

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS
FACULDADE DE ENGENHARIA
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

AMANDA PASSOS DE MORAES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA
CONCESSIONÁRIA DE VEÍCULOS EM DOURADOS-MS**

DOURADOS - MS

2018

AMANDA PASSOS DE MORAES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA
CONCESSIONÁRIA DE VEÍCULOS EM DOURADOS-MS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Engenharia de Produção da Universidade Federal da Grande Dourados, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de bacharel em Engenharia de Produção.

Orientador: MSc. Carlos Eduardo Soares Camparotti.

DOURADOS - MS

2018

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por todas as oportunidades e bênçãos concedidas, por ter me guiado até aqui e por sua graça e misericórdia para comigo. A sua fidelidade e seu amor me deram forças para continuar todos os dias. A Ele toda Honra e toda Glória, minha eterna gratidão!

Aos meus familiares e amigos que contribuíram de alguma forma, sejam em palavras ou orações, vocês fazem parte dessa conquista.

Ao meu orientador, professor Carlos Camparotti, agradeço pelo tempo em que se dedicou a orientação desse trabalho, pelas sugestões e correções.

Ao professor Beto Alves, agradeço por toda bondade, disposição, apoio dado, pelos incentivos e pelas palavras valiosas e essenciais.

A todos, muito obrigada!

“Portanto, quer vocês comam, bebam, ou façam qualquer outra coisa, façam tudo para a glória de Deus”. – 1 Co 10:31

RESUMO

Tendo como tema, Qualidade de Vida no Trabalho, este trabalho trata-se de um estudo de caso em uma concessionária de veículos. O interesse por desenvolver esse estudo foi o de aprimorar os conhecimentos sobre a qualidade de vida no trabalho, bem como entender seus benefícios para a organização e seus colaboradores. O objetivo principal trata-se de analisar a qualidade de vida dos trabalhadores da organização estudada. Para atender esse objetivo, foi utilizado o modelo de questionário proposto por Walton e, para saber se os colaboradores da organização estudada apresentavam sintomas de stress, foi utilizado o teste de Lipp. Para contribuir com esse estudo, foram discutidos os fatores que contribuem para a qualidade de vida no trabalho, tais como, condições de trabalho, remunerações, motivação, incentivos e a influência do setor de Gestão de Pessoas. Também foi abordado como a insatisfação com o trabalho pode gerar impactos para na vida dos colaboradores, contribuindo para o stress ocupacional, absenteísmo, aumento de rotatividades, além de diminuir a produtividade da organização. Com base nos resultados obtidos através do questionário aplicado, foram encontrados problemas como a falta de treinamentos periódicos, insatisfação com as oportunidades de crescimento, insatisfação com a valorização das ideias e iniciativas, entre outros. Para esses e os demais problemas, foram propostas melhorias utilizando a ferramenta 5W2H. Mesmo com a existência de fatores que necessitam ser aperfeiçoados pelos gestores, constatou-se que a organização estudada apresentou alto índice de QVT e, seus colaboradores se sentem satisfeitos e motivados com suas atividades exercidas.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho, Colaboradores, Organização.

ABSTRACT

Having as a theme, Quality of Life at Work, this paper deals with a case study at a vehicle dealership. The interest in developing this study was improving knowledge about a quality of life at work, as well as understand its benefits for an organization and its collaborators. The main objective is to analyze the quality of life of the workers of the organization studied. To accomplish this objective, the questionnaire model proposed by Walton was used and, to determine whether the collaborators of the study organization presented symptoms of stress, was used the test by Lipp. To contribute to this study, we discussed the factors that contribute for a quality of life at work, such as working conditions, remuneration, motivation, incentives and an influence of the people management sector. It was also approached how dissatisfaction at work can generate impacts to the lives of employees, contributing to occupational stress, absenteeism, increase of rotativities, and decrease a production of the organization. Based on the results obtained through the applied questionnaire, problems were found such as lack of periodic training, dissatisfaction as opportunities for growth, dissatisfaction with a valuation of ideas and initiatives, among others. For such issues, improvements are proposed, use 5W2H. Even with an existence of factors that need to be improved by the managers, it was verified that a studied organization had a high QoL index and its employees feel satisfied and motivated with their activities.

Keywords: Quality of Life at Work, Employees, Organization

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Verbalizações típicas que ilustram a Qualidade de Vida no Trabalho em termos de “valorização de tempo de vida”	17
Figura 2: Efeito Combinado de Indicadores Críticos que Impactam sobre Cidadãos-Usuários/Consumidores.....	20
Figura 3: Pirâmide da teoria das necessidades de Maslow.....	26
Figura 4: Treinamento e produtividade.....	29
Figura 5: Organograma da Concessionária de veículos.....	37
Figura 6: Perfil dos colaboradores.....	39
Figura 7: Faixa etária dos colaboradores.....	40
Figura 8: Grau de escolaridade dos colaboradores.....	40
Figura 9: Tempo de permanência na empresa.....	41
Figura 10: Satisfação quanto ao salário (compensação) justo e adequado.....	42
Figura 11: Satisfação quanto as condições de trabalho.....	43
Figura 12: Satisfação quanto ao uso das capacidades de cada colaborador no trabalho.....	44
Figura 13: Satisfação quanto as oportunidades existentes no trabalho.....	46
Figura 14: Satisfação quanto à integração social existente no local de trabalho	48
Figura 15: Satisfação quanto o respeito às leis existentes no trabalho.....	49
Figura 16: Satisfação quanto o espaço que o trabalho ocupa na vida pessoal de cada colaborador.....	50
Figura 17: Satisfação em relação à relevância social e importância do trabalho	51
Figura 18: Frequência de colaboradores que apresentam possíveis sintomas de stress.....	53
Figura 19: Resultados da Fase 2 – Resistência.....	54

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Conceitos sobre Qualidade de Vida no Trabalho.....	16
Quadro 2: Modelo de Walton para a análise da QVT.....	18
Quadro 3: Frequência de colaboradores que apresentam possíveis sintomas de estresse.....	52
Quadro 4: Ferramenta 5W2H.....	54
Quadro 5: Propostas de melhorias para o problema 1.....	55
Quadro 6: Proposta de melhoria para o problema 2.....	55
Quadro 7: Proposta de melhoria para o problema 3.....	56
Quadro 8: Proposta de melhoria para o problema 4.....	56
Quadro 9: Proposta de melhoria para o problema 5.....	57
Quadro 10: Proposta de melhoria para o problema 6.....	57
Quadro 11: Propostas de melhorias para o problema 7.....	58

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ARH – Administração dos Recursos Humanos

