FERNANDA OLIVEIRA CARVALHO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM INDÚSTRIA DE ALIMENTAÇÃO ANIMAL NO MUNICÍPIO DE CASTRO ALVES - BAHIA

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Administração da Faculdade Maria Milza, como requisito parcial para obtenção do título de graduado.

.

Orientadora: Prof.ª Esp. Denise Pimenta da Silva

GOVERNADOR MANGABEIRA-BA
2012

Ficha catalográfica elaborada pelo processamento Técnico da Biblioteca da FAMAM

C331q Carvalho, Fernanda Oliveira.
Qualidade de vida no trabalho: estudo de caso em Indústria de alimentação animal no Município de Castro Alves- BA. / Fernanda Oliveira Carvalho. – Governador Mangabeira, BA: FAMAM, 2012.

65 f.

Orientador: Profª. Esp. Denise Pimenta da Silva.
Monografia (Graduação em Administração) – Faculdade Maria Milza, 2012

1. Qualidade de Vida no Trabalho- Castro Alves- BA. 2. Sentidos do Trabalho. 3. Gestão de Pessoas. I. FAMAM - Faculdade Maria Milza. II. Silva, Denise Pimenta da, orient. III. Título.

CDD 658.31422

FERNANDA OLIVEIRA CARVALHO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
ESTUDO DE CASO EM INDÚSTRIA DE ALIMENTAÇÃO ANIMAL NO MUNICÍPIO DE CASTRO ALVES - BAHIA

Aprovado em ___/___/___

BANCA DE APRESENTAÇÂO

_____
Prof.ª Esp. Denise Pimenta da Silva
Faculdade Maria Milza

_____
Prof.ª Dr.ª Janelara Bastos de Almeida Silva
Faculdade Maria Milza

_____
Prof.ª Msc. Mayara Maria de Jesus Muniz
Faculdade Maria Milza

GOVERNADOR MANGABEIRA-BA
2012

Dedico este trabalho aos meus pais, Antonio Fernando e Maria Helena, e minha irmã Gicélia pela força, amor, paciência e ajuda durante todo o processo de construção desta monografia.

Aos amigos que oraram por mim e me ajudaram direta ou indiretamente.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente á Deus, sem ele nada seria possível.

Agradeço grandemente a minha família, aos meus pais, Antônio Fernando e Maria Helena, pelos ensinamentos que me impulsionaram a lutar, e ser uma pessoa de caráter. A minha irmã pela amizade e disposição em ajudar.

Aos meus amigos e familiares pelas orações e ajuda, e paciência em aturar os meus estresses, em especial a Tamires. A Fábio e Helenita colegas de Faculdade, que muito me ajudaram na execução e impressão de trabalhos quando precisei. E aos colegas de sala dos últimos anos, Izana, Cristiane e Álvaro pelo companheirismo na equipe de trabalhos, Deus continue abençoando á todos.

E claro a minha orientadora, professora Denise que se mostrou prestativa. Obrigada!

A instituição FAMAM pelos conhecimentos adquiridos, assim como os professores que foram essenciais para minha formação.

Agradeço a empresa Pratigi sem a qual não se realizaria este trabalho, pela recepção e informações fornecidas, e todos os seus colaboradores que disponibilizaram seu tempo e atenção apesar da correria do dia a dia.

Meus sinceros agradecimentos a todos que direta ou indiretamente me ajudaram. Deus é fiel e nunca falha, glórias a ele.

O temor do Senhor é o princípio da sabedoria...

Salmos 111. 10 a

"Não se pode falar em qualidade de produtos e serviços se aqueles que vão produzi-los não tem qualidade de vida no trabalho". (Eda Fernandes)

RESUMO

As constantes mudanças econômicas e tecnológicas tornam as organizações cada vez mais competitivas e somente as que atuam com elevado grau de qualidade conseguem se destacar. Muitas têm procurado sobressair-se perante as demais e um grande diferencial tem sido adotar práticas que agreguem valor aos seus colaboradores, proporcionando-lhes melhor qualidade de vida no desempenho de seu trabalho. Estes por sua vez, tendo um completo bem estar, evoluem em suas tarefas proporcionando às organizações altos retornos, inclusive financeiro. Os teóricos definem Qualidade de vida no trabalho – QVT, como ações da empresa para promover melhorias e inovações no ambiente de trabalho, tendo como foco os aspectos comportamentais e individuais. Por este prisma o presente trabalho analisou quais fatores proporcionam qualidade de vida no trabalho para os colaboradores em uma fábrica de ração animal localizada na cidade de Castro Alves-BA. A pesquisa teve caráter exploratório e descritivo, analisados através de um estudo de caso com abordagem qualitativa, permitindo alcançar as expectativas e interpretações pessoais da população pesquisada. Para isso realizou-se uma entrevista com a gestora visando identificar a concepção e as práticas de QVT adotadas pela organização, e aplicação de questionários aos funcionários baseado no instrumento de pesquisa de QVT formalizado por Hackman e Oldham (1975), o que permitiu um estudo comparativo entre os posicionamentos dos dois agentes (empresa e colaboradores). Através dos questionários, utilizou-se, ainda dos indicadores de satisfação no trabalho de Limongi-França (1996), a fim de proceder uma análise quanto ao significado do trabalho em suas vidas e à percepção dos mesmos em relação à qualidade de vida vivenciadas em seu ambiente profissional. Com base nos dados coletados identificou-se a preocupação da empresa em promover ações de qualidade de vida no trabalho para com seus colaboradores, assim como, a percepção destes de que há de fato este cuidado. Observou-se, também, o quanto o trabalho tem significado no sentido de prover suas necessidades físicas e mentais num ambiente organizacional agradável e harmonioso que influencia na satisfação dos mesmos, embora seja necessária a análise de pontos negativos e obscuros que apesar de não representarem uma grande margem, merecem atenção.

Palavras Chave: Qualidade de vida no trabalho; sentidos do trabalho; gestão de pessoas.

ABSTRACT

Nowadays the organizations are more and more competitive due to the constant economical and technological changes, that way only the ones which operate with elevated degree of quality can stand out. Many organizations have sought prominence before the others, and a great differential is to adopt practices which will add value to their employees, providing a better quality of life when performing their jobs. These ones, having a complete well-being, will develop their tasks bringing the organizations great results, including financial profit. The theorists define quality of work life - QWL, as actions from the company which promote improvements and innovations on the working environment, having as goal the behavior and individual aspects. Through this prism the present study analyzed the factors which provide quality of work life to the employees in an animal feed factory placed in Castro Alves-BA. The research had exploratory and descriptive characteristics, analyzed through a study of case with qualitative approach which permits reaching the expectations and comprehension of ideas from the target population on this research. For that, it was made an interview with the company's manager in order to identify the conception and the practices of QWL adopted by the organization. Also, the employees participated of a query based on the QWL research instrument formalized by Hackman and Oldham (1975) and on the work satisfaction indicators by Limongi-França (1996), for the purpose of proceeding with an analysis about the meaning of their jobs to their lives and to the perception related to the quality of life in their professional environment. Basing on the collected data, it was identified that the company worries about the quality of life at work, thus the perception that work has a meaning of providing the physical and mental needs; in addition, a pleasant and harmonious organizational environment has a big influence on the satisfaction of its employees. However it's necessary to analyze the negative and obscure situations which although it doesn't represent a great number, it deserves attention.

Key Words: Quality Work Life; meaning of work; people Management.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

A: Ambiente

ABQVT: Associação Brasileira de Qualidade de Vida

ADM: Administrativo

ARH: Administração de Recursos Humanos

AU: Autonomia

BPSO - 96: Critérios de análises biológicas, psicológicas, social e organizacional 96

CEO: Clima e estrutura organizacional

CI: Comunicação/informação

CIPA: Comissão Interna de Prevenção a Acidentes

CLT: Consolidação das Leis Trabalhistas

DC: Desenvolvimento e carreira

DP: Departamento Pessoal

EPI's: Equipamentos de Segurança individual

EUA: Estados Unidos da América

FE/FI: Feedback extrínseco/intrínseco

FIT: Fatores intrínsecos ao trabalho

ICT: Interface casa/trabalho

IT: Identidade das tarefas

JDS: Job Diagnostic Survey

OP: Operacional

PCSMO: Programa de Controle Médico em Saúde Ocupacional

PDS: Plano Diário de Segurança

PG: Papel gerencial

PIB: Produto Interno Bruto

PPRA: Programa de Prevenção de Riscos Ambientais

PPS: Programas de Promoção da Saúde

PQVT: Programa de Qualidade de Vida no Trabalho

QVT: Qualidade de Vida no Trabalho

RI: Relacionamento interno

RIP: Relacionamento interpessoal

SAC: Satisfação com as possibilidades de crescimento

SAS: Satisfação com o ambiente social

SC: Satisfação com a compensação

SESI: Serviço Social da Indústria

SGT: Satisfação geral com o trabalho

SIPAT: Semana Interna de Prevenção a Acidentes

SS: Satisfação com a segurança

SSU: Satisfação com a supervisão

ST: Significado da tarefa

VH: Variedade de habilidades

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Evolução do Conceito de QVT.....**20**

Quadro 2 - Características metodológicas de pesquisas brasileiras sobre QVT.....**26**

Quadro 3 – Modelos de QVT.....**28**

Quadro 4 - Seção II, Parte VI Percepção sobre qualidade de vida no trabalho, questão 1.....**55**

Quadro 5 - Seção II, Parte VI Percepção sobre qualidade de vida no trabalho, questão 2.....**56**

Quadro 6 - Seção II, Parte VI Percepção sobre qualidade de vida no trabalho, questão 3.....**56**

Quadro 7 - Seção II, Parte VI Percepção sobre qualidade de vida no trabalho, questão 4.....**57**

Quadro 8 - Seção II, Parte VI Percepção sobre qualidade de vida no trabalho, questão 5.....**58**

Quadro 9 - Seção II, Parte VI Percepção sobre qualidade de vida no trabalho, questão 6.....**59**

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Discriminação dos cargos.....**40**

Tabela 2 - Classificação sociodemográfica.....**40**

Tabela 3 - Agrupamento das questões em variáveis.....**42**

Tabela 4 - Dimensões básicas da tarefa segundo o setor operacional.....**43**

Tabela 5 - Dimensões básicas da tarefa segundo o setor administrativo.....**45**

Tabela 6 - Resultados pessoais e de trabalho segundo o setor operacional.....**47**

Tabela 7 - Resultados pessoais e de trabalho segundo o setor administrativo.....**49**

Tabela 8 - Fontes de pressão no trabalho segundo o setor operacional.....**50**

Tabela 9 - Fontes de pressão no trabalho segundo o setor administrativo.....**52**

Tabela 10 - Variáveis do ambiente segundo o setor operacional.....**53**

Tabela 11 - Variáveis do ambiente segundo o setor administrativo.....**54**

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....13

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....16
2.1 SENTIDOS DO TRABALHO.....16
2.2 CONCEITO E HISTÓRICO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....19
2.2.1 Qualidade de vida no trabalho no Brasil.....23
2.3 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....27

3 METODOLOGIA.....32
3.1 TIPO DE PESQUISA.....32
3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....33
3.3 LOCUS DA PESQUISA.....33
3.4 AMOSTRA.....36

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....37
4.1 GESTÃO DA EMPRESA.....37
4.2 O PERFIL DOS ENTREVISTADOS.....39
4.3 A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES.....42

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....61

REFERÊNCIAS.....63

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADO A GESTORA.....66

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COLABORADORES.....68

ANEXOS.....77

1 INTRODUÇÃO

Administração de Recursos Humanos (ARH) surgiu a partir do crescimento e da complexidade das tarefas organizacionais. Suas origens remontam ao início do século XX, após o forte impacto da Revolução Industrial. Seu conceito vem mudando e desde 1970 identifica-se uma nova concepção do que vem a ser ARH. O trabalhador não é mais visto como um recurso organizacional, mas como parte integrante do processo, um agente proativo dotado de decisão própria.

Tais mudanças podem ser atribuídas, principalmente, às constantes alterações econômicas e tecnológicas que tornam as organizações cada vez mais competitivas. Somente as que atuam com elevado grau de qualidade conseguem se destacar. Esta qualidade, seja de produtos ou de atendimento, deve-se ao seu grupo de trabalhadores, peça chave para engrenagem de qualquer negócio. Assim, as organizações passaram a valorizar seu capital humano e a preocupar-se com o mesmo.

Afinal, o ambiente cada vez mais competitivo da atualidade requer produtividade com qualidade e faz com que as organizações tenham a preocupação de aumentar o nível de satisfação de seus colaboradores dando a eles, inclusive, a oportunidade de participar de algumas decisões da empresa.

Falar em qualidade de vida no trabalho (QVT) significa propor condições adequadas de trabalho e o desafio de respeitar e ser respeitado como profissional. Qualidade de vida é um tema que envolve muitos aspectos ligados a diversas áreas da vida cotidiana. É a satisfação das necessidades individuais, sociais e econômicas. No campo do trabalho, esta satisfação envolve além da remuneração que muitos acreditam ser a base da satisfação do ser humano, refere-se também às condições de trabalho adequadas, relacionadas ao ambiente organizacional, ao estilo de gestão, respeito ao empregado, a saúde do trabalhador, incentivos entre outros.

Tornar a qualidade de vida no trabalho (QVT) uma ferramenta gerencial efetiva é um grande desafio nos dias de hoje, onde a rotina diária de trabalho tem se tornado cada vez mais desgastante. Muitas organizações têm procurado sobressair-se perante as demais, e um grande diferencial tem sido aquelas que agregam valor aos seus colaboradores, proporcionando-lhes melhor qualidade de vida no

desempenho de seu trabalho. Estes por sua vez, tendo um completo bem estar, evoluem em suas tarefas proporcionando às organizações altos retornos, inclusive financeiro.

Assim, esta pesquisa pretende estudar os fatores que proporcionam qualidade de vida no trabalho para os colaboradores da fábrica de ração animal da cidade de Castro Alves-BA. Levando a reflexão sobre as atuais tendências de administração de Recursos Humanos sobre o tema com uma visão do ambiente organizacional interno, confrontando as teorias dos modelos de pesquisadores na área com a realidade, podendo detectar se há aplicabilidade de fato destas teorias. E que esta possa impulsionar mais pesquisas na área acadêmica sobre este assunto, trazendo ganhos para as organizações em geral, e à sociedade.

Tem como objetivos específicos: analisar o significado do trabalho para os colaboradores da empresa; identificar se há práticas de QVT presentes na empresa; avaliar o quanto o ambiente organizacional influencia na QVT e, por fim, identificar que fatores indicam a satisfação ou não satisfação dos funcionários quanto a QVT.

A escolha do tema deve-se ao fato, da autora ter percebido a insatisfação de algumas pessoas com relação ao seu trabalho e a influência que o mesmo exerce sobre as suas vidas como um todo. A partir disso, despertou o interesse na análise e levantamento de um estudo que evidenciasse como cada trabalhador sente-se com relação à sua atividade profissional, bem como ao seu ambiente de trabalho, o que é qualidade de vida no trabalho na percepção deles, o que o trabalho representa para eles, e como as instituições empregatícias têm procurado meios de viabilizar qualidade de vida no trabalho para seus colaboradores.

A relevância social está presente na análise de satisfação do trabalhador e aplicabilidade de programas de QVT que favorecem o crescimento e diferenciação das organizações frente aos concorrentes. Que as mesmas percebam que podem se destacar através do bem estar de seus colaboradores. Principalmente para a empresa pesquisada, assim como para outras tantas, e trabalhadores que possam se beneficiar deste estudo.

Este trabalho estrutura-se em cinco tópicos, o primeiro contendo a introdução situa o leitor numa perspectiva geral sobre o tema, objetivos e relevância. O segundo expõe um levantamento teórico sobre os conceitos e evolução do tema com três subtítulos. O terceiro focaliza a metodologia utilizada para a pesquisa. No quarto decorre a análise e interpretação dos resultados obtidos pela pesquisa.

