

ÁREA TEMÁTICA: Gestão de Pessoas

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO SOBRE FATORES QUE
CONTRIBUEM PARA O BEM-ESTAR DE PROFISSIONAIS DO SETOR DE
TELECOMUNICAÇÕES**

36º ENANGRAD

Resumo

Esta pesquisa teve como objetivo analisar os fatores que contribuem para a qualidade de vida no trabalho de profissionais do setor de telecomunicações. De natureza quantitativa e abordagem descritiva, contou com a participação de 23 colaboradores que responderam a um questionário estruturado. Os resultados apontaram maior satisfação em relação ao espaço físico, relacionamento com colegas, liberdade no trabalho, desenvolvimento e capacitação. Por outro lado, aspectos como reconhecimento, relacionamento com a chefia e avaliação de desempenho revelaram fragilidades que merecem atenção. Conclui-se que investir em condições adequadas de trabalho e em práticas de valorização profissional contribui significativamente para o bem-estar, a motivação e a produtividade dos trabalhadores.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho; telecomunicações; produtividade; desenvolvimento; capacitação.

Abstract

This research aimed to analyze the factors influencing quality of work life among telecommunications professionals. With a quantitative and descriptive approach, 23 employees participated by answering a structured questionnaire. Results indicated higher satisfaction regarding physical environment, peer relationships, workplace freedom, development, and training. Conversely, aspects such as recognition, management relations, and performance evaluation showed weaknesses that require attention. It is concluded that investing in proper working conditions and professional appreciation practices significantly contributes to employee well-being, motivation, and productivity.

Keywords: Quality of work life; telecommunications; productivity; development; training.

36º ENANGRAD

1. Introdução

Desde a Revolução Industrial, quando o foco era exclusivamente a produtividade, não havia preocupação com a qualidade de vida dos trabalhadores, que enfrentavam condições insalubres (Silva, 2022). A partir da década de 1970, o tema passou a ganhar relevância nas organizações e na pesquisa científica (Lamarca, 2023).

Com as transformações sociais recentes, a preocupação com o bem-estar físico e mental tornou-se estratégica para as empresas, embora desafios como sobrecarga de trabalho, falta de relações interpessoais e instabilidade ainda impactem a saúde dos colaboradores (Silva, 2022; Lima & Costa, 2024).

No setor de telecomunicações, marcado por metas elevadas, demandas intensas e alta competitividade, a ausência de políticas de apoio pode gerar estresse, desmotivação e conflitos. Além disso, a comunicação e o bom relacionamento interpessoal são essenciais para um clima organizacional saudável e para o desenvolvimento pessoal e profissional (Abreu, 2023; Silva, 2023).

O interesse por esta pesquisa surgiu da curiosidade da autora em compreender os fatores que influenciam a qualidade de vida no trabalho, reconhecendo seu impacto no bem-estar dos colaboradores. O estudo busca contribuir para futuras pesquisas e apoiar o desenvolvimento de práticas de QVT tanto no meio acadêmico quanto corporativo (Rufino et al., 2022).

A escolha do setor de telecomunicações se deu pela atuação da pesquisadora na área e pelo papel estratégico dessas empresas em conectar o mundo por meio de serviços que exigem mão de obra qualificada. Trata-se de um ambiente dinâmico, marcado por constantes mudanças, o que reforça a necessidade de profissionais preparados para esses desafios (Nunes; Lira, 2024).

Diante desse cenário, formula-se a seguinte problemática: Quais são os fatores que mais contribuem para a qualidade de vida dos colaboradores em empresas do setor de telecomunicações? Para responder a essa questão, definiu-se como objetivo geral: Analisar os fatores que mais contribuem para a qualidade de vida dos colaboradores no ambiente de trabalho em empresas do setor de telecomunicações. Para o alcance desse objetivo geral, estabelecem-se os seguintes objetivos específicos:

- a. Identificar os fatores que mais contribuem para a qualidade de vida no ambiente de trabalho dos colaboradores de empresas do setor de telecomunicações;
- b. Verificar a relação entre desenvolvimento no trabalho e a satisfação dos funcionários;
- c. Investigar o impacto da capacitação e do aprimoramento de habilidades na qualidade de vida e produtividade dos colaboradores.

Este artigo está organizado da seguinte forma: Além desta introdução, o trabalho apresenta uma seção de referencial teórico, na qual são detalhados os conceitos e os fatores relacionados à qualidade de vida no trabalho, as oportunidades de desenvolvimento nas organizações e o impacto do desenvolvimento e da capacitação na produtividade. Em seguida, expõe-se a metodologia, descrevendo os procedimentos adotados para a realização da pesquisa. Na sequência, são apresentados a análise e a discussão dos resultados, e por fim, as considerações finais e as referências utilizadas no estudo.

