

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:CLIMA ORGANIZACIONAL

Luciana Moraes de Lima¹

Luciano Caricollalham²

Vicente Cavallari³

Carolina Soares João Batista⁴

RESUMO:

Esse estudo, foi sobre a Qualidade de Vida do Trabalhador, saber sobre a satisfação do colaborador, em seu ambiente de trabalho, pois as empresas estão passando por um momento de alto nível de Turnover. Pesquisar ferramentas, no intuito de descobrir, qual seria a melhor forma de medir a satisfação, porque pode existir muitos motivos por trás de uma demissão, e fazer uma análise de comparação, entre as hipóteses levantadas.

Palavras Chaves: Clima Organizacional, Satisfação.

1. INTRODUÇÃO

Qualidade de vida no trabalho, ou QVT, como também é conhecida, são as ações de uma empresa que visa melhoria de todos os aspectos e processos, oferecendo da melhor forma o desenvolvimento do profissional, e um dos aspectos mais importantes é o Clima Organizacional, que é a percepção dos colaboradores em relação a qualidade do ambiente que trabalham, que influenciam o seu comportamento.

Manter um Clima Organizacional positivo, é obrigação da empresa e do colaborador, sendo de grande importância saber o que acontece no ambiente e a melhor forma de alinhar as relações, oferecer melhores condições de trabalho, um

¹ Discente do curso de Bacharelado em Administração no Centro Universitário Sant'Anna. romeudeus@hotmail.com

² Docente o curso de Bacharelado em Administração no Centro Universitário Sant'Anna. Mestre em Administração. proflucr@gmail.com

³ Docente o curso de Bacharelado em Administração no Centro Universitário Sant'Anna. Mestre em Administração. vicentecavallari@gmail.com

⁴ Docente o curso de Bacharelado em Administração no Centro Universitário Sant'Anna. Especialista em Direito. carolina.batista@unisantanna.br.

ambiente agradável, suporte para ações de melhoria no conhecimento e avaliar a motivação dos colaboradores.

O Clima Organizacional afeta diretamente o comportamento dos trabalhadores, tanto pode ser positivamente como negativamente, em muitos casos, os colaboradores estão em constante pressão no seu ambiente de trabalho, com uma sobrecarga de estresse, com isso, muitas empresas passam por situações que não estão esperando, como, conflitos dentro das equipes, faltas e atrasos sem justificativas e pedido de demissão. Pedido de demissão tem sido de grande preocupação para as empresas, porque o turnover pode ter efeitos positivos e/ou negativos, para a organização, para o funcionário e para os indivíduos que permanecerem na organização, de que forma as empresas podem se prevenir dessas situações?

É necessário saber a opinião dos colaboradores, sobre o que causa satisfação ou insatisfação, a hipótese, seria a pesquisa de satisfação do colaborador, deve ser elaboradas de forma que não venham a fazer com que os colaboradores se sintam pressionados, para que o resultado venha ser o mais verdadeiro possível. Como não existe um modelo de questionário padrão, a empresa precisa adaptar o formulário as necessidades da empresa, elaborar um questionário com clareza e foco no que se quer obter com a pesquisa.

Em uma segunda hipótese, uma entrevista de desligamento, seria um outro caminho, essa entrevista, pode oferecer clareza sobre a motivação do funcionário ao se demitir, é uma oportunidade para o colaborador expressar suas opiniões com mais liberdade, por ele já não ser mais um membro da empresa, ajudando a empresa encontrar pontos onde pode melhorar para crescer e reter talentos.

Hoje as empresas passam por um momento delicado, estão em constante busca por profissionais competentes e comprometidos, e estão com a atenção voltada a manter os colaboradores motivados e satisfeitos com a empresa, dessa forma as empresas só tem a ganhar, porque os colaboradores irão produzir mais e melhor.

2. CLIMA ORGANIZACIONAL

De acordo com Buono (1997):

O Clima Organizacional é definido como uma percepção sintetizada do ambiente e da atmosfera da empresa, trazendo consequências no desempenho, nos padrões de interação entre as pessoas, na satisfação com o trabalho e a empresa e nos comportamentos que geram absenteísmo e rotatividades.