Encerrando, o quinto e último com as considerações, que retoma os objetivos iniciais do trabalho, levando à reflexão sobre a relação entre o problema de pesquisa e os resultados alcançados.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 SENTIDOS DO TRABALHO

Para apresentar os conceitos e evolução da qualidade de vida no trabalho, primeiramente discutir-se-á o significado e/ou sentido de trabalho, para compreensão da relevância do mesmo na vida do ser humano.

Iniciando a contextualização histórica, observa-se que o trabalho se faz presente na vida humana transformando a ação do homem sobre a natureza desde as sociedades primitivas, até as sociedades industrializadas e nos avanços tecnológicos de hoje.

> Histórica e politicamente a humanidade se estrutura, quase em sua totalidade, em função do conceito de trabalho. Os seres humanos, desde os caçadores da era paleolítica aos fazendeiros, artesãos medievais, operários da linha de montagem do século XX, profissionais da área técnico científica informacional de hoje, têm no trabalho parte fundamental de sua existência, de sua razão de viver. (ARAÚJO; SACHUK, 2007, p.54)

As primeiras formas de organização humana nas “comunidades” (pequenos grupos) tinham como principal objetivo a sobrevivência de seus membros, com a caça e coleta de frutos. Toffler (1980) “supõe que a humanidade passou por três ondas de mudanças”: a primeira, a revolução agrícola; a segunda refere ao desenvolvimento industrial; e a terceira é a onda da revolução tecnológica que predomina atualmente.

Na Idade Média, a época do Feudalismo, é tida como a era da população presa a terra, em luta pela sua sobrevivência. Os senhores feudais davam um pedaço de terra a um indivíduo, que passava a ser seu servo, entregando-lhe parte de sua produção através do trabalho sobre a terra. E cabia ao senhor feudal protegê-los, dando-lhes abrigo. Portanto, não havia ascensão social neste período, a única vantagem é que a produção e a forma de produzir eram de autonomia do servo, proporcionando uma liberdade de seu tempo embora não tivessem direitos políticos (ARAÚJO; SACHUK, 2007).

Segundo Rubano e Moroz (2003, *apud* Araújo; Sachuk, 2007) a partir do século XI houve modificações consideráveis na sociedade feudal. Surgiram as cidades e com elas os comércios, estimulando também o artesanato, que

proporcionou o intercâmbio entre as pessoas. O desenvolvimento do trabalho logo possibilitou a ideia de industrialização que também visaram às pessoas menos favorecidas da comunidade.

> O trabalho do artesão envolvia um conhecimento completo de todo o processo de produção e do valor correspondente ao seu trabalho. Com a industrialização, o trabalho passa a ser fragmentado, seriado e específico. A noção de homem completo começa a perder sua dimensão, visto que ocorre uma queda na autonomia, na criação e, principalmente, na administração da vida produtiva pelo próprio homem. (ARAÚJO; SACHUK, 2007, p. 58)

A formação dos comércios e atividades manufatureiras passou a criar uma nova sociedade: a sociedade capitalista. “E, quando o livre contrato se tornou realidade e o regime de trabalho assalariado predominante [...] é que se consolida a concepção de trabalho denominada capitalista tradicional” (BORGES, 1999, p. 83).

Os valores capitalistas – sucesso, produtividade e lucro – ocasionaram o empobrecimento do trabalho, e transformaram o trabalhador em apenas um meio de alcançar os objetivos do produtor: o produto e, consequentemente, o lucro. A passagem para o período moderno teve inicio no século XVII e foi evidenciado pela teoria de Taylor (ARAÚJO; SACHUK, 2007). Foi um processo lento, de desenvolvimento de técnica industrial, da produtividade e utilização das máquinas.

Falar hoje sobre o sentido do trabalho é importante para avaliar qual o seu significado para o ser humano e qual, de fato, é o papel das organizações na busca por maior humanização das atividades laborais.

Schirrmeister (2006) relata que toda cultura que a humanidade agregou como, medicina, obras arquitetônicas, viagens ao espaço e obras de artistas são resultados de trabalho. Acrescenta, porém que o trabalho pode significar opressão para uma maioria.

A associação à ideia de sofrimento ou opressão remonta a origem da palavra, em latim, *tripiliare*, e seu substantivo, *tripalium*, que significa um instrumento de tortura de três paus, usado na tortura de condenados e animais difíceis de ferrar (ARAÚJO; SACHUK, 2007).

> O trabalho é considerado um processo árduo, deliberadamente carregado de dificuldades, um meio de facilitar nosso desenvolvimento pessoal. A visão da perspectiva econômica é que o trabalho nos proporciona os recursos financeiros para sustentarmos a vida e a aspiração para melhorarmos a qualidade da nossa vida material. A definição mais

> comumente aceita, a troca de trabalho por pagamento, reflete claramente um ponto de vista econômico, o trabalho também tem significado psicológico, dando-nos uma fonte de identidade e união com outros indivíduos, além de ser uma fonte de realização pessoal. (MUCHINSKY, 2004, p.333).

O trabalho, muitas vezes é visto como obrigação por ser o meio de subsistência do ser humano, porém, ele o molda como pessoa na medida em que desenvolve sua capacidade intelectual e sua comunicação interpessoal no ambiente de trabalho.

Já Bajoit e Franssen (1997, p. 79) consideram que “trabalhar, quer dizer, exercer uma atividade produtiva com caráter social assegurando uma independência financeira [...] as experiências vividas e as significações atribuídas ao trabalho são múltiplas”.

Moretti (2003, p.2) diz que o trabalho é o elemento mais importante da produção social, e que após a revolução industrial houve uma junção dos trabalhadores e os novos meios de produção, as máquinas. “E finalmente a revolução atual, que insere o trabalhador na era do conhecimento, requer dele o desenvolvimento de habilidade para lidar com um mundo extremamente complexo, incerto e instável.”

Analisando estes conceitos, percebe-se as transformações no significado que o trabalho possui na vida do homem e sua respectiva importância. Já que este passa grande parte do seu dia sofrendo influências positivas e negativas deste ambiente. Por isso, viver com qualidade de vida no trabalho é fundamental para um bom desenvolvimento tanto no ambiente produtivo como para a vida em sociedade e pessoal. Assim, pode-se observar a ligação entre o significado do trabalho para o colaborador e o que a QVT representa para ele.

Os estudos sobre QVT tem evoluído consideravelmente, e mesmo que as definições se voltem à humanização do trabalho, o real sentido é incerto, existindo vários conceitos para o termo.

> Herdeira da Escola das Relações Humanas, a qualidade de vida no trabalho traz a ideia de substituição, nas empresas, dos mecanismos de controle tayloristas por mecanismos de enriquecimento pessoal e profissional. [...] A evolução desses trabalhos configurou um novo campo de estudos sobre as relações entre o individuo, o trabalho e a organização, resultando no conceito de QVT. (CHAMON, 2011, p. XIV)

É imprescindível trabalhar com QVT, pois esta proporciona o melhor desempenho do trabalhador, e consequentemente os objetivos da organização, que estão relacionados ao aumento de ganhos de produtividade.

2.2 CONCEITO E HISTÓRICO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

QVT é um tema amplo que envolve vários aspectos ligados a diversas áreas da vida cotidiana. Ao longo do tempo surgiram várias interpretações de QVT, desde o aspecto físico - ausência de doenças - sensação de bem estar pessoal e social, até mesmo os recursos e/ou procedimentos de natureza gerencial e estratégica das organizações, melhorias do ambiente e condições de trabalho.

Rodrigues (2007) relata que Eric Trist foi um dos precursores no estudo do tema QVT, buscando um modelo para agrupar o trinômio indivíduo/trabalho/ organização, sendo seguido por diversos autores e pesquisadores.

De acordo com Paiva e Couto (2008) a QVT foi inicialmente definida como reações das pessoas quanto à satisfação dos resultados pessoais com relação às tarefas e saúde mental. Perpassou por métodos, como técnicas específicas para alinhamento do trabalho, cargos e tarefas. Em seguida, foi denominada como ideologia a ser promovida em função de seus valores sociais positivos. E, por fim, foi vista de forma globalizada abrangendo aspectos que envolvem todos os tipos de programas que salientam a satisfação ou insatisfação do empregado, a competitividade externa, produtividade e problemas com qualidade.

> Esses conceitos, segundo Huse e Cummings (1985), levam as pessoas à confusão acerca do que QVT realmente é, e cria expectativas não realísticas acerca de sua abrangência e de seus resultados. Assim, a qualidade de vida no trabalho, conceitualmente, evoluiu por meio de pesquisas e intervenções em empresas, procurando medir, de forma pessoal, a satisfação do indivíduo em relação ao seu trabalho e saúde mental. (PAIVA e COUTO, 2008, p. 1197).

As várias definições existentes sobre qualidade de vida no trabalho estão sempre voltadas à facilitação ou origem da satisfação e bem estar do trabalhador no cumprimento de suas funções dentro do ambiente organizacional.

Diversos autores como os já citados traçam os primórdios dos estudos da QVT até o momento, com seus marcos e principais autores. Segue abaixo um quadro explicativo da evolução da QVT:

Quadro 1 - Evolução do Conceito de QVT

EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QVT	
CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DA QVT	**CARACTERÍSTICAS OU VISÃO**
1 - QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo
2 - QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3 - QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4 - QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos administração participativa e democracia industrial eram frequentemente ditos como ideias do movimento de QVT.
5 - QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6 - QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas um modismo passageiro.

Fonte: Nadler e Lawler (*apud* Tolfo e Piccinini, 2001, p. 168)

O conceito de QVT é fundamental para a definição do termo, sendo preciso também conhecer como houve a evolução do mesmo, e para isso faz-se necessário conhecer a evolução da administração de recursos humanos (ARH), que surgiu a partir do crescimento e da complexidade das tarefas organizacionais. Suas origens remontam do final do século XIX ao início do século XX, onde no contexto internacional, ocorria um movimento de industrialização e mecanização, com a denominação Relações industriais como atividade mediadora entre as organizações e as pessoas para reduzir os conflitos industriais. Este conceito mudou radicalmente em 1950, ampliou-se em 1960 e a partir de 1970 surgiu um novo conceito de Recursos Humanos (CHIAVENATO, 1999).

A fase administrativa ou sindicalista (1965-1985) criou um marco histórico entre as relações capital e trabalho, na medida em que é berço de uma verdadeira revolução que, movida pelas bases trabalhadoras, implementou o movimento sindical denominado “novo sindicalismo”. Nessa fase registrou-se nova mudança significativa na denominação e na responsabilidade do, até aqui, gerente de relações industriais: o cargo passou a se chamar de gerente de recursos humanos. Essas mudanças transferiam a ênfase em procedimentos burocráticos e puramente

operacionais para as responsabilidades de ordem mais humanísticas, voltadas para os indivíduos e suas relações com os sindicatos, a sociedade, etc.

Chiavenato (1999) faz resumidamente a visão das organizações sobre as atividades da área de Recursos humanos ao longo dos séculos. Falava-se em relações industriais - visão burocratizada (tendo seu auge na década de 1950); administração de recursos humanos - visão mais dinâmica (década de 1990); administração de pessoas (atualmente) - visualiza as pessoas como serem humanos hábeis e com capacidade intelectual.

Porém, hoje a tendência está muito além, administração com as pessoas – administrar com seus colaboradores internos que é quem mais entendem da organização e seu futuro. Lacombe e Bendassolli (2004) ressaltam que, agora a ideia é incitar o engajamento dos funcionários por meio da gestão de sistemas de valores compartilhados.

O foco passa a ser então as pessoas, e todo este contexto conscientiza os indivíduos favorecendo o estudo denominado Qualidade de vida no trabalho.

Toda essa mudança na área de RH, focada na preocupação com o trabalhador, está associada à busca de QVT, ou seja, a tentativa de interagir os interesses do empregado com os do empregador, a busca da integração dos objetivos individuais com os objetivos da organização.

> Segundo Rodrigues (1999) com outros títulos e outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de suas tarefas, a qualidade de vida sempre foi objeto de preocupação da raça humana. Historicamente exemplificando, os ensinamentos de Euclides (300 a.c) de Alexandria sobre os princípios da geometria serviam de inspiração para a melhoria dos métodos de trabalho dos agricultores à margem do rio Nilo, assim como a *Lei das Alavancas*, de Arquimedes, formulada em 287 a.c, veio a diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores. (VASCONCELOS, 2001, p.23).

Ainda na visão de Vasconcelos (2001) é citado, que muitos pesquisadores contribuíram para os estudos sobre QVT, com teorias sobre satisfação do trabalhador e motivação. Autores como Elton Mayo, Maslow e Herzberg são de suma importância para o sucesso das metas organizacionais e do estudo em questão. Inclusive a pesquisa da Western Eletric Company (Hawthorne, Chicago), no inicio dos anos 20, que elevaram as escolas de Relações Humanas. O autor ressalta que:

> “O desafio imaginado pelos seus idealizadores é tornar a QVT uma ferramenta gerencial efetiva e não apenas mais um modismo... e esse desafio se torna mais instigante neste momento em que nos vemos ás voltas com uma rotina diária cada vez mais desgastante e massacrante” (VASCONCELOS, 2001, p.23).

Para Guidelli e Bresciani (2010, p.57) “Na evolução do conceito, o primeiro autor a considerar critérios de QVT foi Walton (1975), pela abordagem sobre valores ambientais e humanos relegados pela Revolução Industrial devido ao avanço tecnológico, à produtividade e ao crescimento econômico”.

Atualmente, Limongi-França (1996) define-a como um conjunto de ações de uma empresa no sentido de implantar melhorias, inovações tecnológicas no ambiente de trabalho, que envolve tanto a compreensão a respeito do estresse e doenças associadas ao ambiente organizacional como o conceito de qualidade total que não é somente processos e produtos, mas abrange aspectos comportamentais e satisfação individual, visando os resultados da empresa.

Ainda nessa perspectiva Chiavenato (1999, p.391) diz que “(...) o conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais como os aspectos psicológicos do local de trabalho”. E que para satisfazer os clientes externos, antes, é necessário satisfazer os clientes internos, os quais são responsáveis pelos produtos e serviços oferecidos.

Reforçando ainda esta concepção,

> Qualidade de vida no trabalho consiste em uma intervenção na organização e no processo de trabalho e, portanto, não se reduz ao cumprimento de leis ou à discussão de direitos dos trabalhadores. Trata-se de interferir nos “processos mentais” e nos padrões culturais das organizações visando uma conscientização, um amadurecimento e a uma transformação da cultura organizacional. Em outras palavras, os valores e crenças das organizações precisam ser repensados, revisados e, quem sabe, modificados e/ou atualizados. (SAMPAIO 1999, p.320, *apud* CAÑETE, 2009, p. 11).

As conceituações permitem visualizar a importância da QVT nas organizações hoje, identificando as necessidades individuais dos colaboradores e não somente focados nos processos, visando os resultados organizacionais. A ênfase está na satisfação e qualidade pessoal de cada trabalhador. Uma das maiores dificuldades em conceituar QVT, porém, estão exatamente na diversidade de opinião sobre o tema e as necessidades, valores pessoais e anseios de cada indivíduo.

Cañete (2009) frisa para a necessidade de não se prender somente as teorias clássicas, mas a obtenção de um “novo olhar”, fundamentado principalmente na magnitude do ser humano como ser biopsicossocioespiritual. Focado no estudo da motivação, ou seja, dos motivos humanos. Assim ela propõe características a serem consideradas no conceito qualidade de vida (p.14):

- Dinâmico (em mudança constante).
- Contingencial (muda influenciada por contingências diversas).
- Pessoal e, ao mesmo tempo, coletivo.
- Abrangente e complexo.
- Multidisciplinar (sociologia, economia, política, psicologia, ecologia, educação, medicina, engenharia, etc.).
- Interdisciplinar (inter-relação e interação de todas as áreas).