2. Fundamentação Teórica

2.1 Qualidade de Vida no Trabalho

Ao longo da história, a qualidade de vida tem sido associada à satisfação pessoal, com bases no pensamento grego e em tradições religiosas. Aristóteles a definiu como felicidade, bem-estar e vida guiada pela virtude (Pinto; Casarin, 2018). O conceito é subjetivo, pois varia conforme a percepção de cada indivíduo, influenciada por fatores psicológicos, biológicos e experiências de vida (Silva, 2022; Campos; Lima, 2023).

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surgiu na década de 1970 e ganhou destaque quando as organizações passaram a adotar medidas para reduzir impactos sobre o bem-estar físico e mental dos colaboradores (Silva, 2023). Envolve criar um ambiente positivo, com valorização e oportunidades de desenvolvimento (Camargo et al., 2021).

Atualmente, a QVT vai além da remuneração, incluindo condições internas que influenciam a saúde e o bem-estar (Lopes-Pereira et al., 2023). Ela promove integração entre equipes, ambiente colaborativo e melhores condições de trabalho (Sousa; Raposa, 2022). Além de contribuir para a saúde e satisfação, é um fator motivacional e vantagem competitiva, melhorando desempenho e resultados organizacionais (Silva, 2023; Camargo et al., 2021).

Segundo Araújo (2018), empresas que investem em QVT criam ambientes agradáveis, com colaboradores motivados, maior fidelização de clientes, melhores resultados financeiros e fortalecimento da imagem institucional.

2.2 Fatores que Contribuem para a Qualidade de Vida no Trabalho

Diversos fatores influenciam a qualidade de vida no trabalho (QVT), incluindo métodos de avaliação de desempenho, liderança, dinâmica de equipe, condições de trabalho, remuneração, relacionamentos interpessoais e autonomia (Campos; Lima, 2023). A QVT apoia-se em dois pilares: o bem-estar do colaborador e o bom desempenho organizacional (Silva, 2022). Trabalhadores motivados contribuem para resultados mais eficientes, sendo essencial que as empresas adotem práticas que favoreçam essa motivação (Souza; Raposa, 2022; Silva, 2023).

Aspectos individuais, como personalidade, necessidades e expectativas, também interferem na motivação (Campos; Lima, 2023). Elementos como boas relações interpessoais, reconhecimento, compatibilidade das tarefas com as competências individuais e condições adequadas de trabalho promovem satisfação (Silva; Duarte; Leone, 2024). Fatores como envolvimento com o trabalho, segurança, boa gestão, competências interpessoais e clima organizacional harmonioso reforçam a QVT (Lopes-Pereira et al., 2023).

A comunicação organizacional é outro aspecto essencial, pois processa informações de forma eficiente, gera satisfação e contribui para os objetivos da empresa (Mulangue, 2021). Além disso, reconhecer o empenho dos colaboradores aumenta produtividade e bem-estar (Silva; Duarte; Leone, 2024).

Entre os fatores externos, destacam-se estabilidade, segurança e salário justo, que fortalecem o desempenho organizacional e aumentam a satisfação dos profissionais, sobretudo quando aliados à segurança no emprego e no ambiente de trabalho (Lopes-Pereira et al., 2023).

2.3 Qualidade de Vida e Produtividade

Nos dias atuais, a qualidade de vida no trabalho tem permitido que as empresas aumentem os níveis de produtividade, de maneira estratégica. De acordo com Silva; Duarte; Leone (2024), a satisfação reflete diretamente na maior produtividade e no bem estar dos colaboradores dentro de uma empresa, uma excelente produção pode ser resultante de um ambiente bem participativo (Mulangue, 2021).

A qualidade de vida impacta consideravelmente na produtividade, podendo contribuir para a diminuição do estresse e da exaustão dos colaboradores. Com isso, é possível observar uma redução nos erros e um aumento na produtividade. Pois, quando o funcionário se sente confortável e protegido em seu ambiente de trabalho, sua satisfação cresce, o que pode reduzir a taxa de rotatividade nas organizações. Os colaboradores tendem apresentar comportamentos favoráveis em relação ao trabalho quando sentem que estão sendo valorizados, aumentando assim seu desempenho dentro da organização (Lamarca, 2023).

De acordo com Costa (2024), o conceito de produtividade teve início na revolução industrial, a partir daí, tem sofrido mudanças até a atualidade, levando em consideração a eficiência, qualidade e impacto. Entender a relação existente entre QVT e produtividade é fundamental para compreender as influências positivas no ambiente de trabalho saudável das empresas. Nos últimos anos, por causa da globalização, o mercado tem se tornado cada vez mais competitivo, fazendo com que as organizações busquem profissionais produtivos, motivados e preparados, tendo em vista que funcionários mais felizes são mais têm maior comprometimento e produtividade (Silva, 2023).