Para CHIAVENATO, 1997, p. 126, o clima organizacional representa o conjunto de sentimentos predominantes numa determinada empresa e, envolve a satisfação dos profissionais tanto com os aspectos mais técnicos de suas carreiras e trabalho, quanto aspectos afetivos/emocionais, refletindo em suas relações com os colegas de trabalho, com os superiores e com os clientes de modo geral, assim como, Maximiano (2009) que afirma que o Clima Organizacional em essência é uma medida de como as pessoas se sentem em relação à empresa e seus administradores, tendo seu conceito evoluído para o conceito de qualidade de vida no trabalho.

É a tendência de percepção que os membros de uma organização possuem a respeito de seu grau de satisfação em relação ao conjunto ou a determinada característica desta organização, assim como, CODA, 1993, que diz que é o indicador do grau de satisfação dos membros de uma empresa, em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade aparente da organização, tais como políticas de RH, modelo de gestão, missão da empresa, processo de comunicação, valorização profissional e identificação com a empresa.

Já para MÓL, 2010, p. 8, o clima organizacional é a maneira, positiva ou negativa, como os colaboradores, influenciados por fatores internos ou externos à organização, percebem e reagem, num determinado momento, ao conjunto de variáveis e fatores como as políticas, os procedimentos, usos e costumes existentes e praticados pela organização. Para TORO, 1992, deve ser entendido como a percepção ou representação que as pessoas têm da sua realidade laboral. Essa percepção está estruturada ou se modifica a partir das experiências pessoais, da influência de outros elementos significativos no trabalho e de expectativas próprias e dos outros.

O conhecimento do clima organizacional, para SILVA, 1994, proporciona uma visão do estado da organização e de suas relações com outras variáveis organizacionais e individuais, o que possibilita ajustar as necessidades entre estas duas dimensões, tornando mais provável a execução das metas de trabalho. Este ajuste, é, mais fácil quando se conhecem as relações com outras variáveis e pode-

se intervir, a partir desta compreensão, no sentido de produzir as modificações desejadas.

3. SATISFAÇÃO

Segundo Moretti e Treichel (2005, p.1), o ser humano traz consigo sentimentos, ambições, criam expectativas, envolve-se, busca o crescimento dentro daquilo que desenvolve e realiza. Nessa perspectiva, as pessoas não trabalham somente para obtenção do salário, mas também pelo seu crescimento profissional, reconhecimento, segurança e manutenção de suas necessidades básicas, para ROBBINS, 2002, é a atitude geral de uma pessoa em relação ao seu trabalho, envolvendo as relações de trabalho, até mesmo as relações de poder; o ambiente; a organização do trabalho; as políticas e programas de gestão da empresa; suas tecnologias; metas, objetivos e interesses; seu ambiente econômico-financeiro; sua história e os desejos dos colaboradores no sentido singular e coletivo.

MARTINEZ E PARAGUAY, 2003 consideram que a satisfação no trabalho deve ser compreendida como uma atitude e estado emocional positivos das pessoas com respeito a sua atividade profissional. Dessa forma, a apuração do grau da satisfação é importante o suficiente para o fenômeno ser aferido, sendo pesquisada também a sua relação com outros construtos, como desempenho laboral, absenteísmo, comprometimento e produtividade, assim como que, de acordo com CHIAVENATO, 2008, se a qualidade no trabalho for pobre, conduzirá à alienação do emprego e à insatisfação, à má vontade, ao declínio da produtividade, a comportamentos contraproducentes (como absenteísmo, rotatividade, roubo, sabotagem, militância sindical etc.).

Segundo Fraser, 1983:

A satisfação no trabalho é considerada um fenômeno complexo e de difícil definição, tendo como parte dessa dificuldade seu estado subjetivo em que a satisfação com uma situação pode alterar de indivíduo para indivíduo, de circunstância para circunstância e de tempo em tempo para a mesma pessoa. Estando sujeita as influências de forças internas e externa do ambiente de trabalho imediato.

Para CURA, 1994; e PÉREZRAMOS, 1980, ainda não há acordo em relação aos conceitos e teorias ou modelos teóricos de satisfação no trabalho e essa variedade de conceitos e definições sobre tal assunto tem gerado dificuldades, inclusive falhas metodológicas em estudos sobre o tema.

