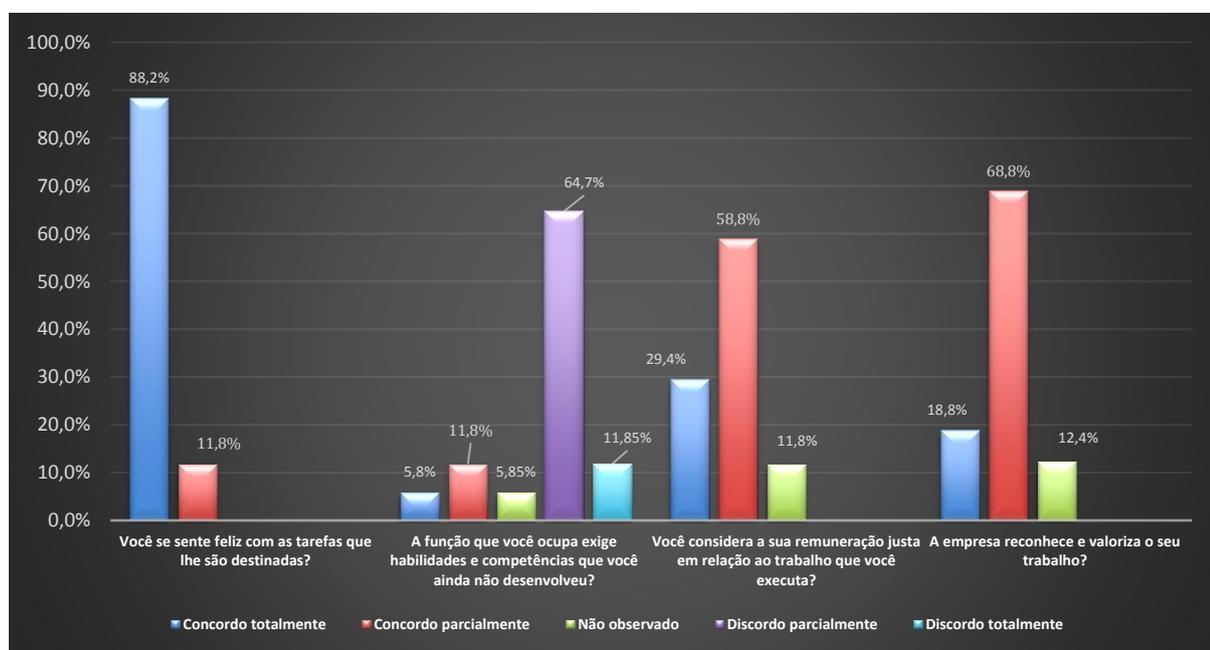
Fonte: Elaborado pelos autores.

Ainda em relação ao gráfico 3, verificou-se que acerca da perspectiva de pretensão que os colaboradores têm de futuramente sair da empresa, nesse contexto, 58,8% confirmaram totalmente, 29,4% concordaram parcialmente, e 11,8% não observou relação com essa questão. Em relação as orientações que precisam para realizar suas tarefas, 88,2% concordam totalmente que recebem todas as orientações necessárias, já 11,8% concordam parcialmente.

O gráfico 4 aborda sobre o sentimento de felicidade das tarefas destinadas aos colaboradores, a exigência de habilidades e competências ainda não desenvolvidas, sobre a remuneração justa em relação ao trabalho exercido, e valoração por parte da empresa quanto ao trabalho exercido pelo colaborador.

Os colaboradores relataram que 88,2% sentem-se sentir-se felizes com a função que lhes são destinadas e 11,8% concordam parcialmente. Quanto as habilidades e competências que os colaboradores ainda não desenvolveu e a função requer, 64,7% discordam parcialmente.