Toda esta evolução traz hoje uma base sobre o tema, onde muitos pesquisadores e estudantes têm procurado estudos mais profundos e que se aproximem da realidade existente, que visualiza um cenário cada vez mais competitivo. E é preciso se valer da teoria para a prática funcionar. Hoje se fala muito em QVT, mas será que é a realidade atual das organizações? Por isso os estudos sobre o assunto motivam a busca para que esse tema não seja apenas mais um conceito.

2.2.1 Qualidade de vida no trabalho no Brasil

No Brasil, a QVT surge mais tardiamente que nos outros países. Embora as empresas tenham buscado novos horizontes e focado no potencial humano, as ações de QVT, são pouco explícitas. A maioria delas tem origem nas atividades de Segurança e Saúde no trabalho, mas estas não englobam as melhorias de clima organizacional e os programas de qualidade total.

> Ao tratar especificamente do caso brasileiro, Hanashiro e Vieira (*apud* Fernandes e Becker, 1988) chamam a atenção para a necessidade de se ter uma visão situacional de QVT, partindo de um contexto socioeconômico e político local, que é totalmente diferente dos países desenvolvidos; por isso, para as autoras, o conceito de **qualidade de vida no trabalho** é amplo, flexível e contingencial. (TOLFO e PICCININI, 2001, p.168).

Segundo Lacombe e Bendassolli (2004), entre 1930-1950, o poder até então unicamente centrado na figura dos feitores (chefes de produção) sobre os empregados passou para as mãos do chefe de pessoal pelo domínio exercido sobre as regras e normas jurídicas impostas pela CLT[1], criada pelo governo Getúlio Vargas juntamente com o Ministério do trabalho[2].

Moraes[3] (2007) relata que os estudos sobre QVT no Brasil teve destaque nas pesquisas da Embrapa (Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária) em Brasília, das Universidades do Rio Grande do Sul e Minas Gerais, sendo Rodrigues um dos primeiros a fazer pesquisa científica sobre o tema no Brasil, com a utilização de instrumento padronizado e testado nos EUA, traduzido e adaptado para nossa cultura.

Segundo Rodrigues (2007) já existem pesquisas para readaptar os modelos estrangeiros sobre o tema e encontrar um modelo próprio considerando a cultura local, ele ainda cita a contribuição de alguns autores a comunidade científica "Tarcísio Quirino e colaboradores em Brasília, Eda Fernandes e colaboradores no Rio Grande do Sul, e de Lucio Flávio R. de Moraes e colaboradores em Minas Gerais" (p.80).

Para Campana (2011), houve grande domínio de uso e adaptação dos dois principais modelos de Hackman e Oldham (1975) e Walton (1973) nos estudos brasileiros, mas neste cenário se evidencia o modelo biopsicossocial de Limongi-França (1996). Estes modelos focam a produtividade privilegiando os valores éticos.

> Os programas de QVT mais comuns encontrados nas empresas brasileiras (Limongi-França; Rodrigues, 1999) constam da legislação de segurança e

---

[1] A CLT surgiu pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1 de maio de 1943, sancionada pelo então presidente Getúlio Vargas, unificando toda legislação trabalhista existente no Brasil. Seu principal objetivo é a regulamentação das relações individuais e coletivas do trabalho, nela previstas. A Consolidação das Leis do Trabalho, cuja sigla é CLT, regulamenta as relações trabalhistas, tanto do trabalho urbano quanto do rural. Desde sua publicação já sofreu várias alterações. Seus principais assuntos são: Registro do Trabalhador/Carteira de Trabalho; Jornada de Trabalho; Período de Descanso; Férias; Medicina do Trabalho; Categorias Especiais de Trabalhadores; Proteção do Trabalho da Mulher; Contratos Individuais de Trabalho; Organização Sindical; Convenções Coletivas; Fiscalização; Justiça do Trabalho e Processo Trabalhista.

[2] O **Ministério do Trabalho e Emprego** é um ministério do governo do Brasil. Sua competência abrange os seguintes assuntos: política e diretrizes para a geração de emprego e renda e de apoio ao trabalhador; política e diretrizes para a modernização das relações do trabalho; fiscalização do trabalho, inclusive do trabalho portuário, bem como aplicação das sanções previstas em normas legais ou coletivas; política salarial; formação e desenvolvimento profissional; segurança e saúde no trabalho; política de imigração; e cooperativismo e associativismo urbanos.

[3] Citação retirada do prefácio do livro: RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 10º Ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007. Por: Lúcio Flávio Renault de Moraes.

> saúde e partem da demanda por prevenção da saúde do trabalhador, procurando evitar gastos com tratamento de doenças ligadas ao trabalho e evitar o absenteísmo. Incluem-se aí os programas obrigatórios como a Comissão Interna de Prevenção a Acidentes (CIPA), Semana Interna de Prevenção a Acidentes (SIPAT), Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), Controle Médico e de Saúde Ambiental (PCSMO). A existência destes programas é de vital importância para o fomento da QVT nas empresas, além de que fornece importante índice para a mensuração de QVT. Entretanto, somente esta perspectiva como política de QVT não é suficiente para dar conta da complexidade humana expressa em diferentes dimensões (biopsicossociais). Lembra-se que tais programas, geralmente, não concebem a QVT como uma forma de investimento, mas sim como gastos. (CAMPANA, 2011, p. 42-43).

Ainda na visão de Campana (2011), “são consideradas práticas nacionais de RH ligadas à QVT, as políticas de salário e remuneração por desempenho, bem como a gestão de carreiras, e a realização de diagnóstico de clima organizacional”. Assim, estas práticas estão ligadas ao envolvimento dos funcionários ao alcance das metas da empresa promovendo motivação, que contribui para um ideal de produtividade num cenário competitivo. Este autor concluiu em sua pesquisa que a QVT não se constitui numa competência essencial para as organizações brasileiras e que há necessidade de se desenvolver instrumentos de avaliação de QVT no Brasil adequados a realidade do país.

Abaixo, segue um quadro sintético de algumas pesquisas realizadas no Brasil:

QUADRO 2 - Características metodológicas de pesquisas brasileiras sobre QVT

AUTORES	FENÔMENO ESTUDADO	CATEGORIA DE TRABALHO	MODELO TEÓRICO	LOCAL DA PESQUISA	MÉTODO UTILIZADO	TÉCNICAS DE PESQUISA
MACEDO (1990)	Satisfação e motivação de empregados de áreas de processamento de dados e atendimento ao cliente	Técnica e Gerencial	HACKMAN & OLDHAM (1975)	Instituição bancária pública mineira	Estudo de caso quantitativo	Análise de documentos e questionário
MORAES et al (1992)	Qualidade de vida e Estresse no trabalho de ocupantes de cargo de chefia	Gerencial	HACKMAN & OLDHAM (1975) COOPER et al (1988)	Empresas mineiras públicas e privadas	Survey	Questionário
TANNHAUSER (1994)	Papel dos profissionais de psicologia organizacional na gestão de RH e melhoria da QVT	Profissional	WALTON (1973)	Empresas Gaúchas	Estudo de caso quantitativo e qualitativo	Entrevista em profundidade e questionário
RAMOS (1995)	Qualidade de vida no trabalho de médicos e enfermeiros que prestam assistência direta ao paciente	Profissional	WESTLEY (1979)	Hospital público de Belo Horizonte	Estudo de caso quantitativo e qualitativo	Questionário e entrevista semiestruturada
ALMEIDA (1996)	Qualidade dos produtos e serviços de software sob a ótica da QVT	Profissional e Técnica	HACKMAN & OLDHAM (1975)	Empresas de informática de Belo Horizonte, Curitiba e Londrina	Estudo de caso quantitativo	Análise de documentos e questionário
SANT'ANNA (1997)	Fatores de pressão e insatisfação de empregados de áreas de teleatendimento e atendimento direto ao público	Profissional e técnica	HACKMAN & OLDHAM (1975) COOPER et al (1988)	Empresa pública mineira do setor de serviços	Estudo de caso quantitativo e qualitativo	Análise de documentos questionário e entrevista semiestruturada
SANTOS (1999)	Qualidade de Vida e Estresse no Trabalho de trabalhadores envolvidos com a implantação do Sistema Just in Time	Gerencial e Operária	HACKMAN & OLDHAM (1975) COOPER et al (1988)	Indústria do setor de autopeças localizada em Betim Minas Gerais	Estudo de caso quantitativo e qualitativo	Questionário e entrevista semiestruturada

Fonte: Elaborado pela autora, adaptado de Ferreira (2008, p.58).

A QVT é propagada através da ABQV [4]- Associação Brasileira de Qualidade de Vida, fundada em 1995, uma organização sem fins lucrativos, que tem como objetivo básico estimular ações e programas de qualidade de vida em ambientes corporativos. Para atingir tal meta, oferece subsídios atualizados e relevantes a profissionais que desejam ampliar seus conhecimentos na área e atuar como multiplicadores de uma rotina que alie harmoniosamente trabalho e bem estar. Tem como missão "Desenvolver e integrar profissionais multidisciplinares para atuação em Qualidade de Vida e influenciar processos de transformação organizacionais e sociais".

Os estudos sobre QVT no Brasil tem se ampliado a cada dia, sua maior dificuldade inicial ocorreu por se basear nos modelos estrangeiros e adaptá-los a situação socioeconômica, política e cultura local, bem como possibilidade de elaboração de seus próprios modelos. Muitos autores continuam nas pesquisas no universo acadêmico e empresarial, na tentativa de promover soluções, satisfação, e competitividade na implantação de um programa de QVT.

Lembrando que, para que se obtenham resultados nestes programas é imprescindível à avaliação do aspecto situacional. Ou seja, além da análise do ambiente social, político e econômico do Brasil "é necessário, também, verificar as características específicas do setor e da organização em que se realiza a pesquisa" (FERREIRA, 2008, p.59). Como já citado por alguns autores, é preciso buscar um modelo que possa ser adaptado à situação e permita a aplicação e durabilidade deste.

2.3 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Serão abordados neste trabalho os estudos que diversos autores desenvolveram sobre QVT. Destacam-se: Walton (1973); Hackman e Oldham (1975); Westley (1979); Werther e Davis (1983); Nadler & Lawler (1983); Huse e Cummings (1985). Cada um possui sua própria proposta quanto ao tema, porém, em comum tratam a ideia de que os impactos do trabalho sobre o individuo são determinantes por diversos fatores que interagem entre si. O quadro abaixo sintetiza estes modelos com seus respectivos autores.

[4] Fonte: http://www.abqv.com.br/institucional/Content.aspx?id=2

QUADRO 3 - Modelos de QVT

AUTORES	ÊNFASE DA TEORIA (Elementos que influenciam a QVT para cada teoria)
Walton (1973)	✓ Compensação justa e adequada ✓ Condições de trabalho ✓ Oportunidade de Uso e Desenvolvimento de Capacidades ✓ Oportunidade de crescimento e segurança ✓ Integração social no trabalho ✓ Constitucionalismo (direitos e deveres) ✓ Equilíbrio entre o trabalho e demais esferas da vida ✓ Relevância social da vida no trabalho
Hackman e Oldham (1975)	✓ Variedade de habilidades ✓ Identidade das tarefas ✓ Significado da tarefa ✓ Autonomia ✓ Feedback
Westley (1979)	✓ Econômico (Injustiça) ✓ Político (Insegurança) ✓ Psicológico (Alienação) ✓ Sociológico (Anomia)
Werther e Davis (1983)	✓ Organizacionais ✓ Ambientais ✓ Comportamentais
Nadler & Lawler (1983)	✓ Percepção da necessidade ✓ O foco do problema que é destacado na organização ✓ Estrutura para identificação e solução do problema, Teoria/modelo de projeto de treinamento e participantes ✓ Compensações projetadas tanto para os processos quanto para os resultados ✓ Sistemas múltiplos afetados ✓ Envolvimento amplo da organização
Huse e Cummings (1985)	✓ Participação do trabalhador ✓ Projeto de cargos ✓ Inovação no sistema de recompensas ✓ Melhoria no ambiente de trabalho
Limongi-França (1996)	✓ Biológicas ✓ Psicológicas ✓ Sociais (Todas relacionadas à dimensão organizacional)

Fonte: Elaborado pela autora, 2012.

Os modelos escolhidos como base metodológica e conceitual para este estudo são o de Hackman e Oldham e o de Limongi-França. O primeiro aborda a significação do trabalho percebida pelo trabalhador, o autoconhecimento do resultado e responsabilidade deste, conforme exposto por Schirrmeister (2006, p.19):

> Hackman e Oldham (1975) desenvolveram o JDS (Job Diagnostic Survey), em torno das dimensões básicas da tarefa, sustentando que estas dimensões são predecessoras à satisfação do indivíduo e á performance, com resultados positivos para o indivíduo e para a empresa, baseado nos três estados psicológicos considerados críticos para a satisfação e

> motivação no trabalho: Significação percebida do trabalho: grau em que o trabalho tem significado, importância e valor para o indivíduo; Responsabilidade percebida: grau em que o indivíduo percebe que é responsável pelo resultado do trabalho; Conhecimento dos resultados do trabalho: grau em que o indivíduo sabe e compreende com que eficiência está desempenhando o trabalho.

Conforme estes autores os três estados psicológicos supracitados tendem a gerar satisfação pessoal (motivação interna) e, consequentemente bom desempenho. Por sua vez, tais aspectos são gerados pelas cinco dimensões básicas do trabalho, elaborado pelo JDS.

- Variedade de habilidades (VH): o grau em que um trabalho requer uma variedade de habilidades para realizar a atividade, envolvendo o uso de diferentes habilidades e talentos do funcionário;
- Identidade das tarefas (IT): o grau de realização do trabalho como um todo;
- Significado da tarefa (ST): o grau em que o trabalho tem impacto na vida ou no trabalho de outras pessoas seja no ambiente interno ou externo da organização;
- Autonomia (AU): o grau em que o trabalho proporciona liberdade, independência e autonomia para o funcionário programar suas atividades e determinar os procedimentos a serem utilizados;
- Feedback (FI/FE): o grau em que o indivíduo obtém direta e claramente a informação acerca da eficiência de sua performance no trabalho (este se divide em Feedback intrínseco e extrínseco - chefia e colegas).

Como modelo importante no âmbito nacional está o de Limongi-França, denominado BPSO-96 (Biopsicossocial-Organizacional).

Em publicação elaborada em parceria com Arellano (2002) propõe dois focos principais na gestão de QVT: o organizacional, que deixa de focar somente processos e produtos e passa analisar os comportamentos e satisfação das expectativas individuais, tendo sempre em vista o resultado da organização; o individual, relacionado ao estresse e doenças do ambiente organizacional.

Sendo assim,

> As organizações, ponderando sobre a lucratividade e o aumento da produtividade, começaram a busca por novos métodos e estratégias organizacionais para continuarem no mercado, balizados por competitividade. As empresas criaram novas ferramentas de gestão que

> não visam apenas o lucro, mas também a satisfação de seus colaboradores. (SANTOS; CALHEIROS; CUNHA, 2009, p. 36).

Para as empresas é importante associar as metas da organização com a satisfação dos seus colaboradores, pois será esta satisfação que permitirá o alcance das metas. Elas, portanto, utilizam-se das ferramentas evidenciadas nos vários modelos já citados como base para os programas de QVT. As formas que elas adotam para QVT são evidentemente mostradas nas ações adotadas na área de recursos humanos.

A compreensão da QVT no nível organizacional se dá através da construção da cultura organizacional relacionada à gestão do potencial humano, e seu foco competitivo. O envolvimento de cada indivíduo deve estar em harmonia com as normas, crenças e valores na organização. E este envolvimento é possível se a organização se propõe e se planeja para isto.