2.4 Oportunidade de Desenvolvimento nas Organizações

É fundamental que as organizações proporcionem um ambiente de trabalho que favoreça o desenvolvimento profissional, estimule boas relações interpessoais e permita que os colaboradores exerçam suas funções com autonomia. A qualidade de vida no trabalho impacta não apenas a produtividade, mas também o desempenho geral dos profissionais (Costa, 2024). Nos últimos anos, estudos têm destacado a importância de valorizar o bem-estar como uma estratégia ética e organizacional para otimizar resultados e incentivar o crescimento profissional (Rogge et al., 2024; Lizote et al., 2021).

O desempenho individual reflete características pessoais que podem se tornar um diferencial competitivo para as empresas (Fonseca; Rizzolo, 2022). Diante disso, é essencial que as organizações investem continuamente no desenvolvimento de seus colaboradores, pois essa prática contribui para o aprimoramento de competências e para o fortalecimento do desempenho organizacional.

O treinamento se destaca como uma ferramenta essencial nesse processo, oferecendo aos profissionais oportunidades para melhorar habilidades e atitudes, impulsionando seu crescimento pessoal e profissional (Venturi; Konell; Giovanela, 2021). Esses programas podem variar desde cursos introdutórios até iniciativas mais avançadas, incluindo capacitações voltadas para liderança e atualização de conhecimentos, garantindo maior alinhamento às demandas do mercado (Farias; Bazanini, 2024).

Entre as formas de capacitação, o desenvolvimento de habilidades

interpessoais tem papel de destaque, visto que o ambiente de trabalho é coletivo e depende da interação eficaz entre os colaboradores. Práticas como saber ouvir, comunicar-se de maneira eficiente e trabalhar em equipe são fundamentais para potencializar os resultados organizacionais e promover um clima de cooperação (Farias; Bazanini, 2024).

2.5 Setor de Telecomunicações

O setor de telecomunicações tem apresentado crescimento significativo no país, tornando-se essencial para empresas que dependem da conectividade para suas atividades. Esse avanço, impulsionado pelas inovações em um mundo cada vez mais conectado, amplia os desafios das organizações do setor, incluindo os provedores de serviços de internet (ISP) (Fontoura, 2021). A rápida evolução tecnológica torna muitas habilidades obsoletas, enquanto o setor oferece soluções indispensáveis à sociedade (Farias; Bazanini, 2024).

Sua atuação envolve a transmissão, recepção e processamento de informações por redes de fibra óptica, que permitem o envio de dados como voz e vídeo em tempo real. Esses cabos, muitas vezes fixados em postes de energia elétrica, exigem mão de obra qualificada para instalação, manutenção e operação (Marques; Maia, 2023).

Os técnicos de telecomunicações devem seguir normas ergonômicas, pois falhas na execução das atividades podem gerar riscos à saúde (Marques; Maia, 2023). A difusão da fibra óptica e da transmissão digital intensificou a competitividade entre as empresas, enquanto o crescimento do setor elevou a concorrência e a qualidade dos serviços (Araújo, 2018).

Além disso, a demanda crescente por serviços de comunicação tem levado as empresas a investir em infraestrutura, expandindo redes e desenvolvendo novos produtos e serviços para atender melhor às necessidades dos clientes (Vieira; Dian, 2023).

3. Metodologia

O presente estudo possui natureza quantitativa, com abordagem descritiva. A pesquisa quantitativa utiliza dados estatísticos para relacionar modelos teóricos aos resultados observados, podendo incluir investigações experimentais (Machado, 2023). A análise descritiva organiza, resume e destaca aspectos dos grupos observados por meio de gráficos, tabelas e medidas como porcentagens, índices e médias (Reis; Reis, 2022).

O estudo foca profissionais do setor de telecomunicações, especialmente de provedores de internet, tanto internos quanto de campo. A população compreende participantes voluntários que responderam a um questionário estruturado, adaptado do estudo de Klein, Pereira e Lemos (2019), com ajustes para atender aos objetivos desta pesquisa e inclusão de uma seção adicional de cinco perguntas. Ao todo, o questionário teve 30 questões organizadas em 10 seções, sendo 9 correspondentes a fatores de qualidade de vida no trabalho e 1 criada para atender à necessidade específica do estudo.

As respostas foram coletadas via plataformas digitais, garantindo anonimato, utilizando escala Likert de cinco pontos (1 = discordo totalmente; 5 = concordo totalmente), exceto duas perguntas com escala “nunca” a “sempre” (Dalmoro; Vieira, 2013). A coleta ocorreu entre junho e julho, em Piripiri, Batalha e Capitão de

Campos, com envio a cerca de 60 profissionais. Foram recebidas 25 respostas, sendo 23 válidas após exclusões.