DORT – Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho

GP – Gestão de Pessoas

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

ISS – Inventário de Sintomas de Stress

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
	1.2 PROBLEMÁTICA	12
	1.3 OBJETIVOS.....	13
	1.3.1 Geral	13
	1.3.2 Específicos	13
	1.4 JUSTIFICATIVA.....	13
2	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	15
	2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	15
	2.2 MODELO DE QVT PROPOSTO POR WALTON.....	17
	2.3 IMPACTOS GERADOS PELA FALTA DE QVT	19
	2.3.1 Stress ocupacional	21
	2.4 GESTÃO DE PESSOAS VISANDO A QVT.....	23
	2.5 MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES	25
	2.5.1 Treinamento como uma forma de motivação.....	28
	2.6 IMPORTÂNCIA DAS VENDAS.....	30
3	METODOLOGIA	32
	3.1 CLASSIFICAÇÃO DO ESTUDO	32
	3.2 ETAPAS DA PESQUISA.....	32
	3.3 MODELOS UTILIZADOS PARA A COLETA DE DADOS.....	33
	3.4 AMOSTRA UTILIZADA.....	34
	3.5 COLETA DOS DADOS	34
	3.6 ANÁLISE DOS DADOS	35
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	36
	4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	36
	4.2 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	39
	4.2.1 Parte 1	39
	4.2.2. Parte 2 – Modelo de Walton	41
	4.2.3. Parte 3 – Teste de Lipp – ISS	52
	4.3 PROPOSTAS DE MELHORIAS.....	54
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	59
	REFERÊNCIAS	61
	ANEXO.....	67

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho dedica-se ao estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). O objeto de estudo foi uma concessionária que atua no setor automotivo na região de Dourados, no estado de Mato Grosso do Sul. O presente trabalho busca proporcionar ao leitor maior conhecimento sobre a QVT, expondo seus benefícios para os colaboradores e para as organizações.

Diversos fatores presentes nas organizações podem intervir na satisfação de cada colaborador, os quais tendem a refletir em seu desempenho. Diante disso, não é necessário somente entender quais fatores interferem na satisfação e motivação dos colaboradores, mas sim, entender o conceito sobre QVT e qual a sua contribuição para a organização e seus colaboradores.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) pode ser vista como uma forma de aliar os interesses existentes entre os indivíduos com os da organização para atingir um bem comum (FERNANDES, 1996).

O conceito sobre QVT envolve o respeito e a preocupação com o bem-estar das pessoas, pois permite medir o grau de satisfação dos colaboradores com o local de trabalho. Para que a organização alcance níveis de qualidade e produtividade, é preciso investir primeiramente em seus colaboradores, para assim manter seus clientes fixos e oferecer serviços e/ou produtos com qualidade. (CHIAVENATO, 2014).

Os denominados colaboradores/funcionários passam a maior parte de seu tempo dentro das organizações exercendo suas funções, logo, as características do ambiente de trabalho refletem diretamente na qualidade de vida do trabalhador (VASCONCELOS et al, 2010).

Conforme Andrade (2012) os funcionários não devem ser considerados como recursos da empresa, mas como partes que influenciam no processo produtivo e no crescimento empresarial, uma vez que são os contribuintes do conhecimento e exercem suas habilidades dentro da empresa.

A QVT está em constante aperfeiçoamento, buscando beneficiar os funcionários inseridos nos diversos locais de trabalho, proporcionando melhorias voltadas ao bem-estar, a motivação, a satisfação e comprometimento com a organização. Dessa forma, não somente os funcionários serão favorecidos, mas

sim toda a empresa, dado que o a rotatividade, as doenças ocupacionais, o absenteísmo, etc., serão reduzidos (ANDRADE, 2012).

Para Fiedler, Venturolli e Minetti (2006) o local de trabalho precisa ser agradável e adequado às necessidades de seus colaboradores, deve proporcionar segurança, de modo a prevenir a ocorrência de acidentes, doenças ocupacionais, além de proporcionar relacionamento entre os funcionários.

Conforme Andrade (2012), pensar em QVT é primordial para as organizações que desejam obter mais competitividade no mercado e, não só isto, mas também para serem empresas conhecidas por tratarem seus funcionários de forma diferente, não estando preocupadas somente com o aumento dos lucros.

É ideal que as organizações avaliem questões como, o nível de saúde dos funcionários, o clima organizacional, a satisfação com o trabalho desenvolvido, além de desenvolver programas que visem à integração, aperfeiçoamento das atividades e motivação dos trabalhadores (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, 2017).

1.2 PROBLEMÁTICA

A falta de qualidade de vida no trabalho pode gerar diversos transtornos tanto para os profissionais quanto para a organização. Problemas físicos, como doenças ocupacionais, e psicológicos, como o stress, tendem a aparecer com mais facilidade quando as empresas não investem em programas que visam a qualidade de vida no trabalho (JUNIOR et al, 2014).

No ano de 2012, foi realizada uma pesquisa envolvendo alguns países como China, Alemanha, Holanda, Brasil, entre outros. O intuito dessa pesquisa foi identificar a principal causa de stress nos trabalhadores avaliados. A pesquisa aponta que 55% dos brasileiros consideram suas atividades profissionais como causadores do problema e, no mundo o trabalho é o principal causador de stress de 59% dos profissionais (REGUS, 2012).

Em 2014 foi publicado no “Dia Mundial em Memória às Vítimas de Acidentes de Trabalho”, um estudo sobre as causas de afastamento do trabalho, com dados referentes às aposentadorias por invalidez e um balanço dos auxílios-doença, com informações concedidas pelo Instituto Nacional do Seguro

Social (INSS) no período de 2000 a 2011. Durante esses 12 anos, houve um aumento de 163% relacionado com o auxílio doença previdenciário e 23% para aposentadoria por invalidez previdenciária. Houve um aumento de cerca de 124% ao auxílio doença acidentário e 6% referente a aposentadoria acidentária (PREVIDÊNCIA SOCIAL, 2014).

De acordo com os dados apresentados, a problemática inicial é entender a importância da QVT para o ambiente organizacional, para poder analisá-la em uma concessionária do setor automotivo na região de Dourados-MS.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Geral

Analisar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de uma empresa revendedora de veículos, para identificar a existência de problemas e propor soluções para os mesmos.

1.3.2 Específicos

- Identificar as condições do ambiente de trabalho e a percepção dos colaboradores em relação a empresa.
- Analisar a satisfação e motivação dos funcionários.
- Identificar se há fatores que interferem na qualidade de vida do trabalho dos colaboradores.
- Propor melhorias para o ambiente organizacional.

1.4 JUSTIFICATIVA

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) está se tornando um dos temas mais discutidos nas gestões das empresas, uma vez que para obter diferencial competitivo as organizações precisam investir em programas que promovam a qualidade de vida de seus funcionários, além de oferecer estrutura e suporte para seu desenvolvimento (SILVA, A., 2016).

Os resultados organizacionais dependem do desempenho e da motivação dos colaboradores. A chave para o sucesso é mantê-los motivados em seu trabalho. Para tal ocorrer, os gestores necessitam identificar as necessidades de cada colaborador, e quais fatores influenciam na qualidade de vida (FREITAS, 2015). Para Maslow (1985), a satisfação das necessidades básicas é fundamental para a qualidade de vida de um indivíduo.