Ainda citando Cura, 1994, assim como Locke, 1976; Pérez-Ramos, 1980; Zalewska 1999a, 1999b dizem que a satisfação no trabalho é um fenômeno amplamente estudado e esse interesse decorre da influência que a mesma pode exercer sobre o trabalhador, afetando sua saúde física e mental, atitudes, comportamento profissional, social, tanto com repercussões para a vida pessoal e familiar do indivíduo como para as organizações. Assim como para Spector (2010) afirma que a satisfação no trabalho tem sido apresentada como a causa de importantes realizações das organizações e dos funcionários, do desempenho no trabalho, da saúde e longevidade.

Ainda nessa linha, para LOCKE apud CODA, 1986, p. 8, a satisfação no trabalho é um conceito que envolve aspectos emocionais, caracterizando um sentimento e não um determinado padrão de comportamento ou atitude. Representa dessa forma, essencialmente, uma atitude do indivíduo em relação ao seu trabalho. Assim como qualquer outra atitude, reúne um conjunto complexo de cognições, emoções, sentimentos, percepções e avaliações que determinam ou influenciam as tendências comportamentais. Antes, Locke (1976) definiu a satisfação no trabalho como uma resposta emocional positiva advinda da avaliação que o trabalhador faz de seu ambiente de trabalho, na medida em que este trabalho atende as suas necessidades e proporciona boas experiências.

4. FERRAMENTAS PARA MENSURAR A SATISFAÇÃO

A missão, visão e os valores de uma empresa, devem guiar os colaboradores, para um objetivo comum, por isso as definições devem ser preestabelecidas.

De acordo com a (Race Comunicações), a missão de uma empresa é a declaração de seu propósito, a razão de sua existência, é de grande importância que essa missão seja expressada de forma clara e objetiva, a todos os colaboradores, delimitando que setor, que clientes e que segmentos sociais a empresa pretende impactar, e de como quer ser reconhecida. A visão é onde a empresa quer chegar,

que objetivos quer atingir, em que setor quer ser líder ou em que negócio ela quer ser referência. A visão precisa ser prática, realista e visível, ou seja, não se trata de uma criação, para colocar no site ou na parede de entrada de uma empresa.

Definida sua missão e a visão, é necessário definir também de quais valores a empresa não poderá abrir mão, definir padrões de comportamentos institucionais da empresa. Eles representam um conjunto de prioridades corporativas a partir do planejamento de procedimentos e objetivos sustentáveis que beneficiem uma comunidade ou sociedade na qual a empresa atua.

Para Porto (2008), qualquer organização seja pública ou privada, seja grande ou pequena, necessita compreender sua missão no mercado e a partir disso estabelecer sua visão para dentro de seus padrões. É importantíssimo respeitar suas características, pois assim poderá encontrar soluções que ajudam a desenvolver e reforçar a sua qualidade organizacional e de seus produtos. Os produtos e serviços são os caminhos pelo qual a organização leva para a sociedade a sua missão e a visão orienta o processo de criação deste caminho, estimulando o rompimento com a situação atual e o estado futuro desejado.

Porto (2008) ainda define que é de fundamental importância monitorar e compreender as necessidades de mudanças comportamental da sociedade. Da mesma forma é necessário que a missão seja respeitada e que a pressão emocional pertinente às visões desafiadoras seja suportada.

5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO COLABORADOR

Satisfação dos colaboradores no ambiente de trabalho é muito importante, e por meio da pesquisa de satisfação, que se pode saber com detalhes como os colaboradores se sentem em relação ao trabalho e como isso afeta seu ambiente.

Segundo Chiavenato, 1989, p.34, um dos problemas que atualmente vêm preocupando os executivos da área de recursos humanos das organizações é exatamente a intensificação das saídas ou perdas de recursos humanos, provocando a necessidade de compensá-las através da intensificação das entradas.

Com uma pesquisa a empresa obtém as informações que precisa para melhorar internamente, e também mostrar com ações para os colaboradores que ela se importa com eles, e que não é do interesse da empresa o alto nível de

rotatividade, mesmo porque reduzindo a rotatividade dos colaboradores, a empresa também consegue reduzir os gastos com rescisões, seleções e treinamentos, iram mostrar que querem oferecer melhores condições para que juntos consigam melhores resultados.