Os dados foram organizados em planilha, transformados em valores de 1 a 5, com cálculo de médias individuais e por fator. Médias acima de 4,0 indicam avaliação positiva; entre 3,5 e 4,0, razoável; e abaixo de 3,5, necessidade de melhorias. Essa análise permitiu identificar os fatores mais satisfatórios e os que requerem aprimoramento na qualidade de vida no trabalho.

4. Análise e Discussão dos Resultados

Inicialmente, antes de apresentar os resultados da pesquisa, é importante conhecer o perfil dos respondentes. Compreender suas características pessoais e profissionais permite interpretar melhor as respostas e contextualizar as opiniões registradas. A seguir, são apresentados os principais dados sobre os participantes:

Tabela 1 - Perfil sociodemográfico dos respondentes da pesquisa

Características		Frequência	Percentual (%)
GÊNERO	Masculino	13	56,52
	Feminino	10	43,48
IDADE	Entre 21 a 30 anos	16	69,57
	Entre 31 e 40 anos	5	21,74
	Entre 41 e 50 anos	1	4,35
	Acima de 50 anos	1	4,35
TEMPO DE ATUAÇÃO NA EMPRESA	Menos de 1 ano	5	21,74
	De 1 e 3 anos	12	52,17
	De 4 a 6 anos	3	13,04
	De 7 a 10 anos	1	4,35
	Mais de 10 anos	2	8,70
SETOR DE ATUAÇÃO NA EMPRESA	Administrativo	6	26,09
	Operacional	10	43,48
	Comercial/Atendimento	6	26,09
	Outro	1	4,35
ESCOLARIDADE	Ensino Fundamental	1	4,35
	Ensino Médio	9	39,13
	Ensino Superior Incompleto	9	39,13
	Ensino superior completo	3	13,04
	Pós-graduação ou mais	1	4,35

REGIME DE TRABALHO	Presencial	23	100
TOTAL		23	100

Fonte: Dados da pesquisa (2025)

A Tabela 1 mostra que a maioria dos respondentes é do gênero masculino (56,52%), enquanto 43,48% são femininos, predominando profissionais do setor operacional. A faixa etária é majoritariamente jovem, com 69,57% entre 21 e 30 anos. Quanto à escolaridade, 39,13% possuem ensino médio e 39,13% ensino superior incompleto, indicando que muitos ainda estão em formação acadêmica. Todos atuam presencialmente e são residentes de Piripiri e região, empregados em empresas de telecomunicações, principalmente provedores de internet.

A seguir, a análise e discussão dos resultados foram organizadas em seções correspondentes aos três objetivos da pesquisa:

5.1 Identificar os Fatores que Contribuem para a Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho

O primeiro fator analisado foi o espaço físico, que envolve a estrutura organizacional e as condições do ambiente de trabalho, como organização, iluminação, ruído, temperatura e adequação dos instrumentos (Fragmento; López Cabana, 2022). Os participantes apresentaram percepção positiva, com média de 4,01, indicando que o ambiente físico favorece bem-estar, segurança, engajamento e motivação.

O segundo fator, oportunidade de crescimento, refere-se às possibilidades de ascensão, capacitação e participação nas decisões (Fragmento; López Cabana, 2022). A média foi de 3,88, considerada razoável, revelando que os colaboradores percebem algumas oportunidades, mas ainda insuficientes para maior satisfação. Sugere-se maior investimento em planos de carreira, programas de qualificação e políticas de reconhecimento.

A satisfação no trabalho obteve média de 4,09, indicando que a maioria se sente realizada e têm percepção positiva da empresa, embora existam casos de insatisfação. Esse resultado é relevante para o clima organizacional, pois contribui para o bem-estar emocional e físico (Rodrigues, 2024).

O relacionamento com os colegas também alcançou 4,09, demonstrando relações satisfatórias que favorecem integração e cooperação, mas que ainda podem ser fortalecidas. O estudo de Rodrigues (2024) aponta que a confiança entre colegas no setor de telecomunicações pode ser limitada, sugerindo ações para reforçá-la.

O reconhecimento pelo trabalho apresentou 3,76, revelando fragilidade nesse aspecto, pois nem todos sentem seu esforço valorizado. O relacionamento com a chefia teve média de 3,74, mostrando que, embora existam pontos positivos, ainda há falhas no diálogo e no estilo de liderança, impactando a satisfação dos funcionários.

A execução das atividades registrou 3,95, próxima de satisfatória, mas ainda com casos de sobrecarga que podem ser minimizados com melhor distribuição de tarefas. A avaliação de desempenho apresentou 3,64, uma das mais baixas, evidenciando carência de feedbacks estruturados e acompanhamento contínuo, o que dificulta o desenvolvimento profissional.

Por fim, a liberdade no ambiente de trabalho teve média de 4,0, mostrando que os colaboradores se sentem à vontade para expressar ideias, manter diálogo com a chefia e exercer criatividade, o que contribui para a motivação e o engajamento.