Gráfico 4 – Qualidade de Vida no Trabalho



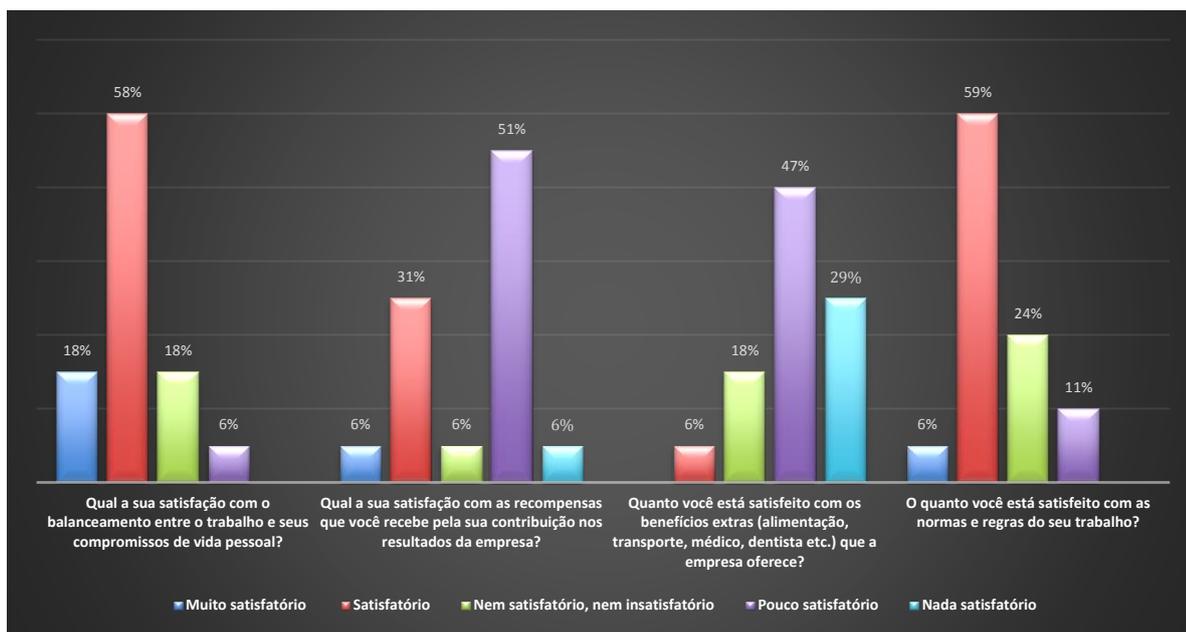
Fonte: Elaborado pelos autores.

Com relação a percepção dos colaboradores quanto a remuneração justa, 58,8% concordam parcialmente, já 29,4% concordam totalmente. Quando questionados se a Cacau Show reconhece e valoriza o trabalho de seus colaboradores, 68,8% concordam parcialmente, e 18,8% concordam totalmente.

No gráfico 5 foi questionado aos colaboradores sobre a satisfação dos colaboradores em aspectos relacionados à satisfação com horários de trabalho e compromissos da vida pessoal; recompensas; benefícios que a empresa oferece; normas e regras da empresa; produtos que a empresa fabrica; gestão de recursos humanos e jornada de trabalho.

Diante do exposto, 58% concordam ser satisfatório o balanceamento entre o trabalho e os compromissos de vida pessoal, 18% afirmaram ser nem satisfatório, nem insatisfatório e ainda 18% entendem ser totalmente satisfatório. Quando questionados sobre a satisfação face as recompensas recebidas, 51% afirmaram ser pouco satisfatório e 31% apontam ser satisfatório.

Gráfico 5 – Satisfação: trabalho e vida pessoal, recompensas, benefícios e normas



Fonte: Elaborado pelos autores.

Na questão que aborda sobre os benefícios extras, como alimentação, médico, dentistas entre outros, 47% afirma ser pouco satisfatório, 29% nada satisfatório. Em relação as regras e normas da empresa, 59% afirmaram ser satisfatório, 24% se mostraram indiferentes.

A tabela 1 evidencia os fatores de maior satisfação dos colaboradores, com isso, foi destacado que o ambiente da empresa com 25% foi considerado o fator de maior satisfação, seguido pelo relacionamento com o grupo, totalizando 20%, e estabilidade no emprego e a forma de trabalho em si, ambos com 18%.

Tabela 1 – Fatores de satisfação e insatisfação no trabalho

Fatores de satisfação	%	Fatores de insatisfação	%
Ambiente da empresa	25%	Ambiente da empresa	0%
Benefícios extras	0%	Excesso de trabalho	26%
Estabilidade no emprego	18%	Oportunidades de crescimento profissional	16%
O trabalho em si	18%	Falta de reconhecimento	20%
Oportunidades de crescimento profissional	3%	Instabilidade no emprego	3%
Oportunidade de treinamento	5%	O trabalho em si	0%
Reconhecimento	8%	Jornada de Trabalho	6%
Relacionamento com o grupo	20%	Falta de treinamento	3%
Remuneração	3%	Remuneração	26%

Fonte: Elaborado pelos autores.