Na perspectiva individual Limongi-França (1996) aponta a visão biopsicossocial, ou seja, olhar as pessoas como um todo. Esta visão biopsicossocial tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais.

> O nível ***biológico*** refere-se às circunstâncias físicas herdadas ou adquiridas ao nascer e durante toda a vida. Inclui metabolismo, resistências e vulnerabilidades dos órgãos ou sistemas. O nível ***psicológico*** refere-se aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes, que formam a personalidade de cada pessoa e o seu modo de perceber e posicionar-se diante das pessoas e das circunstâncias que vivência. O nível **social** revela os valores, as crenças, o papel na família, no trabalho e em todos os grupos e comunidades a que cada pessoa pertence e de que participa. O meio ambiente e a localização geográfica também formam a dimensão social. (LIMONGI-FRANÇA, 1996, p. 147)

A autora citada acima acrescenta, ainda, que “além do esforço físico e mental, o trabalho representa para a pessoa a própria identidade e integração social”. A nova realidade “provoca mudanças na relação do homem com a organização e também nas relações interpessoais e demanda trabalhos em equipe e a necessidade de mais autonomia e responsabilidade dos trabalhadores” (idem, p. 180).

Diante deste quadro Limongi-França (1996, p.181) apresenta três níveis de compreensão da QVT:

- Nível individual por meio da expressão das necessidades pessoais, em uma nova condição de ética e expectativa de condições de trabalho;

- Nível grupal, na dinâmica da interação em equipes, da familiarização com novos processos e tecnologias;
- Nível organizacional, mediante construção da cultura organizacional com todas suas implicações relativas à gestão do potencial humano, visando ao desempenho e aos resultados competitivos.

Para Nespeca (2009), “Sob a perspectiva do trabalhador, a QVT que envolve o ambiente psicossocial e físico do trabalho, bem como a relação do indivíduo com suas tarefas específicas, têm um caráter essencialmente subjetivo.” A cultura e a educação são importantes para que o trabalhador avalie melhor as dimensões objetivas e subjetivas que cercam o ambiente e suas relações de trabalho.

Todos os esforços da empresa envolvendo os níveis apresentados devem considerar a realização humana e o bem estar do empregado.

O entendimento extraído dos conceitos até aqui estudados identificam QVT como ações de uma empresa em melhorar o ambiente de trabalho através de inovações gerenciais, tecnológicas e estruturação do ambiente, voltada para humanização.

A percepção do trabalhador é extremamente importante, afinal a organização existe por causa de seus colaboradores, e a forma como ele vê o trabalho, o seu significado e o que ele lhe proporciona, são determinantes para uma satisfação pessoal e essa satisfação irá transpor resultados tanto pessoal como para a organização.

A visão do indivíduo sobre a qualidade de vida e os aspectos do seu trabalho torna-se fundamental para a definição de políticas e de estratégias que auxiliem as organizações que pretendem adotar ou já utilizam um programa de QVT. Este fato reforça a importância da realização de uma pesquisa de opinião interna na organização. Os modelos citados servem tanto para análise das empresas para implantação dos programas de QVT como para identificar a percepção dos trabalhadores.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

A presente pesquisa tem caráter exploratório que, segundo Gil (2008, p. 41), “tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito”. Normalmente elas envolvem levantamento bibliográfico, entrevistas e análise dos fenômenos pesquisados. Sendo assim, realizou-se visitas ao objeto de estudo com intuito de proximidade e conhecimento do local e as práticas realizadas no cotidiano.

A pesquisa também será descritiva, pois visa descrever o fenômeno que foi investigado, no caso, as práticas de QVT adotadas pela organização, assim como a percepção dos trabalhadores quanto ao que entendem por trabalho e sua satisfação quanto ao mesmo. Para Marconi e Lakatos (2002) “a pesquisa descritiva delineia e/ou analisa as características de fatos ou fenômenos, a avaliação de programas, ou isolamento de variáveis.” Marconi e Lakatos (2002, p.20) abordam quatro aspectos da pesquisa descritiva “descrição, registro, análise e interpretação de fenômenos atuais, objetivando o seu funcionamento no presente” sem, entretanto, que o investigador modifique ou interfira no mérito de sua realidade. Gil (2008, p.42) conclui que “neste grupo as pesquisas tem por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população”.

Quanto aos meios a pesquisa está classificada como estudo de caso com abordagem de natureza qualitativa. Ferreira e Sanches (2010, p. 01) dizem que a investigação qualitativa “trabalha com valores, crenças, hábitos, atitudes, representações, opiniões e adequa-se a aprofundar a complexidade de fatos e processos particulares e específicos a indivíduos e grupos”, ou seja, a abordagem qualitativa é empregada para compreender fenômenos caracterizados por um alto grau de complexidades interno. Portanto, a pesquisa se enquadra neste método pela investigação de dados reais sobre a percepção dos trabalhadores inerentes a aspectos como valores, hábitos e processos particulares e específicos referentes ao trabalho, permitindo alcançar as expectativas e interpretações pessoais.

E quanto ao estudo de caso, de acordo com Gil (2008, p. 54), “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”. E para Chizzotti (2008) “O estudo de caso visa

explorar um caso singular, situado na vida real contemporânea, bem delimitado e contextualizado em tempo e lugar para realizar uma busca circunstanciada de informações sobre um caso específico". Para tal o estudo tem o objetivo de propiciar o esclarecimento e conhecimento das abordagens propostas pelo tema.

3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Segundo Marconi e Lakatos (2005) a técnica de coleta de dados é uma etapa na pesquisa que inicia a aplicação dos instrumentos preparados e das técnicas escolhidas para efetuar a coleta de dados.

Na coleta de dados se utilizou de questionários e entrevista. A entrevista foi semiestruturada guiada por um roteiro de maneira que permitiu a elaboração de algum questionamento oportuno, assim como perguntas abertas. Esta ocorreu somente com a gestora, tendo sido gravada.

O questionário foi aplicado á todos os funcionários que compôs a amostra, cujo propósito foi diagnosticar o grau de satisfação dos trabalhadores quanto à atividade que exercem na empresa, á natureza de suas tarefas e à percepção sobre o trabalho realizado, aprofundar os dados mais importantes levantados e descrever a percepção quanto à qualidade de vida no trabalho, tendo em vista os fatores do modelo de Hackman e Oldham.

A utilização da observação refere-se à apreciação dos fatos, "realiza-se em condições controladas, para responder a propósitos preestabelecidos. Todavia as normas não devem ser padronizadas, nem rígidas demais, pois tanto as situações quanto os objetivos da investigação podem ser diferentes" (MARCONI; LAKATOS, 2002, p.90). Portanto, o estudo fez uso da observação sistemática, que auxiliou no levantamento dos dados através de anotações.

3.3 LOCUS DA PESQUISA

A presente pesquisa é um estudo de caso realizado na empresa Pratigi Alimentos S/A, situada na Rodovia BA 493, Km 10 s/n, na zona rural Petim da cidade de Castro Alves Bahia. A empresa tem como ramo de atividade a fabricação de ração animal, e conta com 52 funcionários.

O município de Castro Alves está localizado no Recôncavo da Bahia a 190 km da capital Salvador, possui 25.408 habitantes e uma área territorial de 712 km². Seu produto interno bruto (PIB) é de R$ 110.339,00 (cento e dez mil trezentos e trinta e nove reais) e PIB per capita de R$ 4.417, 47 (quatro mil quatrocentos e dezessete reais e quarenta e sete centavos)[5]. A fonte de trabalho local é a pedreira (exploração de minério), a prefeitura e as duas fábricas existentes na cidade, uma atuante no ramo de calçados situada na entrada da cidade e a Pratigi, objeto deste estudo.

A organização[6]

Segundo informações contidas no site da empresa, a Pratigi Alimentos é especialista na alimentação de peixes e camarões produzindo rações da mais alta qualidade. Com uma infraestrutura completa, distribuída em um pátio industrial de 80.000.00m², a empresa segue os mais rigorosos padrões de segurança alimentar. Além da alimentação de peixes e camarões, fabrica alimentação para cães e gatos. A linha de produtos está direcionada para diversas criações e fases.

Histórico da empresa[7]

Em maio de 2004, Norberto Odebrecht formula o seu desejo de construir uma fábrica de ração no Baixo Sul da Bahia.

Em 23 de setembro de 2008 é fundada a Pratigi Alimentos S.A, sendo seus fundadores Norberto Odebrecht, empresário; Walter de Albuquerque Araújo, médico veterinário; Roberto Figueiredo, Bacharel em Química; e João Prior, Bacharel em Ciências Contábeis.

---

[5] Fonte: IBGE
[6] Fonte: http://www.pratigialimentos.com.br/
[7] Fonte: Dados cedidos pela empresa.

Área adquirida em Castro Alves BA em 2009 para a construção da fábrica de rações.

Fonte: Pratigi, 2012

Construção da fábrica no município de Castro Alves. Início em janeiro de 2010, primeira produção de ração em dezembro de 2010.

Fonte: Pratigi, 2012. **Terraplanagem e perfuração para fixação das bases**

Fonte: Pratigi, 2012. **Base e pé direito**

Fonte: Pratigi, 2012. **Estrutura da fábrica montada**

Fonte: Pratigi, 2012
Fábrica concluída em funcionamento em Dezembro de 2010

Fonte: Pratigi, 2012. **A fábrica hoje**

3.4 AMOSTRA

A amostragem serve para escolher parte de uma determinada população, de maneira que seja a mais representativa possível do todo, de modo que os resultados se aproximem o mais veraz plausível dos resultados da população total. (MARCONI; LAKATOS, 2002, p.41).

A amostra foi censitária, ou seja, composta da população total, formada por 52 funcionários, sendo 07 do setor administrativo, 02 líderes e 43 do setor operacional.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Será apresentado neste tópico à discussão dos resultados pesquisados em três sub-tópicos: 1. Gestão da empresa, que apenas descreverá os dados coletados através da entrevista com a gestora, expondo quais as políticas e práticas de QVT adotadas pela organização; 2. O perfil dos entrevistados, discriminando os dados sociodemográficos e ocupacionais; 3. Percepção dos colaboradores quanto à qualidade de vida no trabalho, que correlacionará a opinião dos mesmos - coletadas através dos questionários - com a visão da empresa exposta pela gestora.

4.1 GESTÃO DA EMPRESA

A entrevista realizada com a gestora de recursos humanos teve como objetivo o levantamento de dados com relação às atribuições do setor de recursos humanos e toda política realizada em favor de seus colaboradores, incluindo se existe um programa de QVT.

O primeiro questionamento buscou conhecer o processo de recrutamento e seleção da fábrica que, segundo a gestora consiste em “perceber no candidato qual o objetivo dele em trabalhar e intenção para com a empresa, e se este se encaixa no perfil da mesma”. Valoriza-se candidatos com pouca rotatividade em relação aos empregos anteriores, mas também dá-se oportunidades a iniciantes. A seleção ocorre por meio de análise de currículos deixados na própria organização, ou via e-mail através do site da empresa. Todo processo é realizado pela empresa sem serviços terceirizados, consistindo apenas de entrevista feita pela gestora juntamente com o responsável do setor a qual o candidato se destina.

Dentro das atribuições do setor de RH está à descrição de cargos, que segundo Lucena (2009) é a representação por escrito do que se realiza no dia a dia, “estabelece as posições de trabalho, suas atribuições, responsabilidades e autoridades”. A gestora cita que o funcionário tem conhecimento desta descrição no momento da admissão.

Quanto à remuneração a empresa oferece o piso salarial da categoria, e benefícios como: cesta básica, transporte, alimentação e café da manhã no refeitório da empresa (a alimentação é terceirizada – com planos para realização na própria empresa), plano de saúde, plano odontológico, seguro de vida, kit escolar, brindes

comemorativos (Dia dos pais, mães etc.), e promove palestras, por exemplo, “Prevenção de acidente de trabalho”. A empresa não tem definida uma política de ajuda de custo para estudos, porém se o colaborador solicitar a empresa está aberta a contribuir, pois, considera o estudo primordial, mas somente para pós-graduação.

A carga horária de trabalho é de oito horas diárias, tanto para o nível operacional quanto para o administrativo, funcionando em dois turnos sendo o noturno ocasionalmente (este tem como diferença apenas o adicional noturno). O intervalo de almoço é de 1 hora. A empresa disponibiliza neste intervalo uma sala de jogos (dominó, sinuca, totó) para recreação dos colaboradores.

A integração dos novos colaboradores consiste em uma palestra para apresentar a empresa e seu processo como um todo. Nesse momento, são informados da missão, visão, valores e benefícios da empresa, fazendo-se cientes que não é só um trabalho, mas, “uma troca de favores” (a Gestora), ou seja, eles trabalham, mas tem benefícios. Ao mesmo tempo, define como objetivo o incentivo à motivação em trabalhar, sem ter a ideia de que ali é apenas “um ganha pão”, mas que tenham satisfação em estar ali, e também contribuir.

Quanto ao processo de treinamento, aprende-se na prática a sua função, orientado diretamente pelo seu supervisor. O período de experiência é de três meses e dificilmente ocorre de não passarem desta etapa.

No que se refere ao plano de cargos a empresa não tem delineado, porém, há possibilidade de ascensão dentro da organização.

As advertências ocorrem por meio de conversas realizadas com o supervisor direto, sendo efetuadas por escrito em casos de faltas graves, e todos os dias pela manhã tem o PDS – Plano Diário de Segurança, que objetiva comunicar a todos os colaboradores sobre um fato ocorrido para que não ocorra novamente, assim, não prejudicando a empresa nem os próprios funcionários.

A forma de parabenizá-los pelo trabalho e cumprimento de metas, se dá por meios de confraternizações e almoços diferenciados (churrascos, feijoadas), tendo como objetivo a percepção dos colaboradores do bom desempenho deles dentro da empresa e, da satisfação em vivenciar momentos de descontração.

Com relação à saúde e segurança no trabalho, há fornecimento de EPI’s (Equipamentos de Segurança Individual) e também a CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes). A empresa é toda sinalizada (sinalizações com limite de velocidade) porque transita caminhões de carga, e sinalizações sobre incêndios bem

como um ponto de encontro no caso do mesmo. Há constantes palestras através do SESI (Serviço Social da Indústria), com os instrutores técnicos de segurança, sobre alimentação, qualidade de vida no trabalho, entre outras.

A gestora afirma que as relações com os funcionários são ótimas. Apesar de não haver nenhum tipo de pesquisa para avaliar a satisfação do trabalhador em relação à empresa, ela está sempre aberta às sugestões e dúvidas. Afirma, ainda que, num conjunto global, a sua percepção e da organização é de que os colaboradores gostam da empresa.

A Pratigi tem como princípio de qualidade de vida no trabalho a preocupação com o colaborador, através das ações já citadas como as palestras, a comunicação do PDS, os benefícios oferecidos e o fornecimento de um ambiente agradável, arejado (adoção dos 5S de organização), assim como roupas adequadas (uniformes), e equipamentos de segurança. A empresa acredita que tudo isso faz com que o trabalho ocorra de forma satisfatória, e não somente por necessidade. Há uma preocupação com o colaborador para que se sinta bem de forma que sejam recíprocos os sentimentos dele para com a empresa.

4.2 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Resultado das variáveis demográficas e ocupacionais

Nesta seção são descritos e apresentados os resultados da pesquisa dos dados sociodemográficos e ocupacionais. Os 52 funcionários compõe todo o universo da pesquisa. Devido à atividade industrial não foi possível aplicar os questionários a todos, tendo abrangido 36 funcionários caracterizando, assim, 70% da população pesquisada.

Na tabela 1 são demonstrados os dados ocupacionais da amostra.