Tabela 2 - Fatores relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho e suas Médias de Avaliação

Fator	Média	Características	Resultados
Espaço físico	4,01	Bom	O ambiente físico é adequado e favorece o conforto e engajamento
Oportunidade de desenvolvimento	3,88	Razoável	Indica necessidade de aumentar incentivos e planos de carreira
Satisfação no trabalho	4,09	Bom	A maioria se sente realizada, com pontos isolados de insatisfação
Relacionamento com os colegas	4,09	Bom	Demonstra bom convívio, mas ainda há espaço para fortalecer a cooperação
Reconhecimento pelo trabalho	3,76	Razoável	Mostra que há reconhecimento, mas ainda pode gerar desmotivação
Relacionamento com a chefia	3,74	Razoável	Necessita de mais atenção em estilos de liderança e diálogo com os colaboradores
Execução das atividades	3,95	Razoável	Há boas condições para realizar o trabalho, mas existem relatos sobrecarga
Avaliação de desempenho e resultados	3,64	Necessita de melhorias	Mostra que há ausências de feedback estruturado, o que compromete o desenvolvimento
Liberdade no ambiente de trabalho	4,00	Bom	Indica que há criatividade e livre expressão, Favorecendo o engajamento

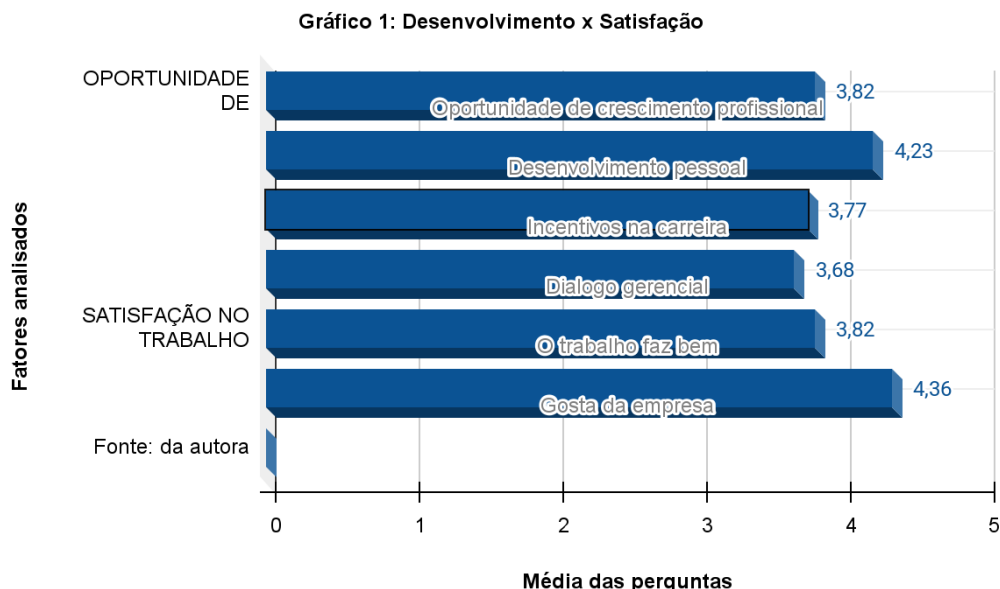
Fonte: Dados da pesquisa (2025)

Os fatores que mais contribuem para a qualidade de vida dos colaboradores do setor de telecomunicações foram espaço físico, satisfação no trabalho, bom relacionamento com os colegas e liberdade no ambiente de trabalho, que apresentaram as maiores médias e indicaram maior satisfação entre os participantes. Por outro lado, aspectos como oportunidades de desenvolvimento, reconhecimento pelo trabalho, relacionamento com a chefia e execução das atividades tiveram avaliação apenas razoável, e a ausência de avaliação de desempenho destacou uma importante lacuna.

Conforme Campos e Lima (2023), diversos fatores influenciam a qualidade de vida no trabalho, como métodos de avaliação, liderança, dinâmica de equipe, remuneração, relacionamento interpessoal e autonomia. Esses elementos teóricos

corroboram os resultados obtidos, reforçando a importância de cada um para o bem-estar e a satisfação dos colaboradores.