De acordo com o site (www.agendor.com.br), uma pesquisa de satisfação de funcionários é semelhante a pesquisa de clima organizacional, pode seguir um modelo bem próximo, em que se detectam as expectativas dos colaboradores sobre a empresa, o que acham das condições de trabalho, de seus líderes, as políticas internas, as possibilidades de elevações na carreira, o aprimoramento e o crescimento profissional, o nível dos salários, os benefícios e muitos outros fatores.

Segundo (Locke, 1969,1976), a Satisfação no trabalho é considerada um estado emocional agradável resultante da avaliação que o indivíduo faz de seu trabalho e resulta da percepção da pessoa sobre como este satisfaz ou permite satisfação de seus valores importantes no trabalho.

As empresas necessitam saber, de quando e como fazer pesquisa de satisfação de funcionários.

Conforme o site (www.agendor.com.br), hoje não é só o pagamento de salários em dia, que será suficiente para que sua equipe dê o seu melhor e trabalhe motivada, sem qualquer motivo para reclamações, os colaboradores têm outras necessidades, como condições de trabalho, chefes que os orientem e forneçam feedback, materiais para trabalhar, ambiente confortável, conhecimento dos planos da empresa, crescimento na carreira, um ambiente saudável com os colegas, facilidade de transporte e comunicação, além de fatores em suas vidas pessoal.

Robbins (2010, p. 75) faz uma observação sobre essa questão. Para as pessoas mais pobres, com certeza o salário é gerador de satisfação, porém “uma vez que o indivíduo alcança um nível superior de qualidade de vida, a relação entre salário e satisfação com o trabalho virtualmente desaparece.”

Quando algumas situações negativas começam a parecer, isso pode atingir a empresa, aí é hora de tomar providências. Uma das opções é fazer uma pesquisa de satisfação de funcionários. Siqueira (2008, p.267) ressalta que, A expressão “satisfação no trabalho” representa a totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no contexto das organizações. Assim sendo, cada uma das cinco dimensões de satisfação no trabalho compreende um foco, uma fonte de origem ou tais experiências prazerosas, sendo, portanto

utilizadas as expressões “satisfação com (salário, os colegas, a chefia, as promoções e o próprio trabalho)”.

Ainda segundo Siqueira (2008), investigar a satisfação no trabalho significa avaliar o quanto os retornos ofertados pela empresa em forma de salários e promoção, quanto à convivência com os colegas e a chefia e a realização das tarefas propiciam ao empregado sentimentos gratificantes e prazerosos.

Conforme o site(www.agendor.com.br), a empresa deve fazer uma pesquisa de satisfação de funcionário, por diversos motivos, aumento de faltas, sendo uma manifestação de insatisfação, que muitas vezes já têm essa atitude para serem demitidos, assim como atrasos ou saídas antes do horário, licenças médicas, porque o colaborador adoeceu em função do estresse ou de outras situações em seu ambiente de trabalho, reclamações de clientes, um funcionário desmotivado, não tem paciência com clientes, gerando essas reclamações, funcionário reclamando de colegas ou de seus chefes, e o fator que tem aumentado nas empresas, é o pedido de demissão, aumentando o Turnover.

De acordo com (Chiavenato, 2010), a rotatividade de pessoal ou turnover, é o resultado da saída de alguns colaboradores e da entrada de outros para substituí-los no trabalho. Para o autor, esse fluxo de entradas e saídas de pessoas em uma organização pode ser motivado por iniciativa da empresa ou do próprio funcionário, quando o mesmo decide encerrar, por razões pessoais, a relação de trabalho com o empregador. Porém, para o (Portal IBC) pode haver casos de colaboradores que pedem demissão por razões diversas, como motivos pessoais – como doenças, mudanças ou viagens. Estes casos se diferem dos casos de rotatividade, pois as causas da rotatividade não são as causas mencionadas acima. O que mais causa a rotatividade de funcionários são problemas internos, que fazem com eles se sintam desmotivados e procurem por outros lugares para trabalhar.

Para Chiavenato (2002), em toda organização saudável ocorre um pequeno volume de entradas e saídas de recursos humanos. Esse fenômeno pode ser causado por vários fatores, que podem ser internos ou externos á organização.

Para Bauk (1985), os fatores considerados como os mais significantes ao estresse e à insatisfação no trabalho são a falta de conhecimento sobre oportunidades de progresso e promoção no trabalho e o modo como ocorre a avaliação da performance profissional.