Tabela 1- Discriminação dos cargos

SETOR	DISCRIMINAÇÃO	QUANTIDADE
Administrativo	Assistente financeiro 1	1
	Assistente de contabilidade	1
	Assistente administrativo comercial	1
	Auxiliar administrativo 1	1
	Logística	1
	Supervisor de controle de qualidade	1
Liderança	Supervisor industrial	1
Operacional	Assistente da produção	1
	Auxiliar de produção	5
	Auxiliar de serviços gerais	1
	Carregador	4
	Copeira	1
	Eletricista	2
	Jardineiro	1
	Mecânico	2
	Operador (de extrusora, de misturas, de caldeira, de secadora, de moinho)	10
	Porteiro	1
	Vendedor técnico	1
TOTAL		36

Fonte: Dados da pesquisa**.**

A tabela 1 apenas descreve as ocupações dos participantes da amostra no momento da pesquisa. Justificando a maioria do setor operacional por tratar-se de indústria.

Tabela 2 - Classificação sociodemográfica

SEXO	Nº	%
Masculino	30	83%
Feminino	6	17%
FAIXA ETÁRIA		
até 25 anos	8	22%
de 26 a 30 anos	6	17%
de 31 a 35 anos	11	31%
de 36 a 45 anos	8	22%
mais de 45 anos	3	8%
ESTADO CIVIL		
Solteiro(a)	23	64%
Casado(a)	12	33%
Desquitado(a)/Divorciado(a)	1	3%
Viúvo(a)	0	0%

ESCOLARIDADE		
1º grau incompleto	12	33%
1º grau completo	1	3%
2º grau incompleto	5	15%
2º grau completo	8	22%
Superior completo	3	8%
Superior incompleto	4	11%
Pós- Graduação	3	8%
VÍNCULO COM A EMPRESA		
Carteira assinada	35	97%
Temporário	0	0%
Terceirizado	1	3%
Autônomo	0	0%
Estagiário	0	0%
TEMPO NA EMPRESA		
até 06 meses	5	14%
de 06 meses a 01 ano	4	11%
de 01 a 2 anos	5	14%
de 02 a 03 anos	17	47%
De 03 a 04 anos	5	14%

Fonte: Dados da pesquisa

A tabela 2 demonstra as variáveis sociodemográficas da amostra. Com relação a gênero percebe-se que a predominância é masculina com 83,33%, sendo que na produção trabalha apenas uma mulher. Segundo a gestora de RH outras já foram contratadas para exercer atividades na área operacional, mas a única que permaneceu foi esta. As outras mulheres que compõe a amostra fazem parte do setor administrativo e serviço geral.

Quanto à faixa etária verifica-se um equilíbrio entre 25 e 45 anos, constando uma proporção um pouco maior de 31 a 35 anos. De todos os respondentes, 33,33% possuem 1º grau incompleto sendo que 22,22% concluíram o 2º grau e uma quantia considerável mediante a proporção da amostra de 27,77% obtiveram graduação ou pós-graduação já concluída ou em curso. Estes ocupam o setor administrativo, liderança e operacional. Ainda assim, a maioria dos colaboradores possui baixo nível de escolaridade. Observa-se também que a maioria é de solteiros, representada por 63,89%.

Praticamente todos os respondentes possuem carteira assinada pela empresa, apenas 1 que compôs a amostra é terceirizado. Com relação a tempo de empresa 47,22% possuem de 02 a 03 anos. Vale ressaltar que a empresa existe na localidade há 04 anos.

4.3 PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES QUANTO A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Baseado no JDS de Hackman e Oldham o questionário aplicado teve 62 questões subdividas em: seção I – Dados pessoais e seção II – Fatores de satisfação/insatisfação no trabalho, compondo Parte I: Conteúdo da tarefa, Parte II: Percepção sobre o trabalho, Parte III: Como você se sente em relação ao seu trabalho, Parte IV: Fontes de pressão no trabalho, Parte V: Satisfação e Parte VI: Percepção sobre qualidade de vida no trabalho. Para viabilizar a análise dos dados as questões foram agrupadas em variáveis conforme tabela abaixo:

Tabela 3 - Agrupamento das questões em variáveis

GRUPOS	VARIÁVEIS
1. Dimensões básicas da tarefa	Variedade de habilidades (VH); Identidade das tarefas (IT); Significado da tarefa (ST); Autonomia (AU); Feedback (FI/FE).
2. Resultados pessoais e de trabalho	Satisfação com o ambiente social (SAS); Satisfação com as possibilidades de crescimento (SPC); Satisfação com a supervisão (SSU); Satisfação com a segurança (SS); Satisfação com a compensação (SC); Satisfação geral com o trabalho (SGT).
3. Fontes de pressão no trabalho	Papel gerencial (PG); Interface casa/trabalho (ICT); Fatores intrínsecos ao trabalho (FIT); Desenvolvimento e carreira (DC); Clima e estrutura organizacional (CEO); Relacionamento interpessoal (RIP)
4. Variáveis do ambiente	Ambiente (A); Comunicação/informação (CI); Relacionamento interno (RI).
5. Questões abertas	As questões abertas serão detalhadas abaixo.

Fonte: Elaborado pela autora, 2012.

A porcentagem foi analisada numa escala de “muito pouco/nunca” à “sempre”, e “muito insatisfeito” a “satisfeito”, demonstrando se há sempre ou pouca frequência de determinadas ações e se estão muito insatisfeito ou muito satisfeito com relação às variáveis, tendo respostas intermediárias para as mesmas. Também é realizado um comparativo entre as respostas obtidas no setor operacional e setor administrativo.

Dimensões básicas da tarefa

Entre os autores que citam o modelo de Hackman e Oldham, Chamon *et al* (2011) dizem que as dimensões básicas das tarefas conduzem aos estados psicológicos críticos. Para esses autores, indivíduos motivados "tendem a ter respostas positivas das tarefas e grande necessidade de crescimento" (p.35).

Tabela 4 – Dimensões básicas da tarefa segundo o setor operacional

DIMENSÕES BÁSICAS DA TAREFA			
	MUITO POUCO/NUNCA	**POUCO**	**SEMPRE**
Variedade de habilidades – **VH**	13%	21%	66%
Identidade com a tarefa – **IT**	2%	22%	76%
Significado da tarefa – **ST**	13%	13%	74%
Autonomia – **AU**	8%	46%	46%
Feedback – **FT**	15%	18%	67%

Fonte: Dados da pesquisa

A variedade de habilidades refere-se à multiplicidade de atividades exercidas e talentos requeridos. Segundo Silva e Oliveira (2011) "as tarefas devem ser estimuladoras para o crescimento e para o desenvolvimento". Os resultados apontam que para 66% há variedade de habilidades requisitadas nas tarefas realizadas, enquanto que, para 13% suas habilidades são muito pouco ou nunca utilizadas.

Podemos considerar, ainda, o perfil desta força de trabalho formada por trabalhadores que tradicionalmente atuaram na lavoura. Assim, a experiência na área industrial por si tende a ser desafiadora, pois requer habilidades e rotina diferenciada da atividade no campo para boa parte da equipe operacional.

Identidade com a tarefa trata da realização do trabalho do inicio ao fim e se seu resultado é visível. Segundo Walton (1975) *apud* Chamon et al (2011, p. 36), "esta categoria é um dos critérios que proporcionam utilizar e desenvolver as capacidades humanas do trabalho". Neste quesito temos 76% que afirmam que suas atividades lhes permitem a realização do inicio ao fim frente a 2% que dizem que isso nunca ocorre e 22% que pouco ocorre, ratificando a variedade já citada. Nota-se a percepção do que realmente é o trabalho, e que o resultado deste é visível e compreendido por cada um.

O significado da tarefa compreende o quanto o trabalho tem significado sobre suas vidas e/ou sobre a vida de outras pessoas tanto no ambiente interno como externo da organização. Para Silva e Oliveira (2011) Maslow acreditava que as pessoas buscavam significado em seu trabalho, queriam se envolver em causas maiores e eram capazes de grande esforço quando envolvidas em uma tarefa, papel ou responsabilidade que considerava importante e significativa. Neste sentido a pesquisa mostra que os colaboradores compreendem o significado dos vossos trabalhos, ou seja, o quanto ele é importante para si e para outros a sua volta, já que 74% responderam que sempre tem esta percepção, contra apenas 13% que não percebem isto.

Autonomia avalia o grau de liberdade e poder de decisão que a atividade proporciona em sua execução. Segundo Muchinsky (2004, p.336) “refere-se à capacidade da pessoa de enfrentar as influências ambientais e de determinar suas próprias opiniões e ações”. Conforme os dados pesquisados os resultados são equilibrados, já que 46% dizem sempre ter autonomia em suas tarefas, e equipara-se a porcentagem de 46% para aqueles que afirmam ter pouca autonomia para apenas 8% que consideraram nunca a ter. É claro que numa fábrica e/ou processo produtivo há algumas atividades que realmente não possibilitam autonomia na realização das mesmas, assim como algumas proporcionam somente em alguns momentos certa liberdade de decisão o que valida os 46% que optaram “pouco”.

Já a variável feedback, envolve tanto o feedback intrínseco, que avalia o grau de informação sobre o desempenho da própria execução do trabalho. E feedback extrínseco, que avalia as informações recebidas sobre seu desempenho através dos supervisores e colegas. Casado (2002) diz que segundo a teoria de Edwin Locke o feedback fornecido pelo supervisor é importante e ajuda o empregado a manter seu desempenho alinhado aos objetivos e mais importante ainda é o feedback autogerado que permite ao empregado meios para avaliar seus progressos e esforços.

Estas variáveis foram analisadas em conjunto obtendo um ótimo resultado, sendo 67% que sempre recebem o feedback de seus superiores e colegas e percebem o seu próprio desempenho e apenas 15% responderam que nunca recebem este feedback. Sendo possível desta forma o alinhamento dos objetivos da organização e o desempenho contínuo do funcionário para ajudar a empresa e ver seus esforços valorizados.

Vale ressaltar que entre as afirmativas deste grupo está “Eu frequentemente penso em largar este emprego” a qual proporcionou em grande parte estes 15%, sendo que desta questão 74% respondentes afirmaram que nunca pensam em largar o atual trabalho, demonstrando assim um grau de satisfação, afinal se não estivessem satisfeitos com o que fazem pensariam, ao menos, ás vezes, em largá-lo.

Tabela 5 – Dimensões básicas da tarefa segundo o setor administrativo

DIMENSÕES BÁSICAS DA TAREFA			
	MUITO POUCO/NUNCA	**POUCO**	**SEMPRE**
Variedade de habilidades – **VH**	10%	80%	10%
Identidade com a tarefa – **IT**	10%	60%	30%
Significado da tarefa – **ST**	0%	30%	70%
Autonomia – **AU**	0%	80%	20%
Feedback – **FT**	17%	33%	50%

Fonte: Dados da pesquisa

Para o setor administrativo a variedade de habilidades é percebida da seguinte forma: 13% asseguram que muito pouco ou nunca há variedade das habilidades exercidas, 80% pouco e 10% de que sempre ocorre esta diversidade. Neste quesito acentuou-se a resposta “pouco” com 80% para 10% de “sempre”. Demonstra que no operacional usam mais variedades de habilidades e atividades do que no setor administrativo, já que predominou no setor operacional a resposta “sempre” com 66%.

Embora pudesse ser esperado o oposto, já que tendo observado o sistema produtivo da empresa, percebeu-se que em grande parte as atividades é mecanizada, ou seja, processo contínuo, as máquinas são interligadas e um setor depende do outro. Talvez a variedade exposta pelo operacional não seja nas atividades em si, mas a forma como elas são executadas ou até mesmo refere-se à possibilidade de crescimento, que proporciona a execução de outras funções exigindo assim a utilização de variedade de suas habilidades. Já para o administrativo a pouca variedade exposta pode se dar pelo fato de cada setor (financeiro, RH, compras...) ter sua função específica e desta forma as atividades tornam-se rotineiras permitindo ocasionalmente empregar as habilidades variadas.

Quanto à Identidade com a tarefa, comparando-se os dois níveis de atuação, observa-se diferenças nas respostas entre os dois setores, onde predominou a

resposta “pouco” com 60% para o setor administrativo e para o operacional 76% de “sempre”, podendo-se inferir que nem todas as tarefas para o administrativo podem ser concluídas como um todo provavelmente porque passa por etapas ou setores, e talvez por este motivo a autonomia também não seja absoluta. Pois, também no quesito autonomia, houve uma diferença entre os setores. Acentuando-se para o administrativo, 80% pouco e 20% sempre, e para o operacional, 46% pouco e 46% sempre. A autonomia evidenciada no administrativo talvez não ocorra “sempre” provavelmente pelo fato dos serviços serem mais burocráticos, sendo assim dependem de normas e como já citado perpassam por etapas e/ou setores.

As outras duas variáveis apresentam os seguintes resultados: Significado da tarefa com 0% muito pouco/nunca, 30% pouco e 70% sempre, para o Feedback 17% muito pouco/nunca, 33% pouco e 50% nunca, salientando que esta primeira responde a um dos objetivos da pesquisa que é a análise do significado do trabalho para os colaboradores desta empresa, obtendo um resultado favorável à satisfação ou percepção quanto à importância de seu trabalho com índices de 74% e 70%. Ambas as variáveis estão proporcionais às respostas do setor operacional.

De acordo o modelo de Hackman e Oldham estas cinco dimensões influenciam nos três estados psicológicos críticos já citados anteriormente.

Altos níveis de satisfação propiciam motivação e levarão a recompensas pessoais e profissionais, ocasionando assim baixo índice de rotatividade e absenteísmo (MUNCHINSKY, 2004). Os resultados desta pesquisa demonstram que os níveis de satisfação dos colaboradores favorecem estes três estados psicológicos. Sendo perceptível por este grupo de variáveis a existência de QVT na empresa.

Resultados pessoais e de trabalho

Os resultados pessoais e de trabalho são utilizados para identificar as reações e sentimentos de cada um ao desempenhar seu trabalho. Chamon (2011) cita que para “Moraes e Kilimnik (1989), os resultados pessoais e de trabalho são os principais indicadores de QVT”. Essas variáveis têm como objetivo gerar resultados satisfatórios (alto desempenho e absenteísmo-rotatividade baixos), por meio da identificação das reações afetivas ou dos sentimentos que um indivíduo expressa ao realizar o seu trabalho (HONÓRIO; MARQUES, 2001).

Tabela 6 – Resultados pessoais e de trabalho segundo o setor operacional

RESULTADOS PESSOAIS E DE TRABALHO					
	MUITO INSATISFEITO	**INSATISFEITO**	**NENHUMA RESPOSTA**	**SATISFEITO**	**MUITO SATISFEITO**
Satisfação com o ambiente social – **SAS**	2%	3%	8%	47%	40%
Satisfação com as possibilidades de crescimento – **SPC**	0%	3%	16%	49%	32%
Satisfação com a supervisão – **SSU**	0%	5%	0%	49%	45%
Satisfação com a segurança – **SS**	3%	6%	3%	58%	26%
Satisfação com a compensação – **SC**	4%	8%	17%	43%	28%
Satisfação geral com o trabalho – **SGT**	1%	3%	5%	46%	45%

Fonte: Dados da pesquisa

Satisfação com o ambiente social – avalia a satisfação do funcionário com os relacionamentos no ambiente de trabalho. Conforme Herzberg (1968) *apud* Chamon (2011), “este não é considerado um fator motivacional, e sim higiênico, pois apenas evita o sofrimento”. Obteve-se 2% de funcionários muito insatisfeitos, 47% de satisfeitos e 40% muito satisfeitos. A satisfação com o ambiente onde passa maior parte do seu dia é de suma importância para que se tenha QVT.