Empresas como a Kraft e HP no Brasil, possuem programas de QVT. A Kraft possibilita que seus funcionários tenham horários flexíveis, para assim conseguirem conciliar a vida pessoal com o trabalho. A HP opera da mesma forma, a empresa emprega cerca de 8.400 funcionários e 2% trabalham em casa. Ambas afirmam que após desenvolverem essa medida, o índice de produtividade subiu (VAZ, 2016).

Há diversos problemas que podem ocorrer quando não há qualidade de vida nas organizações, como: absenteísmo, doenças e acidente de trabalho, rotatividade, entre outros. Todos estes fatores trazem problemas para a empresa, além de que a mesma pode perder produtividade e competitividade no mercado em que está inserida. Quando a QVT está presente na organização, os problemas e impactos tendem a diminuir (FERREIRA, 2011).

Pereira (2015), Santos (2012), Vasconcelos et al (2010), Araújo (2010), analisaram a QVT em diferentes locais de trabalho. Os autores encontraram diversas questões que podem ser melhoradas para aumentar a satisfação dos trabalhadores, como adaptações no local de trabalho, aquisição de planos beneficiários, incentivos salariais, aumento nas remunerações, oportunidades de crescimento, etc.

Após realizar as análises necessárias sobre o tema, decidiu-se então elaborar um estudo de caso em uma concessionária do setor automotivo na região de Dourados-MS, para avaliar a QVT e quais seus benefícios para a organização. Acredita-se que QVT é um tema relevante para a literatura, sendo foco de estudo, pesquisa e discussões de autores, como, Walton (1973), Westley (1979), Fernandes (1996), Chiavenato (2014) e outros.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Este capítulo visa trazer ao leitor uma visão dos vários conceitos relacionados com a qualidade de vida no trabalho. Inicialmente será abordado o conceito de QVT, o modelo de QVT proposto por Walton, os principais impactos gerados pela falta de QVT, stress ocupacional, Gestão de Pessoas visando a QVT, motivação dos colaboradores e o treinamento como uma forma de motivação.

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

As organizações enfrentam grandes desafios competitivos no mercado, buscando modernizações, de modo a oferecer produtos diferenciados e com qualidade. Ao mesmo tempo em que as empresas garantem sua competitividade, precisam se preocupar com as necessidades de seus colaboradores (SILVA, A., 2016).

Kurogi (2008) define QVT como um conceito que envolve o atendimento das necessidades do trabalhador, seu bem-estar, e a reestruturação das formas de organizar o trabalho para que haja maior envolvimento dos trabalhadores.

Para Limongi-França (2011), a QVT existe para promover um ambiente agradável para o desenvolvimento do indivíduo, de forma que a empresa se conscientize de que a saúde do trabalhador está diretamente relacionada com a qualidade do serviço a ser oferecido e com a produtividade, promovendo um ambiente que dê suporte ao indivíduo.

Para Chiavenato (2014), a QVT analisa o relacionamento das pessoas com a organização. Se a qualidade de vida no trabalho for ruim, isso trará resultados negativos para a empresa (má produtividade, absenteísmo, rotatividades, furtos, etc.). Por outro lado, se a qualidade de vida for alta, conseqüentemente, haverá contribuições maiores dos integrantes da organização.

No Quadro 1, há conceitos de alguns dos principais estudiosos sobre a QVT:

Autores	Conceitos sobre QVT
Walton (1973)	Designa preocupação com o resgate de valores humanísticos e ambientais, que vêm sendo negligenciados em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico
Werther e Davis (1983)	São esforços para melhorar a qualidade de vida, buscando tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios
Nadler e Lawler (1983)	É vista como uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações
Fernandes (1996)	A gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar dos trabalhadores e na produtividade das empresas
Bom Sucesso (1998)	Termo utilizado para avaliar as condições de vida urbana, incluindo transporte, saneamento básico, lazer e segurança, emoções e sentimentos das pessoas etc.

Quadro 1: Conceitos sobre Qualidade de Vida no Trabalho

Fonte: Silva, apud Santos, 2012.

A QVT tem como objetivo melhorar o ambiente de trabalho, visando alterar situações desfavoráveis aos trabalhadores, promovendo competitividade entre as empresas, criando processos produtivos eficientes, além de reduzir os impactos causados pela rotatividade, absenteísmo, doenças ocupacionais e acidentes de trabalho (FERREIRA, 2011).

A Figura 1 contém algumas verbalizações que ilustram a QVT:

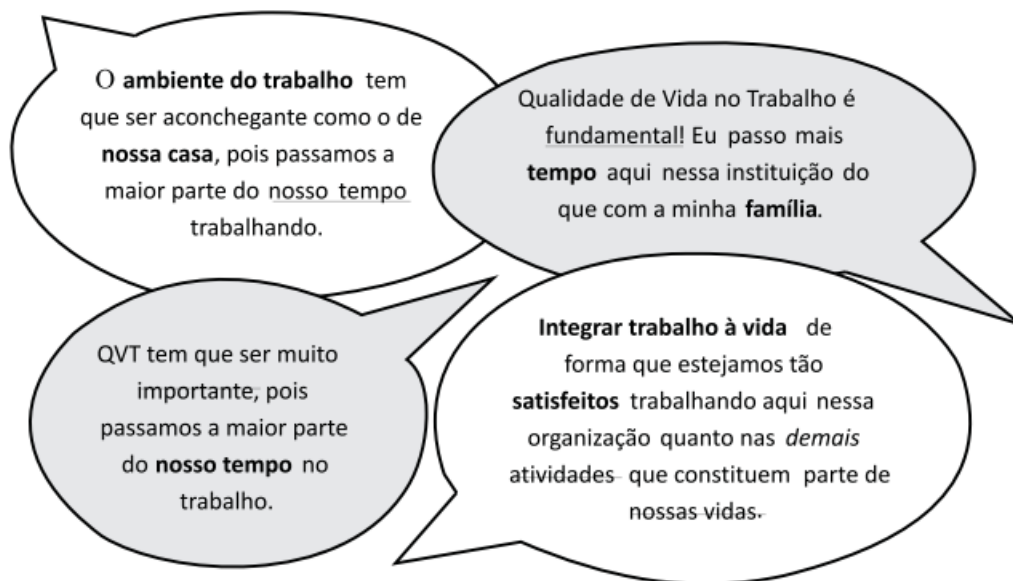


Figura 1: Verbalizações típicas que ilustram a Qualidade de Vida no Trabalho em termos de “valorização de tempo de vida”

Fonte: Ferreira, 2011.

Apesar de ser um exemplo fictício, a Figura 1 se aproxima da visão da maioria dos trabalhadores, uma vez que na maior parte de seus tempos, os funcionários permanecem em seus trabalhos. A utilização da palavra aconchegante em um dos balões serve de analogia para os substantivos casa e trabalho, devido que o ambiente de trabalho necessita ser confortável e aconchegante, tal como uma casa. A QVT permite analisar elementos, como, ambiente físico (espaço arejado, higiene do local, iluminação), a fim de promover a satisfação dos colaboradores com o local de trabalho (FERREIRA, 2011).