Quando situações negativas aparecer, a empresa precisa urgentemente, identificar o que está levando a isso, e para diminuir o turnover, é hora de elaborar uma pesquisa de satisfação do funcionário, através de um questionário, e este questionário deverá ser elaborado de acordo com a necessidade da empresa, para tirar o máximo de aproveitamento dos seus resultados.

Conforme a (eadbox.com), para garantir o sucesso do questionário de satisfação dos funcionários com a empresa, é preciso que se garanta a confidencialidade das respostas. Se não se sentirem seguros para exporem suas opiniões mais verdadeiras sobre a empresa, os colaboradores não o farão, a diretoria precisa estar envolvida na ação. Somente assim os colaboradores perceberão a seriedade do assunto, divulgar os resultados do questionário de satisfação para funcionários com a empresa de forma anônima.

O colaborador que respondeu a pesquisa saberá que foi ouvido e que faz diferença para a empresa., isso irá contribuir com a sua motivação.

Os dados que foram colhidos por meio dos questionários de avaliação dos funcionários, será o primeiro passo para a empresa demonstrar que está preocupada em valorizar seus colaboradores, e com ações de melhoria, fazer com que possuam mais chances de reter os seus principais talentos, sendo recomendado essa pesquisa anualmente dentro da empresa.

Segundo Davis e Newstrom (1992, p. 132), os contatos diários e o conhecimento de dados existentes na pesquisa de satisfação no trabalho, são semelhantes a uma auditoria contábil, no sentido que ambas são atividades periódicas, mas existe a necessidade de se acompanhar diariamente a satisfação no trabalho, como existe a necessidade de manter em dia os demonstrativos financeiros.

6. ENTREVISTA DE DESLIGAMENTO

Devido a esse alto índice de Turnover em muitas empresas, para medir a satisfação do colaborador, e descobrir quais motivos levaram o funcionário a pedir demissão, é a entrevista de desligamento, dentro de uma empresa é natural que alguns colaboradores acabem sendo desligados da organização, seja por opção própria ou por outros motivos.

Um colaborador que não fará mais parte do quadro de funcionários, pode dar uma visão diferenciada do trabalho das equipes, pois estava na mesma situação dos outros que ainda permanecem na equipe, ajudando a empresa a ver os conflitos e problemas, que podem passar despercebido pelo gestor.

Essa forma de medir a satisfação e ou insatisfação, através da entrevista de desligamento, representa um grande potencial para gerar dados importantes sobre a cultura organizacional e também de melhoria de processos da organização. Ela deve ser adotada tanto para casos de demissão por parte da empresa, quanto para demissão voluntária.

Segundo Serrat, 2010, entrevistas de desligamento provêm, portanto, de feedback sobre os motivos pelos quais os funcionários deixam a empresa, do que eles gostavam em seus empregos, e quais as necessidades de melhoria na organização.

Conforme uma pesquisa realizada pela (Convibra Administração), os problemas relacionados ao alto nível de rotação de pessoal podem ter seu início durante o recrutamento e a seleção; quando isso acontece, pode ser notório que o selecionado não possuía um perfil adequado para exercer a função na qual foi selecionado, assim como podem ocorrer problemas com o treinamento, onde o colaborador não tenha recebido uma capacitação adequada e não consiga se adaptar ao cargo, ou até mesmo, pode desmotivar-se dentro da organização gerando uma desmotivação que pode levar o funcionário a desligar-se da empresa.

Feinberg e Jeppeson (2000) sugere que, para reduzir os efeitos desse fenômeno, as organizações podem utilizar a ferramenta Entrevista de Desligamento, que é um meio pelo qual os empregadores tentam compreender por que seus empregados estão saindo e, com base nas informações obtidas, podem intervir e reduzir os impactos.

De acordo com (kenoby.com), uma entrevista de desligamento oferece uma série de benefícios, através dela, irá amenizar a relação entre a organização e o colaborador, nem sempre o desligamento é uma situação tranquila, o colaborador pode ter ressentimento, então, dentro das perguntas, dar a ele um retorno sobre o seu trabalho, destacando os pontos positivos e agradecendo pelo tempo que ele permaneceu dedicado à organização, irá contribuir para o objetivo, que é também fazer que ele leve uma boa imagem da organização.