5.2 Relação entre Desenvolvimento e Satisfação no Trabalho dos Funcionários



Fonte: Dados da pesquisa (2025)

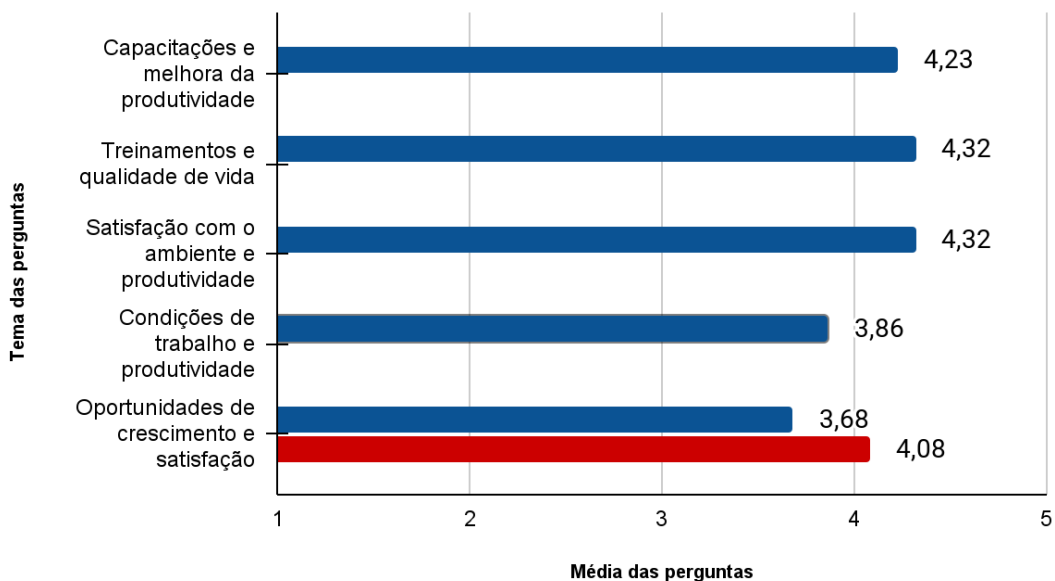
Este objetivo analisou a relação entre o desenvolvimento no trabalho e a satisfação dos funcionários, considerando os fatores Oportunidade de Desenvolvimento e Satisfação no Trabalho. No fator Oportunidade de Desenvolvimento, a média geral foi 3,88, considerada razoável. O destaque positivo foi a percepção de que “o desenvolvimento pessoal é uma possibilidade real na empresa” (média 4,23), enquanto o menor índice foi relacionado ao diálogo com a gerência (3,68), revelando necessidade de maior proximidade entre líderes e equipe.

A Satisfação no Trabalho apresentou média 4,09, sendo bem avaliada, com destaque para a afirmação “eu gosto da empresa onde trabalho” (média 4,36). Esses dados indicam que os colaboradores mantêm uma percepção positiva sobre a organização, embora ainda haja espaço para melhorias em aspectos de comunicação e reconhecimento.

De forma geral, os resultados sugerem que oportunidades de desenvolvimento contribuem para maior motivação e satisfação, conforme apontam Lamarca (2023) e Farias e Bazanini (2024). Estudos semelhantes, como o de Vinicius de Paula et al. (2022), obtiveram resultados próximos, reforçando que o desenvolvimento profissional é um fator essencial para a qualidade de vida no trabalho, mesmo quando não atinge os níveis mais altos de satisfação.

5.4 Impacto da Capacitação e do Aprimoramento de Habilidades na Qualidade de Vida e Produtividade

Gráfico 2: Desenvolvimento, Capacitação e Produtividade



Fonte: Dados da pesquisa (2025)

Este objetivo analisou o impacto da capacitação na produtividade, considerando fatores como treinamentos, condições de trabalho, oportunidades de crescimento e satisfação. As médias das respostas ajudaram a identificar a relevância de cada elemento para a qualidade de vida e o desempenho dos colaboradores.

O maior destaque foi a média de 4,29 para a afirmação de que as condições de trabalho contribuem diretamente para a produtividade, evidenciando a importância de um ambiente adequado. Treinamentos e capacitações também apresentaram médias acima de 4, reforçando seu papel essencial no desenvolvimento profissional e pessoal, conforme apontam Venturi, Konell e Giovanella (2021).

Por outro lado, a menor média, 3,88, foi registrada na afirmação sobre oportunidades de crescimento aumentarem a satisfação, mostrando que, embora relevantes, essas oportunidades não são os principais impulsionadores da produtividade diária.

De forma geral, os resultados indicam que o ambiente de trabalho e os treinamentos têm maior impacto na produtividade e satisfação do que as oportunidades de crescimento. O fator Desenvolvimento, Capacidade e Produtividade obteve média de 4,08, confirmando que investir em capacitação contribui para o desempenho, a motivação e a permanência dos colaboradores, conforme destacam Farias e Bazanini (2024).

5. Conclusão e Contribuições

O estudo analisou os principais fatores que contribuem para a qualidade de vida no trabalho dos profissionais do setor de telecomunicações. Entre os aspectos mais satisfatórios identificados estão o espaço físico, a satisfação no trabalho, o bom relacionamento com os colegas e a liberdade no ambiente laboral, que apresentaram as maiores médias e refletem um nível mais elevado de satisfação

entre os participantes.