2.2 MODELO DE QVT PROPOSTO POR WALTON

Há diversos modelos existentes que permitem a análise da QVT, como o modelo de Hackman e Oldham, modelo de Westley, modelo de Werther e Davis e outros. Dos variados modelos existentes, o modelo a ser utilizado nesse estudo será o modelo de Walton.

Walton (1973) conceitua que a QVT tem como objetivo gerar na organização um ambiente mais humanizado, de forma que a empresa ofereça

para seu colaborador um ambiente seguro e saudável, com tarefas e cargas horárias justas, além de demonstrar a preocupação com o bem-estar de seus trabalhadores, conforme o Quadro 2:

Critérios	Indicadores
1. Compensação justa e adequada	Renda adequada ao trabalho Equidade interna Equidade externa
2. Condições de segurança e saúde no trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico, seguro e saudável
3. Utilização e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Significado da tarefa Identidade da tarefa Variedade de habilidade Retroinformação
4. Oportunidades de crescimento contínuo e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Segurança no emprego
5. Integração social na organização	Igualdade de oportunidades Relacionamento Senso comunitário
6. Constitucionalismo	Respeito às leis e direitos trabalhistas Privacidade pessoal Liberdade de expressão Normas e rotinas
7. Trabalho e espaço total de vida	Papel balanceado do trabalho
8. Relevância social da vida no trabalho	Imagem da empresa Responsabilidade social pelos empregados Responsabilidade pelos produtos e serviços

Quadro 2: Modelo de Walton para a análise da QVT

Fonte: Walton, 1973.

O modelo de Walton foi escolhido por apresentar oito dimensões que possuem suas devidas características e que demonstram as inúmeras possibilidades de adequar esse modelo para cada tipo de ambiente de trabalho. As oito dimensões são:

- **Compensação justa e adequada:** é necessário que remuneração do trabalho seja adequada de acordo com o trabalho que o colaborador desenvolve na empresa, existindo um equilíbrio entre as remunerações pagas.
- **Condições de segurança e saúde no trabalho:** envolve a jornada de trabalho que os colaboradores exercem e uma análise do ambiente em que ambos estão inseridos, verificando se o ambiente é adequado à saúde e bem-estar dos mesmos.

- **Utilização e desenvolvimento de capacidades:** é essencial que a organização proporcione oportunidades para seus colaboradores desenvolverem suas habilidades e conhecimentos, satisfazendo assim suas necessidades, desenvolvendo autonomia, autocontrole e confiança.
- **Oportunidades de crescimento contínuo e segurança:** a empresa deve proporcionar possibilidades de crescimento organizacional, desenvolvendo segurança no emprego a longo prazo.
- **Integração social na organização:** é ideal eliminar atitudes de preconceito e barreiras que impeçam o apoio e integração entre os colaboradores.
- **Constitucionalismo:** a organização deve estabelecer normas e regras, expor os direitos e deveres dos trabalhadores, a fim de desenvolver um clima democrático na organização.
- **Trabalho e espaço total de vida:** o trabalho não pode tomar todo o tempo e prejudicar a vida familiar e particular do colaborador, é preciso haver um equilíbrio entre as horas trabalhadas com a vida social do mesmo.
- **Relevância social da vida no trabalho:** o trabalho que cada colaborador desempenha na empresa deve ser algo que lhe traga orgulho em fazer parte da organização. É dever da organização ter responsabilidade social, responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos, regras definidas de funcionamento, administração eficiente e possuir uma boa imagem perante a sociedade (WALTON, 1973).

2.3 IMPACTOS GERADOS PELA FALTA DE QVT

Ferreira (2011) aponta que quando a qualidade de vida não está presente no local de trabalho, a empresa está sujeita há efeitos que impactam diretamente os trabalhadores e consequentemente a própria organização. Esses impactos podem ser visualizados na Figura 2:

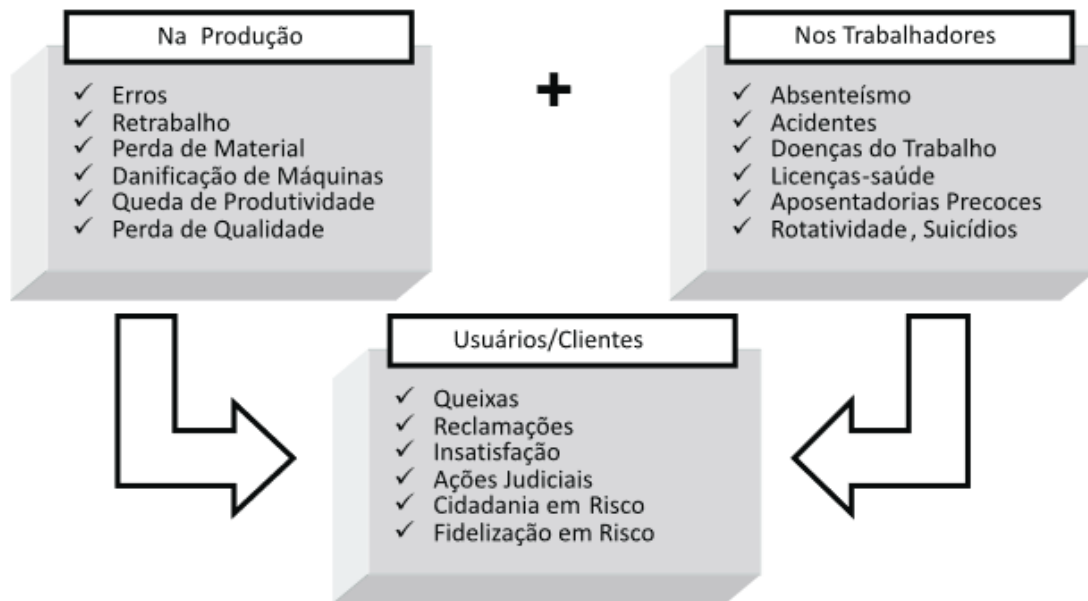


Figura 2: Efeito Combinado de Indicadores Críticos que Impactam sobre Cidadãos-Usuários/Consumidores

Fonte: Ferreira, 2011.

Para Ferreira (2011) os possíveis impactos causados na produção são:

- Erros relacionados com a execução de tarefas: ocorrem devido à ausência de um ambiente adequado de trabalho e treinamento dos colaboradores, esses fatores podem contribuir para o retrabalho, que por sua vez geram o desperdício e perda de material.
- Desperdício e perda de material: quando há desperdícios de materiais ou perda dos mesmos, há aumento nos custos de produção e esse fator influencia no preço final do produto, não agregando valor ao cliente.
- Máquinas e equipamentos danificados: são resultados de procedimentos inadequados que retardam o tempo de produção, refletindo nos custos, na perda de produtividade e na qualidade do produto final.

Os impactos causados nos trabalhadores são:

- Absenteísmo crônico: ausência no trabalho por diversos motivos, doenças, acidente de trabalho, fatores sociais, etc. É considerado um problema socioeconômico por reduzir a produtividade. Em casos que o trabalho são uma sequência de ações, a ausência de um funcionário atrapalha toda a equipe (NETO, 2006).