Satisfação com as possibilidades de crescimento – retrata o grau de satisfação e bem estar do indivíduo referente à oportunidade de crescer no trabalho. Robbins (2005) diz que a “organização deve dar apoio necessário para que os funcionários desenvolvam continuamente suas capacidades, habilidades e conhecimentos”. A apuração dos dados mostra que a empresa promove o crescimento do trabalhador do nível operacional, já que estes demonstram satisfação 49% e muita satisfação 32% com esta possibilidade de crescimento. Onde 0% está muito insatisfeito e apenas 3% insatisfeito, apesar de 16% preferirem não responder. Os resultados mostram a oportunidade de ascensão na carreira dentro da organização.

Satisfação com a supervisão – refere-se a um fator extrínseco ligado à organização do trabalho. Também obteve resultados positivos de satisfação e muita satisfação, 49% e 45% e 0% de muita insatisfação. Isto quer dizer que a liderança respeita seus subordinados e proporciona um tratamento adequado.

Satisfação com a segurança - ainda na visão de Walton (1975) citado por Chamon (2011) “os indicadores para esta categoria são: ambiente físico seguro e

saudável e ausência de insalubridade", é considerado bom o índice de satisfação de 58% e de muita satisfação 26%, porém é recomendável avaliar o porquê da insatisfação dos 9% (somados) e dos 3% que decidiram não opinar, para que haja melhorias, já que os aspectos que envolvem esta variável podem ser avaliados e antecipados suas possíveis consequências para a prevenção das mesmas.

Satisfação com a compensação – esta categoria envolve alguns aspectos que não só a compensação justa e proporcionalidade entre salários (na verdade não foi feita nenhuma pergunta direcionada a remuneração), mas engloba, por exemplo, partilha dos ganhos de produtividade e benefícios recebidos. Neste sentido houve um percentual maior de insatisfação em relação as outras variáveis, onde muito insatisfeito corresponde a 4%, insatisfeito 8%, alguns preferiram nem responder 17%, mas ainda sobressaiu a satisfação com 43% e muita satisfação 28%.

No que diz respeito a benefícios oferecidos, já citados pela gestora de RH, ficou perceptível nessa análise que a oferta de ajuda de custo em estudos de nível superior, não é de conhecimento dos funcionários. Identifica-se um problema de comunicação a partir das respostas em relação à questão 5 na Parte V, em que 16% mostram-se muito insatisfeitos, 19% insatisfeito, 52% nenhuma resposta, 3% satisfeito e 10% muito satisfeito.

Satisfação geral com o trabalho – trata da satisfação do trabalho como um todo. A pesquisa aponta um grau elevado de satisfação de 46% e muito satisfeito de 45%, demonstrando que em linhas gerais a empresa apresenta características de QVT concordando com a observação da gestora de que a empresa tem a preocupação com o funcionário e procura proporcionar um ambiente agradável e seguro. Porém, a somatória dos "muito insatisfeito" e "insatisfeito" e que optaram por "nenhuma resposta" de 9% requer da empresa uma análise para o bom andamento da mesma. Afinal, segundo Hackman e Lawler (1971) *apud* Chamon (2011), "as características perceptivas do trabalho geram as atitudes e os comportamentos no trabalho", desta forma os funcionários da amostra que se encontram insatisfeitos podem estar desmotivados para o trabalho e seus desempenhos comprometidos.

Tabela 7 – Resultados pessoais e de trabalho segundo o setor administrativo

RESULTADOS PESSOAIS E DE TRABALHO					
	MUITO INSATISFEITO	**INSATISFEITO**	**NENHUMA RESPOSTA**	**SATISFEITO**	**MUITO SATISFEITO**
Satisfação com o ambiente social – **SAS**	0%	0%	10%	70%	20%
Satisfação com as possibilidades de crescimento – **SPC**	0%	0%	60%	40%	0%
Satisfação com a supervisão – **SSU**	0%	0%	0%	100%	0%
Satisfação com a segurança – **SS**	0%	0%	40%	40%	20%
Satisfação com a compensação – **SC**	3%	9%	9%	49%	31%
Satisfação geral com o trabalho – **SGT**	0%	0%	20%	73%	7%

Fonte: Dados da pesquisa

A tabela 7 apresenta os resultados pessoais e de trabalho referentes ao setor administrativo, obteve diferenças mais acentuadas com relação ao operacional. Pois, todas as variáveis exceto a satisfação com a compensação, tiveram 0% de insatisfação e muita insatisfação.

No que se refere á ambiente social as respostas equiparam-se com as do operacional demonstrando que a empresa favorece um ambiente de relacionamento agradável.

Já quanto à satisfação com as possibilidades de crescimento 60% preferiram não opinar contra apenas 40% que se consideram satisfeitos. A elevada abstenção da resposta pode-se dar pelo fato dos cargos já exercidos pelo administrativo não possibilitar ascensões quando o oposto ocorre para o operacional, pois se trata de chão de fábrica proporcionando assim crescimento na carreira quanto que, para o administrativo há somente a diretoria acima, reduzindo assim esta possibilidade.

Na satisfação com a supervisão os colaboradores estão 100% satisfeitos. No operacional esta porcentagem é de 93,55% sendo assim visível que, o relacionamento e o feedback da supervisão estão a contento.

Com relação à segurança, apresenta uma margem de neutralidade de 40% o que reforça o que foi citado para o operacional da necessidade de se avaliar as prováveis causas, pois esta é uma variável exequível de controle.

A satisfação com a compensação apontou os seguintes resultados: 3% muita insatisfação, 9% insatisfação e 9% neutralidade, embora significativa representação de satisfação de 49% e muita satisfação de 31% pode significar que seus salários

não estejam compatíveis às funções executadas ou não há proporcionalidade entre os salários.

E no que tange a satisfação geral também se acentua uma margem maior de neutralidade de 20% do administrativo para 5% do operacional. Os que optaram pela neutralidade, provavelmente, não tem certeza desta satisfação. Sendo assim, é recomendável a análise de todas as variáveis em que se obtiveram respostas negativas ou nulas, já que se trata da satisfação geral e esta envolve as outras variáveis, para que possa buscar soluções, de maneira a aumentar este percentual de satisfação gerando benefícios para a organização.

Fontes de pressão no trabalho

Serão analisadas nesta seção fatores ou circunstâncias que mais exercem pressão no trabalho.

Tabela 8 – Fontes de pressão no trabalho segundo o setor operacional

FONTES DE PRESSÃO NO TRABALHO				
	NUNCA	ÁS VEZES	MUITO FREQUENTE	SEMPRE
Papel gerencial – **PG**	75%	19%	3%	3%
Fatores intrínsecos ao trabalho – **FIT**	25%	65%	0%	10%
Relacionamento interpessoal – **RIP**	37%	49%	6%	8%
Desenvolvimento e carreira – **DC**	74%	16%	3%	6%
Clima e estrutura organizacional – **CEO**	73%	22%	5%	0%
Interface casa/trabalho – **ICT**	65%	23%	2%	10%

Fonte: Dados da pesquisa

Foi avaliado que quase todas as variáveis acima não indicam fontes de pressão no trabalho, pois os índices maiores são evidenciados na escala “nunca”, ou seja, para maioria dos colaboradores nunca ocorrem às afirmativas apresentadas. Com exceção de duas: Fatores intrínsecos ao trabalho e Relacionamento Interpessoal.

O papel gerencial com 75% “nunca”, 19% “ás vezes” para apenas 3% “muito frequente” e 3% “sempre”, significa que os superiores dão apoio e orientação adequados aos seus subordinados, não sendo esta uma fonte de tensão.

Os Fatores intrínsecos ao trabalho: questionou se o trabalho lhes era complexo e desgastante. As respostas foram 25% “nunca”, ou seja, que não

consideram seu trabalho desgastante, 65% afirmaram que “ás vezes” sente-se desgastados com ele e apenas 10% consideraram que “sempre” sentem a pressão neste quesito.

Obteve-se 49% na escala “às vezes” que compõe a variável Relacionamento interpessoal, referente à integração com os colegas, tendo sido analisado se estes recebem apoio dos mesmos e se costumam lidar com pessoas de difícil relacionamento. O que permite concluir que aproximadamente metade dessa amostra tem certa dificuldade ou insatisfação nos relacionamentos. Apenas 37% responderam que nunca há esta dificuldade, e 6% e 8% que consideram “muito frequente” e que “sempre” existe a dificuldade de relacionamento e apoio dos colegas.

No que diz respeito ao desenvolvimento de carreira tem-se 74% considerando que não é preciso mudar de empresa para progredir na carreira, afirmando assim, a variável “satisfação com as possibilidades de crescimento” mostrada nos Resultados Pessoais e de trabalho, onde obteve-se 81% de satisfação e muita satisfação com a possibilidade de ascensão na carreira. Por isto, esta também não é uma fonte de pressão para o trabalhador.

Quanto ao Clima e estrutura organizacional, foram questionados sobre a existência de humilhação na empresa e se a relação de emprego com a empresa lhes era insegura/instável, obtiveram-se 73% “nunca”, 22% “às vezes” e, ainda, 5% “muito frequente”, apesar de estas duas últimas serem uma porcentagem pequena é importante ser avaliada pela empresa, pois significa a insegurança de alguns com relação a seu emprego, ou seja, que eles podem não ser mais necessários a empresa, e a possibilidade de humilhação de alguma forma provavelmente em níveis hierárquicos.

A Interface casa/trabalho correspondente às horas de trabalho, que para alguns podem com frequência representar desgaste. Esta por sua vez esteve balanceada com 65% “nunca”, 23% “ás vezes”, 2% “muito frequente” e 10% “sempre”. A empresa adota o regime de 8h de trabalho, padrão segundo a CLT, art. 58. Através do depoimento de um dos funcionários o trajeto de casa para o trabalho é o que se torna cansativo. Neste quesito, embora sabendo-se que a empresa disponibiliza transporte próprio, o que a mesma pode fazer para reduzir o esgotamento existente é buscar soluções, como verificar as condições do veículo, contratar pessoal que resida em localidade mais próxima, ou mesmo solicitar das

autoridades manutenção das vias, ações que podem amenizar as pressões nas variáveis cuja intervenção lhes seja possível ou esteja ao seu alcance.

Tabela 9 - Fontes de pressão no trabalho segundo o setor administrativo

FONTES DE PRESSÃO NO TRABALHO				
	NUNCA	**ÁS VEZES**	**MUITO FREQUENTE**	**SEMPRE**
Papel gerencial – **PG**	60%	40%	0%	0%
Fatores intrínsecos ao trabalho – **FIT**	0%	80%	20%	0%
Relacionamento interpessoal – **RIP**	30%	70%	0%	0%
Desenvolvimento e carreira – **DC**	100%	0%	0%	0%
Clima e estrutura organizacional – **CEO**	70%	30%	0%	0%
Interface casa/trabalho – **ICT**	100%	0%	0%	0%

Fonte: Dados da pesquisa

No setor administrativo, as afirmativas apresentadas também demonstram não serem fontes de pressão no trabalho, porém assim como para o operacional o quesito Relacionamento interpessoal merece ser avaliado, e o quesito Fatores intrínsecos ao trabalho, deve ter maior consideração.

Os Fatores intrínsecos que se refere à execução de um trabalho complexo e desgastante obteve 0% de “nunca”, 80% de “ás vezes” e 20% de “Muito frequente”, demonstrando que a complexidade das atividades administrativas oscila no fator desgaste, sendo possível, dias em que há acumulação de trabalho, ou determinados dias e/ou períodos que exijam mais do funcionário, ocorrendo assim picos de pressão. É imprescindível que a empresa elabore uma estratégia que amenize esta pressão, talvez com ginásticas laborais, ou, uma ou duas pausas de 10 minutos para relaxamento nos períodos mais turbulentos, etc.

No que tange a relacionamento interpessoal o resultado demonstra que neste setor há uma dificuldade maior para se relacionar do que no operacional, embora nada muito crítico, já que 30% “nunca” sentem nenhuma dificuldade, porém 70% “ás vezes” considera certa dificuldade, certamente entre colegas de setor ou de áreas distintas, independente de relações hierárquicas.

Os 100% obtidos no fator desenvolvimento de carreira contradiz o que foi respondido no fator satisfação com as possibilidades de crescimento citado nos Resultados Pessoais e de trabalho, onde observou 40% de satisfação com a possibilidade de crescimento de carreira contra 60% de neutralidade, ou seja, que

preferiram não responder. O que torna possível analisar que eles percebem a possibilidade de ascensão, porém, não estão satisfeitos.

Com respostas de 100% “nunca”, para o setor administrativo as horas de trabalho não configuram de nenhuma forma fonte de desgaste.

As variáveis, Papel gerencial e Clima e estrutura organizacional tiveram respostas equiparadas ao do setor operacional, assim, também não configurando fontes de pressão.

Variáveis do ambiente

Este tópico foi elaborado como forma de afirmar alguns fatores já mencionados e de responder a um dos objetivos proposto por este trabalho, que é o de avaliar o quanto o ambiente organizacional influencia na QVT.

Tabela 10 - Variáveis do ambiente segundo o setor operacional

VARIÁVEIS DO AMBIENTE					
	MUITO INSATISFEITO	INSATISFEITO	NENHUMA RESPOSTA	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO
Ambiente – **A**	1%	3%	10%	57%	29%
Comunicação/informação – **CI**	1%	6%	17%	47%	29%
Relacionamento interno – **RI**	2%	4%	18%	40%	36%

Fonte: Dados da pesquisa

Ambiente – envolveu o nível de satisfação quanto ao ambiente físico. “Os ambientes precisam proteger a pessoa contra perigos físicos e oferecer adequada segurança” (MUNCHINSKY, 2004, p.335). Este envolve alimentação, luminosidade e limpeza. Os resultados apontam a satisfação dos colaboradores nos fatores apresentados com 57% de satisfação, e 29% de muita satisfação para apenas 4% de insatisfação e muita insatisfação. Conclui-se que no que se trata de um ambiente agradável e harmonioso, que proporciona segurança, a empresa está cumprindo a sua função.

Comunicação/informação – avaliou a satisfação de como circula a comunicação, o quanto o funcionário conhece a empresa e se há liberdade de opinar, contribuir e sugerir. Bowditch e Buono (2004, p. 88) dizem “que a comunicação organizacional é a disposição e a estrutura de como a comunicação é dirigida a pessoas específicas, e grupos que dela precisam para fins de trabalho,

solução de problemas, controle ou tomada de decisões". Com 47% de satisfação e 29% de muita satisfação, 17% que preferiram não optar e 7% insatisfeitos, a comunicação na empresa ocorre de forma positiva, embora haja de se considerar a porcentagem de 24% não satisfeitas procurando identificar os ruídos, e fazer com que diminua esta negatividade para melhor desempenho das atividades e feedbacks positivos.

Relacionamento interno – refere-se ao relacionamento empresa - empregado, e o quanto este empregado se sente parte da empresa. Robbins (2005, p.69) salienta que "a satisfação com o trabalho engloba os conceitos de resultados, tratamento e procedimentos justos (com seu chefe, procedimentos da empresa e política de remuneração)". A pesquisa aponta satisfação de 40% e muita satisfação de 36% dos respondentes e 18% optaram por nenhuma resposta, 4% e 2% insatisfeitos e muito insatisfeitos. A considerável satisfação mostra que os colaboradores sentem-se parte da organização, e valorizados pela mesma.

Tabela 11 - Variáveis do ambiente segundo o setor administrativo

VARIÁVEIS DO AMBIENTE					
	MUITO INSATISFEITO	INSATISFEITO	NENHUMA RESPOSTA	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO
Ambiente – **A**	0%	0%	0%	67%	33%
Comunicação/informação – **CI**	0%	8%	20%	56%	16%
Relacionamento interno – **RI**	0%	0%	5%	50%	45%

Fonte: Dados da pesquisa

Para o administrativo o grau de satisfação com relação ao ambiente é de 100%, sendo 67% "satisfeito" e 33% "muito satisfeito". O operacional obteve uma pequena porcentagem de insatisfação, o que caracteriza que a organização oferece um ambiente realmente agradável.