Por outro lado, fatores como oportunidades de crescimento, reconhecimento pelo trabalho, relacionamento com a chefia e execução das atividades foram avaliados como razoáveis, apontando para áreas que necessitam de atenção. Além disso, a ausência de uma avaliação de desempenho estruturada destacou uma lacuna importante a ser trabalhada pelas empresas.

Os resultados também indicaram que oportunidades de desenvolvimento estão relacionadas à maior satisfação no trabalho. Colaboradores que percebem chances de crescimento tendem a valorizar mais a organização e a se sentirem mais motivados. Políticas de melhoria e um contato mais direto com os funcionários foram apontados como estratégias relevantes para promover um ambiente saudável e motivador.

No que se refere a desenvolvimento, capacitação e produtividade, os achados sugerem que o ambiente de trabalho e os treinamentos têm um impacto mais significativo na produtividade e satisfação dos colaboradores do que as oportunidades de crescimento isoladamente.

O estudo apresenta limitações, como o tamanho reduzido da amostra e o tempo limitado para aplicação da pesquisa, o que restringiu análises mais avançadas. Para futuras pesquisas, recomenda-se ampliar a amostra, realizar estudos focados em empresas específicas e adotar abordagens qualitativas complementares. A análise quantitativa com indicadores adicionais, como o desvio padrão, também é sugerida para enriquecer a interpretação dos dados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGOSTINHO, Oswaldo Luiz; DE SOUZA PINTO, Jefferson; GIBBIN, Randal Victor. Análise da qualidade de vida no trabalho no setor de telecomunicações brasileiro. **Brazilian Journal of Production Engineering**, v. 7, n. 2, p. 31-47, 2021.

ARAÚJO, Tassiana Moraes. Qualidade de vida no trabalho (qvt): percepção dos funcionários de uma empresa de call center em Mossoró/RN. 2018.

ABREU, C. C. R.; LEÃO, A. J. P.; DIAS, G. A. M.; SANTOS, I. C. B.; SILVA, P. G. A.; LUDOVINO, A. C. G. Qualidade de vida dos profissionais de saúde da atenção básica: uma revisão narrativa. **Revista Master - Ensino, Pesquisa e Extensão**, [S. l.], v. 8, n. 15, 2023. Disponível em: <https://revistamaster.emnuvens.com.br/RM/article/view/466>. Acesso em: 18 maio 2025. DOI: 10.47224/revistamaster.v8i15.466.

CAMARGO, Sávio Ferreira et al. Qualidade de vida no trabalho em diferentes áreas de atuação profissional em um hospital. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 26, p. 1467-1476, 2021.

COSTA, Claudia Silvana da et al. Animais de Estimação no Ambiente de Trabalho: Impactos na Qualidade de Vida e Produtividade dos Colaboradores. 2024.

COSTA, Heloisa de Moura. A relação da qualidade de vida no trabalho (QVT) e produtividade dentro do contexto da organização. **2024**. Trabalho de Conclusão de Curso.

DALMORO, Marlon; VIEIRA, Kelmara Mendes. Dilemas na construção de escalas Tipo Likert: o número de itens e a disposição influenciam nos resultados?. **Revista gestão organizacional**, v. 6, n. 3, 2013.

DA SILVA, T. Gonçalves. A importância da qualidade de vida no trabalho (QVT) dentro das organizações. **Rev. Científica Sem. Acadêmica**, v. 11, n. 232, p. 1-10, 2023.

DE ALMEIDA MAIA, Daniel; MARQUES, Blake Charles Diniz. Análise ergonômica no setor técnico de serviços de telecomunicações.

DE PAULA, Marcos Vinício 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**, p. 139-161, 2022.

Farias, A. G., & Bazanini, R. (2024). Cultura organizacional e motivação para estimular o treinamento nas organizações. **Revista Cesumar – Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**, 29, 15–26.
<https://doi.org/10.17765/2176-9176.2024v29.e12535>

FONSECA, Henrique da Silva; RIZZOLO, Rafael Corte. A influência da qualidade de vida no meio ambiente de trabalho sobre o desempenho das equipes. **2022**.

FONTOURA, Leidiane Carolina Martins de Moura. Uso da metodologia científica no setor empresarial e industrial de telecomunicações: uma revisão da literatura. **2021**.

Klein, L. L., Pereira, B. A. D., & Lemos, R. B. (2019). Qualidade de vida no trabalho: Parâmetros e avaliação no serviço público. **Revista de Administração Mackenzie**, 20(3). doi:10.1590/16786971/eRAMG190134

LAMARCA, Jhenifer Ricci de Souza. Saúde mental, qualidade de vida e produtividade no ambiente de trabalho. **2023**.

LIMA, Lauani Caetano de et al. Qualidade de vida no trabalho: a percepção dos operadores de telemarketing. **2023**.