Conforme Serrat (2010), a entrevista de desligamento é uma ferramenta de captura de conhecimento daqueles que estão saindo, e suas ações são mais efetivas quando os dados são compilados ao longo do tempo. Os desligamentos podem ser motivados por fatores internos e externos à organização, e identifica-los é um dos objetivos das entrevistas de desligamento.

Conforme o (kenoby.com), os colaboradores que permanecem na empresa, tendem a se afligir menos no caso da demissão de um outro colaborador, e irão ter a consciência que as decisões dos gestores são bem pensadas e planejadas e que quem for demitido vai ter a oportunidade de conversar com um profissional capacitado. Mas para identificar pontos de melhoria para a empresa, um dos principais focos da entrevista de desligamento é abrir espaço para o colaborador fazer críticas e apontar sugestões para a organização melhorar. A empresa deve sempre ter diálogos entre os gestores e subordinados, porém, na demissão, esse retorno terá um diferencial, que é a maior liberdade de fala, por não ter mais ligação com a empresa a partir daquele momento.

Ainda citando o site(www.kenoby.com), é de grande importância a organização saber o momento certo para essa entrevista, principalmente quando o colaborador é pego de surpresa, as vezes, a notícia de uma demissão pode abalar esse colaborador, podendo não lidar bem com a situação. Planejar e marcar com o colaborador essa entrevista, além de ser melhor aproveitada, o colaborador estará mais calmo, e é fundamental que esteja disponível para escutar o colaborador, acolhendo a angústia e sentimentos que podem aparecer com o desligamento, mas é importante saber filtrar as informações, pois pode ainda estar influenciado pela situação que o deixou descontente.

Essa estratégia permite que a empresa possa identificar falhas, pois contará com informações de alguém que tem um ponto de vista diferenciado, o que também contribui para que a empresa melhore suas rotinas e se torne mais competitiva no mercado.

7. ANÁLISE CRÍTICA

Para medir a satisfação, foi apresentado a hipótese I, que seria a pesquisa de satisfação do colaborador.

Também apresentado a hipótese II, a entrevista de desligamento, para medir a satisfação, de um colaborador que está de alguma forma se desligando da empresa.

Foi realizado uma análise de comparação, entre uma pesquisa de satisfação para colaboradores ativos na empresa, e a entrevista com um colaborador que está se desligando da empresa, para saber qual seria a melhor ferramenta a ser utilizada pelas empresas, para medir a satisfação de seus colaboradores, e assim, tanto para a prevenção do Turnover, quanto para promover ações de melhoria.

Conforme o (Agendor.com), uma pesquisa de satisfação de funcionários é semelhante a pesquisa de clima organizacional, onde se detectam as expectativas dos colaboradores sobre a empresa, o que acham das condições de trabalho, de seus líderes, as políticas internas, as possibilidades de elevações na carreira, o aprimoramento e o crescimento profissional, o nível dos salários, os benefícios e muitos outros fatores, e conforme Chiavenato, 1989, p.34, um dos problemas que atualmente vêm preocupando os executivos da área de recursos humanos das organizações é exatamente a intensificação das saídas ou perdas de recursos humanos, provocando a necessidade de compensá-las através da intensificação das entradas.

O intuito principal de uma pesquisa de satisfação, é detectar algo negativo na organização, para que venha a ser evitada a saída de um colaborador por tais motivos.

Já uma entrevista de desligamento Segundo Serrat, 2010, provêm, portanto, de feedback sobre os motivos pelos quais os funcionários deixam a empresa, do que eles gostavam em seus empregos, e quais as necessidades de melhoria na organização. Porém, deve-se analisar a necessidade da empresa, pois, conforme o (www.kenoby.com), é de grande importância a organização saber o momento certo para essa entrevista, principalmente quando o colaborador é pego de surpresa, as vezes, a notícia de uma demissão pode abalar esse colaborador, podendo não lidar bem com a situação, sendo importante saber filtrar as informações, pois pode ainda estar influenciado pela situação que o deixou descontente.

Conforme uma pesquisa realizada pela (Convibra Administração), os problemas relacionados ao alto nível de rotação de pessoal podem ter seu início durante o recrutamento e a seleção; quando isso acontece, pode ser notório que o

selecionado não possuía um perfil adequado para exercer a função na qual foi selecionado.