As respostas deste grupo sobre comunicação estão proporcionais ao setor operacional, o que enfatiza a necessidade de eliminação dos ruídos. É preciso analisar o que vem ocasionando estes ruídos para extingui-los e obter, assim, um fluxo de informações e comunicação favorável ao desempenho da organização.

Quanto ao relacionamento interno a diferenciação dos setores ocorre pelo fato do administrativo não possuir nenhuma insatisfação (0%) a este fator, sentindo-se também valorizados pela empresa.

Análise das questões abertas

Neste tópico serão abordados os resultados obtidos das questões abertas utilizando alguns exemplos de forma aleatória. Estas questões tiveram como objetivo a percepção de cada colaborador quanto a QVT de maneira livre, ou seja, respostas específicas de acordo à visão pessoal.

Quadro 4 - Seção II, Parte VI Percepção sobre qualidade de vida no trabalho, questão 1

QUESTIONAMENTO
Qual o objetivo do seu trabalho?
EXEMPLOS DE RELATOS
"Crescer profissionalmente." ADM
"Desempenhar nossas atividades e corresponder às expectativas da empresa." OP
"Poder crescer junto com a empresa." OP
"Para o sustento da minha família". OP +3
"Gosto de trabalhar, é muito importante pra mim." OP
"Liberdade para se sustentar sem depender de outras pessoas." OP

Fonte: Dados da pesquisa

O objetivo do trabalho evidencia o porquê a pessoa trabalha e o grau de importância para ela. Pode se perceber nos relatos citados que na sua maioria o objetivo do trabalho serve para o sustento próprio e da família. Albornoz (1992) citado por Schirrmeister (2006, p.31-33) diz que o "indivíduo moderno encontra dificuldade em dar sentido à sua vida se não for pelo trabalho... o ser humano sente-se plenamente satisfeito com o trabalho quando ele é intrínseco." O que move as respostas acima vai de fatores intrínsecos a extrínsecos. A importância de fazer o que gosta e se satisfazer com liberdade e crescimento até o sustento de pessoas que dependam de si.

Quadro 5 - Seção II, Parte VI Percepção sobre qualidade de vida no trabalho, questão 2

QUESTIONAMENTO
O que gostaria de fazer no seu trabalho?
EXEMPLOS DE RELATOS
"Me sentir mais um pouco a vontade para poder tomar algumas decisões" ADM
"Ter mais liberdade de pensamento" OP
"Poder colocar mais as ideias em prática" OP
"Possibilidade de trabalhar em outros setores da empresa" OP
"Supervisão, gerência, diretoria." OP

Fonte: Dados da pesquisa

A intenção deste questionamento seria saber se há algo relacionado às atividades executadas, que a pessoa desejaria fazer capaz de lhe proporcionar maior satisfação, que ainda não seja realizado. Pode-se observar que as pessoas necessitam de maior liberdade para execução de suas tarefas, e até mesmo contribuição para o desenvolvimento das mesmas. Também a possibilidade de desenvolver e/ou demonstrar suas habilidades em outras atividades, para assim, conseguir galgar crescimento na carreira. Portanto, os quesitos autonomia e crescimento poderiam ser melhor explorados/potencializados para a organização e para os próprios indivíduos.

Quadro 6 - Seção II, Parte VI Percepção sobre qualidade de vida no trabalho, questão 3

QUESTIONAMENTO
Indique um fato que lhe trouxe maior insatisfação e o que lhe trouxe maior satisfação no seu trabalho?
EXEMPLOS DE RELATOS
INSATISFAÇÃO
"Falta de comunicação" ADM + 1
"A falta de cooperação de alguns colaboradores, atrapalhando assim o trabalho dos outros colegas" ADM
"O fato da empresa não ter abono salarial bem definida" OP
"Desentendimento com a gerência" OP

SATISFAÇÃO
"Reconhecimento das ações" ADM
"Sempre fico satisfeito em ter o trabalho reconhecido e esse mesmo ponto traz insatisfação quando acontece o contrário." ADM
"Sair da terceirização para entrar na empresa" OP
"Implantação dos benefícios extra salário." ADM
"Cumprimento das metas". OP
"Foi meu chefe que tiraram" OP
"A maneira com que sou tratado dentro desta empresa". OP
"Quando meu filho ficou doente e o meu chefe me deu maior apoio, ajudando no que foi possível" OP

Fonte: Dados da pesquisa

Afirmando variáveis já analisadas, depara-se novamente com a comunicação falha que apesar do índice de satisfação ser favorável houve uma porcentagem a ser considerada para melhorias. E esta foi citada aqui como insatisfação. Assim como, a cooperação no relacionamento entre colegas.

Para os colaboradores a satisfação é evidenciada por meio do reconhecimento das ações, esforços e apoio encontrado de seus superiores. Os benefícios também são apontados por alguém como um dos pontos de maior satisfação. E, até mesmo, a contribuição que este pode dar a empresa no cumprimento das metas e fazendo parte do quadro de funcionários.

Quadro 7 - Seção II, Parte VI Percepção sobre qualidade de vida no trabalho, questão 4

QUESTIONAMENTO
O que é qualidade de vida no trabalho para você?
EXEMPLOS DE RELATOS
"Reconhecimento; trabalhar em um local adequado, organizado e boas ações" ADM
"Respeitar o espaço do outro, valorizar seus colaboradores". ADM
"Para mim é trabalhar num ambiente harmonioso e ter estrutura e condições de realizar o serviço com eficiência, os benefícios também são importantes" ADM + 1
"Melhor valorização financeira" OP
"Um bom ambiente e ligação com funcionários" OP
"Um bom trabalho, setor de trabalho limpo, um bom relacionamento com os demais trabalhadores" OP
"Trabalhar com segurança, fazer as coisas certas" OP
"Satisfação com a vida dos funcionários, motivação dos superiores, cultura organizacional." OP

Fonte: Dados da pesquisa

Apresentam-se aqui definições de alguns colaboradores sobre o que vem a ser QVT para eles. Como já citado anteriormente QVT é de difícil definição já que envolve vários aspectos e o que é percebido por um, pode não ser para outro. Cañete (2009) relata que uma das maiores dificuldades de se investigar a QVT nas organizações está diretamente relacionada com as inúmeras diferenças individuais quanto a valores pessoais e, consequentemente, quanto àquilo que se julga importante para a realização de anseios, expectativas e desejos.

É possível observar que as concepções do que vem a ser QVT são semelhantes, trabalhar num lugar harmonioso, ter bom relacionamento com colegas e superiores, segurança e organização. São fatores que envolvem o ambiente de trabalho o qual se passa grande parte do dia. Por isso a necessidade de satisfação com o mesmo. Neste sentido não houve diferenciação de respostas entre os setores. O Relacionamento interpessoal volta a ser bastante considerado.

Quadro 8 - Seção II, Parte VI Percepção sobre qualidade de vida no trabalho, questão 5

QUESTIONAMENTO	
Você considera que sua empresa lhe proporciona qualidade de vida no trabalho?	
OBJETIVAS	
SIM (35)	NÃO (1)

Fonte: Dados da pesquisa

Como forma de acentuar as respostas até aqui mencionadas, esta questão objetiva traz a afirmação da existência de QVT na empresa. Na amostra pesquisada representada por 36 pessoas, 35 delas consideram que a empresa lhes proporciona Qualidade de vida no trabalho, para apenas uma que considera o oposto. Sendo assim identificada a presença de QVT na empresa segundo a percepção dos colaboradores, e evidenciada pela Gestora de RH como ações realizadas de maneira a propiciar a satisfação do trabalhador, pois a satisfação deste é uma preocupação da mesma.

Quadro 9 - Seção II, Parte VI Percepção sobre qualidade de vida no trabalho, questão 6

QUESTIONAMENTO
Cite ações de qualidade de vida no trabalho que em sua opinião faltam na empresa.
EXEMPLOS DE RELATOS
"Estou satisfeita" ADM
"Mais opções de lazer e maior liberdade em alguns pontos" ADM
"Melhor comunicação interna" ADM
"Cinco minutos todos os dias para fazermos alongamento, porque trabalhamos diariamente pegando peso" OP
"Construir uma cobertura no carregamento". OP + 1
"Melhorias no vestuário". OP
"Trazer cursos teóricos e práticos." OP
"A manutenção adequada dos EPI's." OP

Fonte: Dados da pesquisa

Em linhas gerais a empresa tem proporcionado QVT aos seus colaboradores como já evidenciado até aqui. Identifica-se um percentual de 97% que considera que a empresa oferece condições favoráveis e de que nada acrescentariam. Porém é importante ressaltar algumas ações que ajudarão nos quesitos que podem ser melhorados, pois a satisfação não é plena. Alguns pontos obtiveram uma margem de negatividade e neutralidade, que necessitam de análises precisas para melhorias contínuas, como a manutenção adequada dos EPI's citada, já que a Gestora de RH afirma os cuidados necessários com estes equipamentos; a cobertura no carregamento onde sua falta propicia uma exposição ao sol por longos períodos não condizendo com um ambiente harmonioso.

Analisando-se os benefícios oferecidos frente à percepção dos colaboradores, é possível salientar que os mesmos estão a contento de seus funcionários. Exceto o que se refere à ajuda de custo para estudos de nível superior, já comentada no fator satisfação com a compensação.

A gestora de RH procura deixar claro a preocupação da empresa com a segurança do colaborador, com um ambiente favorável, bem como os equipamentos individuais (EPI's), a presença da CIPA e palestras através do SESI. Apesar do nível favorável de satisfação é recomendável uma avaliação da empresa referente à porcentagem que constou insatisfação e ausência de opinião, como, a possibilidade de crescimento, relacionamento e comunicação.

Quanto à afirmação da gestora sobre o excelente relacionamento com os colaboradores, foi confirmada, pois os mesmos demonstram satisfação com seus superiores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em busca da qualidade de vida no trabalho, as organizações cada vez mais tem se preocupado com uma participação maior de seus colaboradores, visando um ambiente organizacional a cada dia mais propicio à satisfação dos mesmos. A oferta de benefícios, descentralização de decisões, ambiente físico seguro e confortável, assim, como possibilidades de crescimento pessoal e na carreira são alguns exemplos de recursos para a aplicabilidade da mesma.

A presente pesquisa propôs avaliar a aplicação do conceito e modelos teóricos sobre QVT nos ambientes organizacionais existentes seja ele de que natureza for, ou seja, se são aplicáveis em qualquer realidade, grandes ou microempresas, culturas, regiões, porém focando em um ambiente específico.

Após a análise de todos os resultados obtidos através da entrevista com a gestora de RH e os questionários aplicados aos colaboradores, verifica-se o alcance dos objetivos propostos. Tendo como o primeiro deles a análise do significado do trabalho para os colaboradores, estes compreendem o trabalho como de grande importância para si e para as pessoas em sua volta, embora tenham como ponto principal o seu sustento e de suas famílias, associado à satisfação de realização pessoal e liberdade.

A empresa estudada neste trabalho tem como fatores de QVT, as ações propostas ao bem estar do colaborador, como benefícios, palestras de cunho informativo e incentivador de segurança, e procura proporcionar ambiente agradável e harmonioso. A presença de tais fatores foi confirmada nas respostas dos colaboradores sobre os referidos aspectos.

O ambiente organizacional envolve o ambiente físico e social favorável à prática da responsabilidade e segurança dos procedimentos (LIMONGI-FRANÇA, 1996). Estes fatores, estando a contento, influenciam na satisfação e proporcionam a QVT. Sobre esses aspectos, os colaboradores revelaram satisfação em todos os aspectos tendo, porém, uma pequena porcentagem de insatisfação principalmente no quesito segurança, o que vale ressaltar a importância de avaliar as possíveis causas desta insatisfação para aprimoramento deste ambiente, onde se passa grande parte do dia.

Todos os aspectos ou variáveis analisadas através do questionário são fatores indicativos de satisfação dos colaboradores, não tendo nenhum que mereça

relevância de insatisfação. Demonstrando assim, a presença de QVT na empresa em estudo, tanto como princípio da organização como a percepção de seus funcionários. Embora, seja importante salientar a necessidade de aprofundar os estudos sobre QVT para aprimoramento das organizações, e sugestões para a instituição como:

- Estudos que enfoquem outros fatores de QVT;
- Pesquisa para aprimoramento do processo de segurança do trabalho como forma de reduzir ainda mais os índices de insatisfação;
- Efetuar pesquisas de avaliação na própria organização de forma sistemática e continuada, procurando ouvir seus colaboradores de maneira indireta, e assim alinhar os objetivos da empresa com a satisfação dos colaboradores atendendo quando possível os desejos dos mesmos.

REFERÊNCIAS

ABQV - Associação Brasileira de Qualidade de Vida. **Quem somos**. Disponível em: <http://www.abqv.com.br/institucional/Content.aspx?id=2> Acesso em: 17/08/2012.

ARAÚJO, Romilda de; SACHUK, Maria Iolanda. Os sentidos do trabalho e suas implicações na formação dos Indivíduos inseridos nas organizações contemporâneas. **Revista de Gestão USP**. São Paulo, v. 14, n. 1, p. 53-66, janeiro/março 2007.

BAJOIT, Guy; FRANSSEN, Abraham. O trabalho, busca de sentido. **Revista Brasileira de Educação**. nº 6, Set/Out/Nov/Dez 1997: 76-95.

BORGES, L. O. As concepções do trabalho: um estudo de análise de conteúdo de dois periódicos de circulação nacional. **RAC – Revista de Administração Contemporânea**, v. 3, n. 3, p. 81-107, set./dez. 1999.

BOWDITCH, James L.; BUONO, Anthony F. Elementos de comportamento organizacional. Pioneira Thonson Learning: 2004.

BRASIL. **CLT saraiva acadêmica e Constituição federal**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

CAMPANA, Daniel Perdigão**. Desenvolvimento e avaliação de projeto em qualidade de vida no trabalho (QVT):** indicadores de produtividade e saúde nas organizações. Dissertação (Mestrado – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Área de Concentração em Economia, Organizações e Gestão do Conhecimento) – Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo, 2011, 188 f.

CAÑETE, Ingrid. Qualidade de vida no trabalho: muitas definições e inúmeros significados. In: BITENCOURT, Claudia (Org.). **Gestão contemporânea de pessoas:** novas práticas, conceitos tradicionais. 2º ed. Porto Alegre: Boockman, 2009. Cap. 29 (CD-ROM).

CASADO, Tânia. A motivação e o trabalho. IN: Vários autores: **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002. p. 247-258.

CHAMON, Edna Maria Querido de Oliveira. **Qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: Brasport, 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas:** um novo papel de recursos humanos nas organizações. Rio de janeiro: Campus, 1999.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais**. 2 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

FERREIRA, Claudete Cargnin; SANCHES, Denise Godoi Ribeiro. **Revista espaço da Sophia** - Nº 39 – Agosto/2010 – Bimestral – Ano IV.

FERREIRA, Patrícia Helena. **Qualidade de vida no trabalho:** Um estudo de caso em uma empresa de educação jurídica. Monografia - Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais no São Gabriel. Belo Horizonte, 2008, 84 f.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUIDELLI, Nilo Sergio; BRESCIANI Luis Paulo. Inovação e qualidade de vida no trabalho: uma visão integrada da gestão a partir de estudo de caso na indústria petroquímica do Grande ABC. **R. Adm**. São Paulo, v.**45**, n.1, p.57-69, jan./fev./mar. 2010: 57-69.

HONÓRIO, Luiz Carlos. MARQUES, Antônio Luiz. Reforma estrutural das telecomunicações no Brasil: um estudo sobre a qualidade de vida no trabalho em uma empresa de telefonia celular. **Revista de Administração**. São Paulo v.36, n.2, p.57-66, abril/junho 2001.