LIZOTE, S. A.; TESTON, S. de F.; FONTAIN AYRES DE AGUIAR, D. S.; GAIATO, G. G.; KOLASSA, S. M. CONTROLES INTERNOS E SUA RELAÇÃO COM O DESEMPENHO ORGANIZACIONAL. **Revista Mineira de Contabilidade**, [S. l.], v. 22, n. 2, p. 80–90, 2021. DOI: 10.51320/rmc.v22i2.1133. Disponível em: <https://crcmg.emnuvens.com.br/rmc/article/view/1133>. Acesso em: 13 maio. 2025.

LOPES-PEREIRA, Ana Paula et al. Preditores associados à qualidade de vida no trabalho de docentes da universidade pública. **Revista de Salud Pública**, v. 22, p. 544-551, 2023.

MACHADO, J. R. F. Metodologias de pesquisa: um diálogo quantitativo, qualitativo e quali-quantitativo. **Devir Educação**, [S. l.], v. 7, n. 1, p. e-697, 2023. DOI:

10.30905/rde.v7i1.697.

Disponível

em:

<https://devireducacao.ded.ufla.br/index.php/DEVIR/article/view/697>. Acesso em: 16 ago. 2025.

MULANGUE, José Camundongo. Importância da comunicação organizacional na qualidade de vida no trabalho: resumo da revisão bibliográfica. **Revista Portuguesa de Gestão Contemporânea**, v. 2, n. 02, p. 44-68, 2021.

NUNES, Cássia Poliana Príncipe; LIRA, Paulo Victor Rodrigues de Azevedo. Interfaces entre trabalho e desgaste mental em trabalhadores das telecomunicações. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, v. 34, p. e34092, 2024.

OLIVEIRA, Amanda Larissa Gomes Bonfim et al. Impressões sobre trabalho, saúde e qualidade de vida na ótica de residentes multiprofissionais brasileiros. **Enfermagem Brasil**, v. 22, n. 1, p. 118-131, 2023.

PINTO, Camila C.; CASARIN, Fabio Alexandre. A relação entre ergonomia e qualidade de vida no trabalho: uma revisão bibliográfica. **Revista Ação Ergonômica**, v. 13, n. 1, p. 97-112, 2021.

PROETTI, Sidney. As pesquisas qualitativa e quantitativa como métodos de investigação científica: Um estudo comparativo e objetivo. **Revista Lumen-ISSN: 2447-8717**, v. 2, n. 4, 2017.

REIS, Edna Afonso; REIS, Ilka Afonso. Análise descritiva de dados. **Relatório Técnico do Departamento de Estatística da UFMG**, v. 1, 2002.

RODRIGUES, Ana Paula Freire. Dimensões da satisfação no trabalho: estudo em uma empresa de telecomunicações na Paraíba. **Dimensões da satisfação no trabalho: estudo em uma empresa de telecomunicações na Paraíba**, 2024.

ROGGE, Kêmela Henker; ROGGE, Carla Daniele. Fatores que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho. **2024**.

RUFINO, Kethellyn Feitosa Garcia et al. A importância da qualidade de vida dentro das organizações. **2022**.

SILVA, Jacqueline Tenório. Qualidade de vida no trabalho e os fatores que influenciam na insatisfação dos colaboradores. **2022**.

SILVA, L. E. J. da; DUARTE, B.; LEONE, E. L. Clima organizacional: fatores de satisfação e benefícios em empresas de pequeno porte. **Revista OWL (OWL Journal) - Revista Interdisciplinar de Ensino e Educação**, v. 2, n. 4, p. 541-554, 2024.

SOUZA, C. S. de; RAPOSA, T. F. Qualidade de vida no trabalho: A motivação no ambiente organizacional. **Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro**, v. 2, n. 1, 2023.

Disponível

em:

<https://revista.unipacto.com.br/index.php/multidisciplinar/article/view/938>. Acesso em: 7 fev. 2025.

VENTURI, Daniela; KONELL, André Eduardo; GIOVANELA, Adriana. Treinamento: importância e benefícios da disponibilização de treinamento nas organizações. **Revista Científica FAMAP**, v. 1, n. 01, 2021.

VIEIRA CASSEMIRO FRAMMENTO, I.; LÓPEZ CABANA, R. DEL P. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE DOCENTES DE UNIVERSIDADES FEDERAIS NO BRASIL. Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação (EIGEDIN), v. 6, n. 1, 3 nov. 2022.

VIEIRA, Gustavo; DIAN, Mauricio de Oliveira. IMPACTO E CRESCIMENTO DA INTERNET NOS ÚLTIMOS ANOS. **Revista Interface Tecnológica**, Taquaritinga, SP, v. 20, n. 1, p. 122–133, 2023. DOI: [10.31510/infa.v20i1.1656](https://doi.org/10.31510/infa.v20i1.1656). Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/1656>. Acesso em: 7 ago. 2025.



36º ENANGRAD