- Acidentes: podem ocasionar morte, geração de incapacidades temporárias ou permanentes e afastamento das atividades por algum período de tempo e influenciam na antecipação da aposentadoria (FERREIRA, 2011).
- Doenças do trabalho e licenças-saúdes: as doenças do trabalho, ocasionam os Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT), que são lesões causadas pelos esforços repetitivos caracterizados por dor crônica quando a capacidade de exercer dada função é excedida, conseqüentemente a isto, as licenças-saúdes têm grande aumento, dado que os servidores necessitam de afastamento do trabalho para se recuperarem (TOMASI; OLTRAMARE, 2014).
- Rotatividade: causadas pelas entradas e saídas, admissões e desligamentos em dado período de tempo, quando acontecidas com frequência podem acarretar na perda de produtividade da empresa, devido à dificuldade de estabelecer equipes fixas, ocorrendo a má integração e gastos com recrutamento de novos funcionários (TOMASI; OLTRAMARE, 2014).

Os impactos sobre os clientes/consumidores são:

- Queixas e reclamações referentes a qualidade dos bens e/ou serviços oferecidos, sobre as cláusulas não cumpridas, mal atendimento oferecido.
- Insatisfação com a má qualidade do bem e/ou serviço recebido, pelo mal desempenho de sua função e por não satisfazerem as necessidades individuais e sociais.
- Críticas expostas na mídia prejudicam o relacionamento entre os clientes/consumidores, colocam em risco a competitividade e a imagem da empresa (FERREIRA, 2011).

2.3.1 Stress ocupacional

Para Newman e Beehr (1998), o stress ocupacional é um fenômeno complexo e não deveria ser tratado apenas como uma variável, mas, como uma área de estudo que se preocupa com os estímulos do ambiente de trabalho e com as respostas recebidas do mesmo. O stress ocupacional está associado a

fatores negativos e/ou desagradáveis que os colaboradores podem estar sujeitos em seu local de trabalho.

A satisfação com a atividade do trabalho é essencial para quem o exerce, tornando-se fonte de motivação, possibilitando o crescimento pessoal. Porém, quando esse sentido se perde, a atividade antes exercida passa a ser algo indesejado, ocasionando problemas na saúde física e mental do colaborador. A presença do stress minimiza a qualidade de vida das pessoas, afetando diretamente seus comportamentos e desempenhos dentro da organização (JUNIOR et al, 2014).

Lipp (2000) afirma que o stress é uma reação complexa do organismo, onde todos os indivíduos estão sujeitos a fatores estressantes, que muitas vezes, podem ultrapassar a capacidade física e emocional de cada um.

Para Sousa et al (2009), o stress ocupacional pode estar relacionado quando determinado indivíduo julga as tarefas de trabalho como excessivas, de acordo com os recursos que o mesmo dispõe para executá-las. Quando as demandas de trabalho excedem a capacidade de que cada indivíduo possui para exercê-la, podem resultar em situações negativas e que desenvolvem o stress ocupacional.

O que estressa uma pessoa, muitas vezes não irá estressar outra, há vários tipos de estressores. O stress vem de duas fontes, denominadas externas e internas. As fontes externas são caracterizadas por tudo aquilo que o organismo necessita de uma maior adaptação, como a falta de dinheiro, a profissão, discussões, perdas, etc. As fontes internas estão relacionadas com o modo de agir, pensar, com as crenças e valores de cada indivíduo, que podem criar o stress (LIPP, 2000).

Muitos estímulos podem contribuir para a ocorrência do stress, como falta de recursos materiais apropriados, ambientes em más condições que possam interferir na saúde segurança e bem-estar dos trabalhadores, problemas de relacionamentos entre funcionários e chefias, jornadas longas de trabalho, designação de muitas tarefas e pouco tempo para executá-las, condições familiares e outros (OLIVEIRA et al, 2014).

Lipp (2000) aborda que o stress se desenvolve em quatro fases:

- Fase de alerta: é a fase de contato com a fonte do stress (agente estressor). O stress é considerado positivo nessa fase, sendo o

responsável por gerar sentimentos de coragem e motivação, auxiliando o indivíduo a ser mais produtivo. Entretanto, o indivíduo pode sentir alguns sintomas, como, dores musculares, problemas de pele, azia, ansiedade, nervosismo, etc. Se o indivíduo continuar em contato com os agentes estressores, estará sujeito a evoluir para a próxima fase, a da resistência.

- Fase da resistência: considerada a fase intermediária, onde o organismo busca o retorno do equilíbrio. Os principais sintomas que surgem são a perda de memória e muito cansaço. Caso os agentes estressores sejam eliminados nessa fase, pode haver o reequilíbrio novamente, caso não, o indivíduo está sujeito a evoluir para a próxima fase, a quase-exaustão.
- Fase de quase-exaustão: nessa fase, a tentativa de resistência do organismo é praticamente ineficaz e as defesas do corpo começam a falhar, o indivíduo está sujeito a evoluir para a última fase, a exaustão.
- Fase da exaustão: é a fase “crítica”, a qual o nível de stress já está altíssimo. É necessário procurar ajuda de um psicólogo especializado em estresse para que o nível não se agrave ainda mais, podendo ocasionar depressão e exaustão física que se manifesta através de doenças. Os sintomas mais comuns nessa fase são, queda de cabelo, gastrite ou úlcera, ansiedade, perda de memória, perda de apetite, pressão alta e outros.

Além dos sintomas mencionados, o stress pode causar sintomas físicos, psicológicos e comportamentais:

- Sintomas físicos: como dores de cabeça excessivas, aumento dos ritmos cardíacos e respiratórios, depressão, distúrbios mentais, câncer e ataques cardíacos, em casos extremos.
- Sintomas psicológicos: incluem problemas digestivos, ansiedade, tensão, irritabilidade, etc.
- Sintomas comportamentais: mudanças na produtividade, rotatividades, absenteísmos, inquietações, excesso de discussões e conflitos com os outros funcionários, acidentes no trabalho, etc. (ROBBINS, 2008).

2.4 GESTÃO DE PESSOAS VISANDO A QVT

Para uma empresa ser bem-sucedida é preciso conter uma equipe diferenciada, e para obter tal resultado, é necessário investir em novas tecnologias, dispor de capacitação e treinamentos, oferecer um ambiente seguro e agradável, dispor de recursos materiais, além de transmitir confiança para os funcionários que integram a empresa. Para isto, surge, então, a Administração dos Recursos Humanos (ARH) ou, como é mais conhecida, Gestão de Pessoas (GP)¹ (CHIAVENATO, 2014).

A GP consiste no planejamento e desenvolvimento de técnicas que sejam capazes de promover o desempenho eficiente das pessoas envolvidas na organização e contribuir para que as mesmas alcancem os objetivos individuais relacionados com seu trabalho, sendo responsável por incentivar os funcionários a darem o melhor de si dentro da empresa (ÁVILA; STECCA, 2015).