Ainda em relação a tabela acima, verifica-se que os fatores de insatisfação em maior percentual equivalem a 26% para excesso de trabalho, e remuneração, seguido de falta de reconhecimento com 20% e 16% para oportunidade de crescimento profissional.

A tabela 2 apresenta os aspectos positivos e negativos na perspectiva dos colaboradores. Entre os positivos, 30% apontam para o relacionamento, seguido com 25% para liderança 25% e comunicação com 24%.

Tabela 2 – Aspectos positivos e negativos na perspectiva dos colaboradores

<i>Aspectos Positivos</i>	<i>%</i>	<i>Aspectos Negativos</i>	<i>%</i>
Comunicação	24%	Comunicação	5%
Relacionamento	30%	Relacionamento	2%
Regras	0%	Regras	0%
Liderança	25%	Liderança	2%
Infraestrutura da empresa	6%	Infraestrutura da empresa	2%
Treinamentos	6%	Treinamentos	2%
Remuneração	0%	Remuneração	33%
Benefícios	0%	Benefícios	38%
Jornada de Trabalho	5%	Jornada de Trabalho	9%
Reconhecimento	4%	Reconhecimento	7%

Fonte: Elaborado pelos autores.

Com relação aos aspectos negativos de maior relevância, os colaboradores destacaram 38% relativos aos benefícios, seguido de 33% referente a remuneração, 9% sobre a jornada de trabalho e 7% relativo ao reconhecimento. Face aos dados obtidos, é de significativa importância um olhar atento ao sistema de remuneração e benefícios, de forma a propiciar uma melhora nos indicadores, bem como compreender melhor os aspectos negativos referentes a jornada de trabalho e ao reconhecimento, fatores que podem afetar a qualidade do trabalho e também a produtividade da organização.

Diante do exposto, e com base no referencial teórico, entende ser relevante para a organização a implementação de um sistema de gestão de pessoas amparado nos princípios da Psicologia Positiva, baseado nos fatores de emoções positivas, relacionamentos, engajamento, sentido e realização, que almeje promover a continuidade e aprimoramento do nível de valorização de aspectos saudáveis, bem como eliminar e/ou melhorar os apresentados de forma negativa.

Os fatores positivos fortalecidos, e os fatores negativos eliminados e/ou reduzidos tendem a fortalecer a resiliência, estimular o desenvolvimento de seus talentos, criar novos propósitos no trabalho e bem-estar pessoal e profissional no ambiente laboral. Nessa perspectiva, compreende que a revisão das questões relacionadas ao sistema de reconhecimento do colaborador, ações de promoção do autoconhecimento e a reestruturação do plano de benefícios são questões importantes para serem trabalhadas na organização a partir da psicologia positiva.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade de vida e bem-estar são marcados com uma preocupação em ascensão, onde, permeiam inúmeros fatores vitais para o desenvolvimento humano e profissional de seus colaboradores, bem como o desenvolvimento das organizações contemporâneas. Logo, esse estudo surgiu com o objetivo principal de compreender o nível de QVT na perspectiva dos colaboradores de algumas lojas da franquia Cacau Show, a partir da análise de alguns dos parâmetros quanto a satisfação das equipes e sobre a viabilidade de implementação da Psicologia Positiva, visando o aperfeiçoamento dos processos que envolvem a gestão de pessoas.

Com base nas informações obtidas junto aos colaboradores, foi possível inferir que entre os indicadores de QVT pesquisados há prevalência positiva em todos, com oscilação na percepção dos colaboradores entre “concordo totalmente e concordo parcialmente”. Entre esses, cabe destacar: o ambiente físico de trabalho, a estrutura de equipamentos para a realização das tarefas, a oferta de equipamentos de segurança individual (EPI), a disponibilização de treinamentos.

Os resultados indicam ainda que grande parte dos colaboradores percebem que a organização respeita os direitos do trabalhador e que há orientação e ajuda mútua para a execução das tarefas. Verificou-se ainda que parte dos colaboradores tem a percepção que a organização nem sempre está aberta a trocar ideias e sugestões com eles, e que as questões relacionadas as recompensas salariais e benefícios não são totalmente satisfatórias.