IBGE. **Informações estatísticas**. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/link.php?uf=ba> Acesso em: 29/03/2012.

LACOMBE, Beatriz Maria Braga; BENDASSOLLI, Pedro F. FATOR HUMANO: cinco décadas de RH. In: **GV executivo**. VOL.3 • Nº3 • AGO./OUT. 2004, p. 65-69.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISSO 9000**. Tese de doutorado - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo. São Paulo, 1996, 296 f.

_____; ARELLANO, Eliete Bernal. **Qualidade de vida no trabalho**. As pessoas na organização. São Paulo: editora Gente, 2002, p. 295-306.

LUCENA, Maria Diva da Salete. **Planejamento de recursos humanos**. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Fundamentos de metodologia científica**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MORETTI, Silvinha. **Qualidade de vida no trabalho x autorealização humana**. Instituto Catarinense de Pós-Graduação (ICPG) - Gestão Estratégica de Recursos Humanos. Revista 3. Ago-Dez/2003, p. 1-14.

MUCHINSKY, Paul M. **Psicologia Organizacional**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

NESPECA, Milena. **Determinantes da Qualidade de vida no Trabalho dos funcionários não docentes da Universidade de São Paulo (USP):** o papel da Nutrição e da Qualidade de Vida em Geral. Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo FCF/FEA/FSP. São Paulo, 2009. 83f.

PAIVA, Kely César Martins de; COUTO, João Henrique. Qualidade de vida e estresse gerencial "pós-choque de gestão": o caso da Copasa-MG. **RAP** - Rio de Janeiro 42(6):1189-1211, nov./dez. 2008.

PRATIGI. **Empresa**. Disponível em <http://www.pratigialimentos.com.br/> Acesso em: 04/09/2012.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 11 ed., 2005.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 10º Ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

SANTOS, Ana Maria dos; CALHEIROS, Thaise Barbosa; CUNHA, Neila Conceição Viana da. Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso na empresa Record planejamento e construção. **Análise**, Porto Alegre, v. 20, n. 1, p. 34-47, jan./jun. 2009.

SCHIRRMEISTER, Renata. **Qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional:** um estudo em equipes multicontratuais em um instituto de pesquisa tecnológica. Dissertação (mestrado) - Universidade de São Paulo. São Paulo, 2006, 166 f.

SILVA, Barbara de Oliveira; OLIVEIRA, Adriana Leonidas de. **VII Congresso Nacional de Excelência em Gestão**. ISSN 1984-9354. 12 e 13 de agosto de 2011.

TOFFLER, A. **A Terceira Onda**. 4 ed. Rio de Janeiro, 1980.

TOLFO, Suzana da Rosa; PICCININI, Valmíria Carolina. As melhores empresas para trabalhar no Brasil e a Qualidade de Vida no Trabalho: Disjunções entre a Teoria e a Prática. **RAC**, v. 5, n. 1, Jan./Abr. 2001: 165-193.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de vida no trabalho: Origem, evolução e perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**. São Paulo, v.08, nº 1, janeiro/março 2001: 23-35.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADO A GESTORA

1. Quais são as atribuições do setor de recursos humanos (RH) da Pratigi?

2. Como é realizado o recrutamento e seleção dos funcionários?

3. Há descrição de cargos (Seria representar por escrito o que se realiza no dia-a-dia)? Se há com funciona?

4. Quais são políticas de remuneração? Existem benefícios oferecidos pela empresa, quais? (plano de saúde (odontológico), promoções, participação no lucro, vale refeição...) Há incentivos para estudo, algum auxilio no custeio de algum curso...

5. Carga horária...

6. Como ocorrem os treinamentos, ...
6.1 programa de integração, Há alguma política de integração
6.2 promoções,
6.3 comunicação com os empregados

7. Há muita rotatividade na empresa? (as demissões são voluntárias)

8. Como a empresa lida com o desempenho do funcionário, com advertências quando exerce mau desempenho, parabeniza verbalmente ou de alguma outra forma? (premiações)

9. Você como gestora como considera o ambiente organizacional tanto o físico, como as relações entra as pessoas é harmonioso?

10. A empresa tem preocupação e alguma ação quanto à ergonomia. (já pensou em realizar ginástica laboral)

11. Como é o processo com relação á saúde e segurança no trabalho?

12. É realizado algum tipo de pesquisa com os funcionários com relação à satisfação, ou para avaliação da empresa, até mesmo para dar sugestões.

13. A empresa possui PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA? Se possui programa, quais as práticas. Se não existe alguma pretensão.

14. O que a empresa entende por QVT?

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COLABORADORES

QUESTIONÁRIO SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

(baseado no modelo JDS)

Prezado participante da pesquisa.

Venho por meio desta, solicitar sua colaboração no levantamento de dados para a pesquisa acadêmica que estou realizando sobre Qualidade de vida no trabalho – QVT, para elaboração da monografia realizada ao término do curso de graduação a ser apresentada a FAMAM – Faculdade Maria Milza.

Algumas instruções específicas são dadas no começo de cada seção para auxiliar no preenchimento do questionário.

Leia-as atentamente.

As questões foram elaboradas para obter a sua percepção referente ao seu trabalho e como você reage a ele. Suas respostas individuais serão mantidas em sigilo absoluto. Responda a cada item o mais honesta e francamente possível.

Enfatizo que, para manter a confiabilidade dos resultados, nenhuma questão deverá ficar sem a sua devida resposta.

Agradeço a sua colaboração e coloco-me a sua disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários (75 8126-3660).

Cordialmente,

Fernanda Oliveira Carvalho

Graduanda em Administração

Faculdade Maria Milza

SEÇÃO I - DADOS PESSOAIS

Esta seção do questionário pesquisa fatos que caracterizam a sua história de vida.

I - Sexo:
A. ( ) Masculino
B. ( ) Feminino

II - Faixa etária:
A. ( ) até 25 anos
B. ( ) de 26 a 30 anos
C. ( ) de 31 a 35 anos
D. ( ) de 36 a 45 anos
E. ( ) mais de 45 anos

III - Estado Civil:
A. ( ) Solteiro(a)
B. ( ) Casado(a)
C. ( ) Desquitado(a)/Divorciado(a)
D. ( ) Viúvo(a)

IV- Escolaridade
A. ( ) 1º grau incompleto
B. ( ) 1º grau completo
C. ( ) 2º grau completo
D. ( ) 2º grau incompleto
E. ( ) Superior completo
F. ( ) Superior incompleto
G. ( ) Pós- Graduação

V- Cargo ocupado na empresa: _____

VI - Vínculo com a empresa:
A. ( ) carteira assinada
B. ( ) temporário
C. ( ) terceirizado
D. ( ) Autônomo
E. ( ) estagiário
F. ( ) outro _____

VII - Tempo que trabalha na empresa:
A. ( ) até 06 meses
B. ( ) de 06 meses a 01 ano
C. ( ) de 01 a 2 anos
D. ( ) de 02 a 03 anos

SEÇÃO II - FATORES DE SATISFAÇÃO/INSATISFAÇÃO NO TRABALHO

PARTE I - CONTEÚDO DA TAREFA

Esta parte serve para saber o que você faz no seu trabalho. Não é para mostrar se você gosta ou não do seu trabalho, apenas dizer o que faz.

Assine com um X a resposta que mais convêm.

1. (**AU**) Em que medida você pode decidir sobre o que fazer e como fazer o seu serviço?

1	2	3
Muito pouco: O trabalho não me dá oportunidade de dizer quanto e como ele deve ser feito	**Pouco:** algumas coisas são padronizadas. Mas posso tomar algumas decisões	**Sempre:** Posso decidir como e quando meu trabalho deve ser feito

2. (**VH**) Com que intensidade o seu trabalho exige que você faça diferentes coisas utilizando várias de suas habilidades e talentos?

1	2	3
Muito pouco: Meu trabalho exige que eu faça sempre as mesmas coisas	**Pouco:** equilibrado	**Sempre:** Meu trabalho exige que eu sempre faça muitas coisas diferentes, utilizando diferentes habilidades e talentos

3. (**ST**) Os resultados do seu trabalho podem afetar significativamente a vida ou o bem estar de outras pessoas?

1	2	3
Muito pouco: Os resultados do meu trabalho não têm efeitos importantes sobre outras pessoas	**Pouco:** tem pouco efeito em outras pessoas	**Sempre:** Os resultados do meu trabalho podem afetar outras pessoas de maneira muito importante

4. (**FT**) Com que frequência supervisores ou colegas falam com você sobre o modo como você realiza o seu trabalho?

1	2	3
Muito pouco: As pessoas quase nunca me dizem como eu vou indo no meu trabalho	**Pouco**: às vezes me dizem como estou indo em meu trabalho	**Sempre:** Chefes e colegas me dizem constantemente como vou indo em meu trabalho

5. (**FT**) Você percebe se está fazendo bem ou mal o seu trabalho durante a realização dele?

1	2	3
Muito pouco: não consigo saber se estou realizando bem ou mal	**Pouco:** algumas vezes	**Sempre:** consigo perceber na execução do trabalho como estou indo.

PARTE II – PERCEPÇÃO SOBRE O TRABALHO

Abaixo estão algumas afirmações que podem dizer como é seu trabalho. Independente de você gostar dele ou não.
Preencha as questões abaixo de acordo com a seguinte escala de respostas:

1	**2**	**3**
Nunca	Pouco	Sempre

1. ___ Meu trabalho está estruturado de maneira tal que eu não tenho oportunidade de realizá-lo por inteiro, desde do início até ao fim. (**IT**)

2.___ A simples execução das tarefas do meu trabalho oferece muitas oportunidades para mostrar a mim mesmo(a) se o estou realizando bem ou não.(**FT**)

3.___ Meu trabalho é simples e repetitivo. (**VH**)

4.___ Os meus superiores quase nunca me falam sobre como estou me saindo na execução do meu trabalho. (**FT**)

5.___ Meu trabalho não oferece qualquer oportunidade de usar minha iniciativa ou julgamento pessoal. (**AU**)

6.___ O meu trabalho permite que eu termine completamente as atividades que inicio. (**IT**)

7. ___Meu trabalho em si não tem muito significado e importância na maioria das vezes. (**ST**)

8.___ Eu frequentemente penso em largar este emprego. (**FT**)

9.___ Eu estou satisfeito com o tipo de serviço que eu faço neste trabalho. (**FT**)

PARTE III - COMO VOCÊ SE SENTE EM RELAÇÃO AO SEU TRABALHO

Os itens abaixo tratam dos sentimentos resultantes do seu trabalho. Solicitamos preencher no espaço em branco ao lado de cada item o número que melhor corresponda ao seu grau de satisfação, de acordo com a seguinte escala:

1	2	3	4	5
Muito Insatisfeito	**Insatisfeito**	**Nenhuma Resposta**	**satisfeito**	**Muito satisfeito**

1. ___A segurança no emprego que eu tenho. (**SS**)

2. ___O salário que eu recebo. (**SC**)

3. ___Os benefícios que eu recebo. (**SC**)

4. ___A possibilidade de crescimento pessoal e de desenvolvimento que eu tenho ao realizar meu trabalho. (**SPC**)

5. ___As pessoas com quem eu me relaciono e convivo em meu trabalho. (**SAS**)

6. ___O respeito e o tratamento que eu recebo de meus superiores (chefes). (**SPC**)

7. ___A sensação de realização que eu tenho ao fazer meu trabalho. (**SGT**)

8. ___A liberdade de pensamento e ação que eu tenho ao fazer o meu trabalho. (**SGT**)

9. ___A oportunidade de ajudar outras pessoas enquanto estou trabalhando. (**SAS**)

10. ___As comunicações e a maneira como as informações circulam na organização. (**CI**)

11. ___A forma como os meus esforços são valorizados pela organização. (**SGT**)

PARTE IV: FONTES DE PRESSÃO NO TRABALHO

Favor responder a esta parte do questionário, assinalando com um X, no espaço correspondente, de acordo com as alternativas constantes do quadro a seguir. Tendo como referência o que você efetivamente sente em relação ao seu contexto de trabalho nos últimos três meses.

Preencha as questões abaixo de acordo com a seguinte escala de respostas.

1	**2**	**3**	**4**
Nunca	**Ás vezes**	**Muito frequente**	**Sempre**

Aspectos relacionados ao meu trabalho		1	2	3	4
1	Executo um trabalho complexo e o mesmo me deixa desgastado. (**FIT**)				
2	Já presenciou ou sofreu algum tipo de humilhação na empresa. (**CEO**)				
3	No meu trabalho, constantemente tenho que interagir com pessoas de difícil relacionamento, como por exemplo, indivíduos agressivos, estressados, ansiosos, desequilibrados emocionalmente. (**RI**)				
4	Eu sinto que a minha relação de emprego nesta empresa é insegura / instável. (**CEO**)				
5	O número de horas de trabalho é considerado por mim como uma importante fonte de tensão e/ou sensação de desgaste. (**ICT**)				
6	Sinto que para progredir na carreira terei que mudar de empresa. (**DC**)				
7	Sinto falta de apoio dos meus colegas. (**RI**)				
8	Tenho recebido apoio e orientação inadequados dos meus superiores. (**PG**)				

PARTE V: SATISFAÇÃO

Os itens abaixo tratam da sua satisfação com relação às aspectos citados. Solicitamos preencher no espaço em branco ao lado de cada item o número que melhor corresponda ao seu grau de satisfação, de acordo com a seguinte escala:

1	2	3	4	5
Muito Insatisfeito	**Insatisfeito**	**Nenhuma Resposta**	**satisfeito**	**Muito satisfeito**

A – ***BENEFICÍOS* (SC)**

1. Quanto à qualidade e atendimento do refeitório (refeição). ___

2. Com relação aos planos de saúde (médico, odontológico). ___

3. Quanto às horas de almoço. ___

4. Qualidade da cesta básica. ___

5. Financiamento para cursos (faculdade, pós-graduação). ___

B – ***AMBIENTE* (A)**

6. Quanto ao seu ambiente de trabalho (temperatura, iluminação, etc.). ___

7. Quanto à limpeza e organização da fábrica, sinto-me: ___

8. Ambiente harmonioso, agradável.___

C – ***COMUNICAÇÃO/INFORMAÇÃO* (CI)**

9. Conheço a Missão, Visão e Valores da empresa. ___

10. No setor que trabalho existe liberdade para falar, opinar, contribuir e sugerir.___

11. Sou informado sobre o que acontece na empresa. ___

12. Sei exatamente o que a empresa espera de mim. ___

D – ***RELACIONAMENTO INTERNO* (RI)**

13. Você sente que a empresa está interessada em saber o que você e seus colegas pensam sobre as condições gerais de trabalho e da empresa de modo geral? ___

14. As ações da empresa demonstram preocupação em valorizar seus colaboradores?___

15. Sinto-me parte da empresa, ao ponto de comemorar com suas vitórias?___

16. Levando tudo em consideração, como você se sente trabalhando nesta empresa?___

PARTE VI – PERCEPÇÃO SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Abaixo há perguntas que precisam de respostas específicas.

Escreva em poucas palavras.

1. Qual o objetivo do seu trabalho?

_____
_____
_____

2. O que gostaria de fazer no seu trabalho?

_____
_____
_____

3. Indique um fato que lhe trouxe maior insatisfação e o que lhe trouxe maior satisfação no seu trabalho?

_____
_____
_____
_____

4. O que é qualidade de vida no trabalho para você?

_____
_____
_____
_____

5. Você considera que sua empresa lhe proporciona qualidade de vida no trabalho?

SIM ( ) NÃO ( )

6. Cite ações de qualidade de vida no trabalho que em sua opinião faltam na empresa.

_____
_____
_____

ANEXOS