Para Gil (2009), a GP assume o papel de liderança na busca de alcançar excelência para enfrentar os desafios competitivos existentes, envolvendo ações que visem melhorar a produtividade da empresa e ao mesmo tempo se preocupando com seus trabalhadores.

O setor de GP, para Xavier (2006), busca alinhar os objetivos da empresa com os objetivos pessoais, visando manter um vínculo de respeito, dando apoio e suporte aos funcionários. É o setor que interage com as várias equipes existentes, sendo um dos meios pelo qual os funcionários podem dar sugestões, críticas e esclarecer dúvidas.

A função da GP é fazer com que as forças das pessoas sejam produtivas de modo a beneficiar a empresa e seus clientes, além de conhecer os negócios de uma organização, visando alcançar suas metas e objetivos (CHIAVENATO, 2014).

De acordo com Chiavenato (2014), é papel da GP realizar o recrutamento de pessoas, seleção e contratação do candidato, integração e treinamento, geração de benefícios e incentivos salariais, desligamentos, etc., além de dar incentivos a seus colaboradores para ambos serem produtivos e proativos, de modo que os mesmos beneficiem seus clientes e os parceiros.

Conforme Ávila e Stecca (2015), a incorporação da GP nas empresas reorienta o foco das organizações de que seus colaboradores são importantes,

¹ Uma vez que ARH e GP são sinônimos, para melhor adequação dos termos, nesse trabalho será utilizado a sigla GP.

sendo os responsáveis por executar as diversas funções e obter os resultados desejados, ou seja, o diferencial das organizações está ligado às pessoas que as compõem.

É importante analisar o tipo de tratamento que o funcionário recebe dentro da empresa em que está inserido. Cada colaborador terá maior desempenho em suas atividades conforme o tratamento que lhe é dado, sendo que é o próprio funcionário que auxilia a empresa a alcançar seus objetivos, logo, faz-se essencial que haja respeito e bons relacionamentos dentro da organização (SILVA, R., 2013).

A GP está ligada com a QVT, ambas se voltam para o bem-estar dos colaboradores e, tanto uma como a outra, refletem diretamente no desempenho organizacional, como, o efeito das vendas, o aumento da satisfação dos colaboradores e clientes, o aumento da produtividade, etc. (TEIXEIRA, 2013).

2.5 MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES

Quando uma nova organização se inicia, o que lhe dá força é seus fundadores e colaboradores. Os colaboradores precisam ser valorizados, pois são eles que dão existência a uma empresa, logo, necessitam se sentir integrados na organização, como parte essencial dela, assim, haverá maior disposição e contribuição com as atividades exercidas na empresa (SOUZA, 2016).

Um dos desafios que uma organização pode enfrentar é como entender e identificar os fatores que levam a motivação de seus funcionários. A QVT está diretamente relacionada com a motivação, sendo a responsável por analisar como os colaboradores se sentem no ambiente onde trabalham, além de desenvolver formas e maneiras de motivar os trabalhadores, realizar mudanças, inovações e adaptações a organização (RIBEIRO; SANTANA, 2015).

Chiavenato (2014) define motivação como forças existentes dentro de cada pessoa que induzem a ter um determinado comportamento.

Milioni (2006, p.116) define motivação como, “o estado de ânimo expresso em atitudes e comportamentos de um indivíduo ou grupo”.

Para Maximiano (2000), dizer que o colaborador está motivado para o trabalho, significa dizer que o mesmo possui disposição favorável ou positiva para realizar o trabalho.

A teoria de Abraham Harold Maslow é uma das teorias mais importantes sobre motivação. Nela são contidas as necessidades humanas, obedecendo uma hierarquia, ou seja, uma escala de necessidades primárias e secundárias, sendo utilizada para todos os homens e mulheres empregados (ROBBINS, 2008).

Na parte inferior da pirâmide estão dispostas as necessidades mais baixas (necessidades fisiológicas) e, na parte superior, estão as necessidades mais elevadas (necessidades de autorrealização), conforme a Figura 3. Quando cada indivíduo realiza uma necessidade, surge outra, conforme a categoria seguinte da hierarquia, cabendo a cada pessoa achar uma forma de satisfazer suas necessidades (ROBBINS, 2008).



Figura 3: Pirâmide da teoria das necessidades de Maslow
Fonte: Robbins, 2008.

Conforme a pirâmide hierárquica, as necessidades estão divididas em:

- Necessidades Fisiológicas: aquelas que fundamentam a sobrevivência humana, como alimentação, atividade física, satisfação sexual, abrigo, etc.
- Necessidades de segurança: constituem a busca por autodefesa, proteção, estabilidade, etc.

- Necessidades sociais: constituem as necessidades de aceitação em algum grupo de pessoas, participação, amizade, etc.
- Necessidades de "status" ou de estima: a necessidade de estima, envolve a autoconfiança, auto avaliação de cada indivíduo, autonomia, independência, etc.
- Necessidade de autorrealização: é a necessidade de auto desenvolver-se constantemente, a busca por aperfeiçoamento que gere realização das atividades julgadas importantes para cada indivíduo (ROBBINS, 2008).

Fica claro que o dinheiro, de acordo com a teoria de Maslow, não é a principal fonte de motivação, ou seja, para motivação ocorrer no local de trabalho, é importante ressaltar aos gestores que as pessoas querem se sentir úteis e importantes dentro do ambiente social e organizacional (GONÇALVES, 2011).

Percebe-se que quanto maior for a motivação maior será a qualidade de vida alcançada. Conforme Davis e Newstrom (2002), acredita-se que essa teoria auxilia os administradores e gestores a buscarem maneiras de pensar sobre a motivação de seus colaboradores e procurar maneiras de satisfazê-las, reconhecendo que cada colaborador possui necessidades diferentes dos demais.

Foram realizadas algumas pesquisas em relação ao reconhecimento dos funcionários e a relação desse fator com a produtividade da empresa:

[...] um estudo do Departamento de Auditoria Geral da Colúmbia Britânica concluiu que "o reconhecimento motiva os funcionários, aumenta a autoestima e a produtividade, além de reduzir o estresse, o número de faltas ao trabalho e a taxa de rotatividade". A Towers Perrin, em 2008, constatou que "empresas cujos funcionários se engajam nos projetos apresentam um aumento de 19% no faturamento operacional e 28% no faturamento acionário. Por outro lado, organizações cujos funcionários não se sentem envolvidos têm faturamentos operacionais decrescentes e uma queda de 11% no faturamento acionário (NELSON, 2014, p.10).

Reconhecer o trabalho de seus colaboradores é essencial. Isto faz com que eles tenham outro desempenho dentro da empresa. O princípio mais claro de gerenciamento e motivação conhecido estabelece que "se você premia um comportamento ele irá se repetir" (NELSON, 2014, p.12).