O estudo possibilitou compreender que os índices de QVT apresentam-se como satisfatórios, mas mostrou também a necessidade de atenção por parte da gestão com relação aos fatores que geram insatisfação, com destaque para o excesso de trabalho, a falta de reconhecimento e remuneração (salário e benefícios).

Compreende-se que há viabilidade para implantação da Psicologia Positiva uma vez que o ambiente de trabalho apresenta as condições mínimas para esse processo, e que os conceitos que envolvem esse princípio, podem gerar bons resultados, visto que os níveis de QVT estão equilibrados e propiciam avançar. A implantação da Psicologia Positiva contribuirá para reforçar os pontos positivos dos colaboradores, transformando-os e conseqüentemente melhorando o desempenho organizacional, a partir da configuração de ambientes laborais mais saudáveis e felizes.

O presente estudo continua em aberto, e indica-se aprofundá-lo com ampliação da população-alvo (rede de franquias da Cacau Show), bem como, realizar a verificação das contribuições que a aplicação da Psicologia Positiva gera na promoção da QVT e na criação de valor para as organizações.

REFERÊNCIAS

- BOHLANDER, G. W.; SNELL S. A. **Administração de recursos humanos**. 16. ed. norte-americana. São Paulo: Centage, 2015.
- CACAU SHOW. **Sobre a Cacau Show**. Disponível em: <<http://www.cacaushow.com.br/sobreacacaushow/>>. Acesso em: 15 de mar. De 2020.
- CASTRO, Evandro Marcelo de. **Influência da psicologia positiva na gestão de pessoas: uma aproximação**. Revista Gestão, Inovação e Empreendedorismo. Ribeirão Preto, v. 2, n. 1, p. 121-129, 2019.
- CHAVES, Ozinei dos Santos. **A motivação como fator essencial no processo de ensino e aprendizagem**. Revista Gestão Universitária, v. 6, 2016. Disponível em: <<http://gestaouniversitaria.com.br/artigos-cientificos/a-motivacao-como-fator-essencial-no-processo-de-ensino-e-aprendizagem>>. Acesso em: 30 set. 2018.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4ª Edição. 1ª reimpressão. Barueri, SP: Editora Manole, 2014.
- CLAUDIO S. HUTZ. **Avaliação em Psicologia Positiva**. São Paulo, Etmed Editora Ltda, 2014, edição kindle.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2019.
- IDALBERTO, Chiavenato. **Gestão de pessoas: o novo papel da gestão de talento humano**. 5ªed. Kindle. São Paulo: Atlas, 2020.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Método dialético: Fundamentos de metodologia científica**. 5th ed. São Paulo: Atlas, p. 100-6, 2003.
- MARTINS, J. M. D. **Conflitos podem ser bons ou ruins para as organizações**. Jornal Hoje em Dia. 31 ago. 2017.
- SÁLUA OMAIS. **Manual da Psicologia Positiva: tudo o que você precisa saber sobre o movimento que vem mudando a forma de olhar o ser humano, despertando o melhor das**

peças e unindo: ciência, felicidade e bem-estar. 1º ed. Kindle. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 2018.

PALUDO, Simone dos Santos; KOLLER, Silvia Helena. **Psicologia Positiva**: uma nova abordagem para antigas questões. Scielo, Porto Alegre, p.1-12, maio 2007. Disponível em: <www.scielo.br/paideia>. Acesso em: 13 abr. 2019.

RIBEIRO, Andresa Darosci Silva; SILVA, Narbal. **Significados de Felicidade orientados pela Psicologia Positiva em Organizações e no Trabalho**. Fundacion Dialnet, Florianópolis, p.120, abril. 2018. Disponível em: <<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/9192/11157>>. Acesso em: 29 mar. 2020.

TAKEDA, F.; VERGARA, L. G. L.; MORO, A. R. P. **Avaliação da percepção de indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho em um abatedouro de frangos**. Revista Produção Online, v. 17, n. 2, p. 440-462, 2017.

TIECHER, B.; DIEHL, L. **Qualidade de Vida no trabalho na percepção dos bancários**. Pensamento & Realidade, v. 32, n. 1, p. 41-60, 2017.

TREFF, M. **Gestão de pessoas**: olhar estratégico com foco nas competências. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier, 2016.

YANG, Y. F. (2016). **Examining competing models of transformational leadership, leadership trust, change commitment, and job satisfaction**. *Psychological Reports*, 119(1), 154-173.