Segundo, GIL (2010), o capital intelectual é o principal capital da empresa, portanto deve-se ter um olhar especial para ele, e criar estratégias para sua retenção. A evasão de talentos pode afetar negativamente os processos de inovação das empresas, que são cada vez mais desafiadas a desenvolver mecanismos capazes de amenizar essas deserções, que não podem ser evitadas apenas pelas compensações salariais ou benefícios indiretos, sendo preciso ainda criar condições que contribuam com o desenvolvimento profissional e pessoal do funcionário.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse estudo, foi sobre a Qualidade de Vida do Trabalhador, com o objetivo de saber qual melhor ferramenta para medir a satisfação do colaborador, em seu ambiente de trabalho, pois as empresas estão passando por um momento de alto nível de Turnover. Descobrir através de uma análise, qual seria a melhor maneira de medir a satisfação do colaborador, porque pode existir muitos motivos por trás de uma demissão, assim seria possível descobrir quais são esses motivos.

Para tanto, foi elaborada duas hipóteses, sendo, uma pesquisa de satisfação do colaborador, e a segunda hipótese que seria através de uma entrevista de desligamento.

Na conclusão final, é possível saber, de como é importante medir a satisfação dos colaboradores no ambiente de trabalho, sendo ela por meio da pesquisa de satisfação, ou a entrevista de desligamento, que se pode saber com detalhes como os colaboradores se sentem em relação ao trabalho e como isso afeta seu ambiente, com isso as empresas terão o suporte necessário para ações de melhoria, nas duas opções de ferramentas.

Em se tratando de redução de turnover, a pesquisa evitará a perda de talentos, já a entrevista, irá colher os motivos da perda daquele talento, evitando novas perdas, portanto, muito importante a empresa focar na sua necessidade, para a melhor escolha.

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**: ed. Compacta, 7 ed. São Paulo: Atlas, 2002

-----**Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 579 p., 2010

DAVIS, Keith, NEWSTROM. Johnw. **Comportamento Humano no Trabalho**. São Paulo: Pioneira, 1992

FEINBERG, R.A; JEPPESON, N. **Validade das entrevistas de saída no varejo**. *Jornal de varejo e consumidor Serviços*, Filadélfia, v. 7, n. 3, p. 123-127, jul. 2000

Fraser, T. M. (1983). **Estresse humano, trabalho e satisfação no trabalho**: uma abordagem crítica. Alemão: International Labour Office.

Gil, A. C. (2010); **Gestão de Pessoas: Enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 307 p

LOCKE, E. A. O que é satisfação no trabalho? **Comportamento Organizacional Desempenho Humano**. v. 4, n. 4, p. 309-336, 1969.

MARTINEZ, M.C & PARAGUAY, A.I.B.B. (2003). **Satisfação e Saúde no Trabalho: Aspectos conceituais e metodológicos**. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6, 59-78

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 9ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

SIQUEIRA, M. M. M. (org). **Medidas do comportamento organizacional**: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008. 344 p

WEBGRAFIA

Race Comunicação, A importância da Missão, Visão de Valores. Disponível em: <www.racecomunicacao.com.br/blog/a-importancia-da-missao-visao-e-valor-de-uma-empresa>. Acesso em: 10 fev. 2019

Gympass, A importância da Satisfação Interna. Disponível em: <blog.gympass.com/tudo-sobre-pesquisa-de-satisfacao-interna/>. Acesso em 16 fev. 2019

Kenoby, Entrevista de Desligamento. Disponível em: <www.kenoby.com/blog/entrevista-de-desligamento/>. Acesso em: 24 fev. 2019

Agendor, Pesquisa de Satisfação de Funcionários. Disponível em: <www.agendor.com.br/blog/pesquisa-de-satisfacao-de-funcionarios/>. Acesso em: 16 mar. 2019

Portal IBC, Rotatividade de Funcionários. Disponível em: <www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/causas-rotatividade-de-funcionarios/>. Acesso em: 17 mar. 2019

EADBOX, Pesquisa de Satisfação Para Funcionários. Disponível em: <<https://eadbox.com/perguntas-pesquisa-de-satisfacao-funcionarios/>>. Acesso em: 04 maio 2019