O autor descreve quatro tipos de elogios que podem ser usados como uma forma de motivar os funcionários pelas suas devidas ações, sendo eles: elogio pessoal, podendo ser um agradecimento ou qualquer tipo de reconhecimento que deve ser feito pessoalmente, o elogio por escrito, podendo ser um bilhete manuscrito, ou uma carta, o elogio eletrônico, podendo ser feito através de um e-mail e o elogio público, podendo ser feito através de uma reunião, ou algum reconhecimento diante de uma ou mais pessoas (NELSON, 2014).

Para Nelson (2014), os quatro tipos de elogios possuem diferenças, ser elogiado pessoalmente é diferente de receber algum e-mail, por exemplo. Entretanto, é importante que os gestores separem um tempo para reconhecerem seus funcionários das diversas formas existentes, dando apenas um elogio, seja ele formal ou informal, ou até mesmo dando prêmios de reconhecimento.

Os prêmios de reconhecimento podem ser pagamentos ou créditos disponibilizados aos funcionários, onde o principal objetivo é comunicar o que fizeram e torná-los como modelos aos demais funcionários. O prêmio de reconhecimento pode ser feito da forma que a empresa desejar, podendo ser apenas uma cerimônia de celebração, ou qualquer outra maneira simples de reconhecer a ação desempenhada pelo colaborador (CHIAVENATO, 2014).

Para Chiavenato (2014), os colaboradores estão dispostos a se dedicar e se comprometerem pela organização, desde que obtenham algum retorno significativo. Para que isto aconteça, é importante desenvolver sistemas de recompensas, ou seja, se faz necessário recompensá-los adequadamente por suas contribuições

Leite et al (2014) afirma que o incentivo é fundamental para que os funcionários saibam sobre suas habilidades e tenham conhecimento sobre as tarefas que exercem, o resultado final será melhor do que o esperado. As empresas podem usar diversas maneiras para motivar seus colaboradores, conforme as necessidades de cada um.

2.5.1 Treinamento como uma forma de motivação

Xavier (2006) conceitua que para haver produtividade é necessário qualificação, ou seja, conhecimento dos métodos e processos, o modo de uso

dos materiais e máquinas, etc., utilizando a quantidade mínima de recursos (tempo, pessoas, dinheiro). Essa qualificação provém do treinamento, conforme a sequência a seguir:

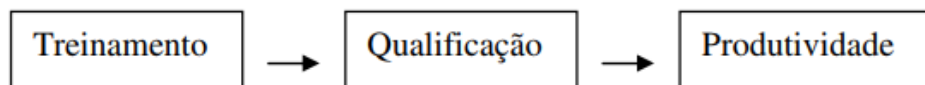


Figura 4: Treinamento e produtividade

Fonte: Xavier, 2006.

Conforme Chiavenato (2014), o termo treinamento possui vários significados. Quase sempre o treinamento tem sido compreendido como a função de preparar o colaborador para o cargo destinado, ou seja, é realizado para aperfeiçoar o conhecimento e as habilidades requeridas para o cargo atual. É um dos meios de desenvolver as características de inovação e criatividade de cada pessoa, para que elas consigam atingir com excelência os objetivos propostos pela organização.

Para o autor, o treinamento não deve ser realizado apenas quando há contratação de novos colaboradores, deve ser uma atividade contínua mesmo que os funcionários apresentem bons desempenhos. Os incentivos e aperfeiçoamentos devem ser utilizados para o desenvolvimento das competências necessárias, para que a qualquer momento elas possam ser aplicadas (CHIAVENATO, 2014).

O treinamento visa melhorar as habilidades de cada integrante da organização. Pode-se dizer que o treinamento gera grande retorno para a empresa, dado que, oferecendo capacitação e qualificação para seus funcionários, os mesmos desempenharão suas atividades com mais motivação, ocasionando maior produtividade e, conseqüentemente, trará benefícios para a organização (SALLES; FARIA, 2013).

Para Oliveira (2012), o treinamento possibilita aos funcionários a possibilidade de crescimento dentro da empresa, resultados eficazes e maior produtividade. É importante ressaltar que as empresas que investem em treinamentos constantes têm maiores chances de envolvimento de seus funcionários, uma vez que há o investimento no colaborador e a pessoa treinada

se sente motivada a participar da empresa, contribuindo, então, para seu crescimento.

2.6 IMPORTÂNCIA DAS VENDAS

Uma das mais importantes ações no mundo do negócio é o ato de vender. É um desafio que muitos gestores enfrentam no dia-a-dia ao longo dos anos. Vender algo nunca foi simples, por isso, é ideal que a empresa e seus funcionários entendam como este processo funciona (GONÇALVES, 2011).

O treinamento dos funcionários, a habilidade e o conhecimento sobre vendas é essencial para realizar um bom atendimento ao cliente. É importante esclarecer aos vendedores os objetivos da empresa e as estratégias de vendas a serem seguidas. Para que o bom atendimento aconteça, não somente é preciso a participação dos vendedores, mas também o comprometimento de todos os proprietários (SANTANA, 2011).

De acordo com Barcellos e Schelela (2012), é essencial que as empresas conheçam melhor o mercado, para obterem uma visão ampla do que os clientes necessitam, satisfazer suas necessidades não é uma tarefa fácil. Tal como a teoria de Maslow aponta, as necessidades e desejos do cliente/usuário correlacionam-se com a sua decisão de comprar um determinado produto e/ou serviço.

Ainda segundo Maslow, a satisfação das necessidades dar-se-á em determinada ordem de prioridade: necessidades básicas, sociais e, assim, sucessivamente. Quando o cliente decide comprar algo, o bom atendimento, respeito, atenção e outros aspectos semelhantes a estes devem ser levados em consideração pelos vendedores, pois esses fatores servirão como base para o cliente decidir se efetuará ou não a compra (SANTANA, 2011).

Gonçalves (2011) conceitua que uma venda bem efetuada é aquela que consegue atender as necessidades do cliente. No processo de vendas, as atitudes do vendedor possuem grandes influências. É importante que os vendedores demonstrem seriedade, respeito e entusiasmo, dado que a qualidade no atendimento é um dos diferenciais de concorrência.

O vendedor que não possui motivação naquilo que desempenha, dificilmente conseguirá efetuar um bom atendimento, ou seja, deixará de transmitir com segurança para o cliente as vantagens de determinado produto e, assim, pode colocar sua venda em risco. Julga-se, então, necessário que a organização desenvolva com frequência treinamentos, visando aperfeiçoamento das habilidades requeridas para o processo de vendas (GONÇALVES, 2011).

3 METODOLOGIA

Nessa seção, será descrito a metodologia utilizada para o desenvolvimento do estudo (classificação, amostra, coleta e análise dos dados).

3.1 CLASSIFICAÇÃO DO ESTUDO

O presente trabalho será classificado quanto à abordagem, quanto aos objetivos e quanto aos procedimentos.

Quanto à abordagem, classifica-se como qualitativa. A pesquisa qualitativa “não se preocupa com representatividade numérica, mas sim com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc.” (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p.31).

Com base nos objetivos, classifica-se como uma pesquisa descritiva. Para Gil (2008), a pesquisa descritiva é utilizada para descrever determinada população, tendo como particularidade a utilização de técnicas padronizadas na coleta de dados, como o questionário.

Quanto aos procedimentos, optou-se em elaborar um estudo de caso. O estudo de caso tem por objetivos “investigar um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos” (YIN, 2001, p.32). O pesquisador não busca intervir no local ou objeto de estudo, mas revelar uma percepção do mesmo. A análise pode ser feita com um pequeno grupo, uma instituição, um evento, visando compreender como é o ponto de vista dos participantes da entidade (FONSECA, 2002).

3.2 ETAPAS DA PESQUISA

Para fundamentação do tema em questão, e a busca de melhor entendimento, realizou-se pesquisas bibliográficas em trabalhos e artigos que estivessem ligados com a QVT, para visualizar e entender seus benefícios, além de analisar os resultados encontrados pelos autores pesquisados. As pesquisas bibliográficas foram ideais para a definição dos objetivos desse trabalho.

O segundo passo foi analisar questionários que estivessem ligados com a QVT, para escolher o que melhor se adequasse com a empresa estudada. Após as análises, optou-se por utilizar o questionário elaborado por Walton, para medir a QVT dos colaboradores da concessionária.

Também foram feitas pesquisas bibliográficas em trabalhos e artigos que abordassem o stress ocupacional. O intuito foi buscar melhor entendimento do assunto, para saber qual sua influência na vida dos colaboradores ligados ao setor de vendas.

Foi preciso buscar modelos de questionário e testes referentes ao stress ocupacional. Após as análises necessárias, foi escolhido o modelo elaborado por Lipp para verificar se os colaboradores possuem sintomas ligados ao stress ocupacional.

3.3 MODELOS UTILIZADOS PARA A COLETA DE DADOS

Utilizou-se o questionário elaborado por Walton para medir a QVT. O modelo de Walton foi adaptado para a empresa estudada, para assim obter melhores resultados.

As questões contavam com cinco tipos de alternativas, visando medir o grau de satisfação dos colaboradores em relação as oito compensações, sendo, muito insatisfeito, insatisfeito, nem satisfeito nem insatisfeito, muito satisfeito e satisfeito.

Para identificar os sintomas de stress, utilizou-se o teste elaborado por Marilda Emmanuel Novaes Lipp, especialista em stress e fundadora do Centro Psicológico de Controle do Stress, em Campinas.

O teste denomina-se Inventário de Sintomas de Stress – ISS, e está dividido em três fases (alerta, resistência e exaustão), apresentando 52 alternativas de naturezas físicas e psicológicas, sendo os sintomas muitas vezes repetidos entre as fases. A fase de Alerta e de Resistência apresentavam 15 alternativas e, a fase de Exaustão, 22 alternativas. Conforme há a ocorrência de grandes números de sintomas em cada fase, é possível alertar o indivíduo que o mesmo está sujeito ao stress (INSTITUTO DE PSICOLOGIA E CONTROLE DO STRESS, 2013).

Vale ressaltar que, o modelo de Walton e as três fases do stress (alerta, resistência e exaustão) foram abordadas no referencial teórico (Capítulo 2) deste trabalho e o questionário utilizado está disponível em Anexo.

Para facilitar a coleta de informações e análise dos dados, o questionário aplicado apresentou somente questões objetivas, totalizando-se em 27 questões e foi dividido em três partes:

- Parte 1: continha quatro perguntas pessoais, visando melhor conhecimento dos colaboradores.
- Parte 2: continha 20 perguntas relacionadas ao modelo de Walton, com as oito compensações.
- Parte 3: continha três questões baseadas no teste de Lipp.

3.4 AMOSTRA UTILIZADA

A realização da pesquisa foi possível mediante a autorização dos gerentes da organização e com a colaboração de seus trabalhadores. A amostra utilizada fora composta por 27 funcionários.

3.5 COLETA DOS DADOS

Para dar início a coleta dos dados, foi necessário visitar o local algumas vezes para entendimento de seu funcionamento e de como os funcionários desempenhavam suas funções. Após realizar as visitas, foi acordado um dia com um dos gerentes para que os questionários pudessem ser aplicados e para que a pesquisa pudesse prosseguir.

Na data da aplicação dos questionários, foi explicado para cada colaborador como o questionário estava dividido. A seguir, às 15 horas de uma quarta-feira, os questionários foram entregues para os colaboradores presentes na organização. A coleta dos dados encerrou-se no mesmo dia às 17h30 min, obtendo-se 27 questionários respondidos.

Vale ressaltar que uma parte dos funcionários não estavam presentes na organização por motivos de férias e, também, que outros não responderam o questionário por estarem inseridos em departamentos de difícil acesso.

3.6 ANÁLISE DOS DADOS

De acordo com Yin (2001), a análise dos dados deve ser representada de forma clara, expondo os resultados encontrados, abrangendo suas interpretações e facilitando o entendimento para os leitores.

Para dar início a análise dos dados, optou-se em analisar primeiro as questões referentes ao modelo de Walton e, em seguida, as alternativas do teste de Lipp.

Para realizar a análise dos modelos, foi preciso utilizar a planilha Excel. Anotou-se na planilha todas as respostas assinaladas pelos colaboradores, para assim gerar uma somatória de todas as questões. Com as somatórias prontas, realizou-se os gráficos.

Sendo assim, os dados dos questionários serão representados através de gráficos para melhor compreensão e visualização dos resultados encontrados. De posse dos dados, buscou-se relacioná-los com o referencial teórico proposto, buscando respostas e sugestões para os problemas encontrados.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção será apresentado a caracterização da empresa estudada, os resultados obtidos com auxílio da aplicação do questionário e as propostas de melhorias. Buscando promover ao leitor uma melhor visualização dos resultados, os mesmos serão apresentados em formas de gráficos.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

O estudo foi desenvolvido em uma concessionária do setor automotivo, localizada na região de Dourados-MS, a qual não será mencionada seu nome, para preservação de sua imagem.

Iniciou-se por quatro engenheiros em 1985 a primeira concessionária, fazendo parte de um grupo de empresas lideradas pela Tetraeng Internacional, com sede na cidade de São Paulo e, por volta do ano de 1988, foi aberta outra filial em Dourados.

Possui como filosofia ser uma empresa focada no cliente, buscando a fidelidade dos mesmos, oferecendo veículos inovadores e com qualidade. A concessionária trabalha com carros da marca Volkswagen, uma empresa alemã originada no ano de 1937.

A empresa possui 45 funcionários e opera semanalmente com turnos de oito horas diárias e, contém vários setores, sendo eles: Diretoria, Secretária da Diretoria, Telemarketing, Departamento Pessoal, Departamento Financeiro, Caixa, Departamento de Vendas (Novos e Seminovos), Gerente de Vendas, Secretária de Vendas, Departamento de Peças e Acessórios, Assistência Técnica, Departamento de Financiamento e Seguro, Departamento de Consórcio, Oficina e Funilaria, conforme a Figura 5:

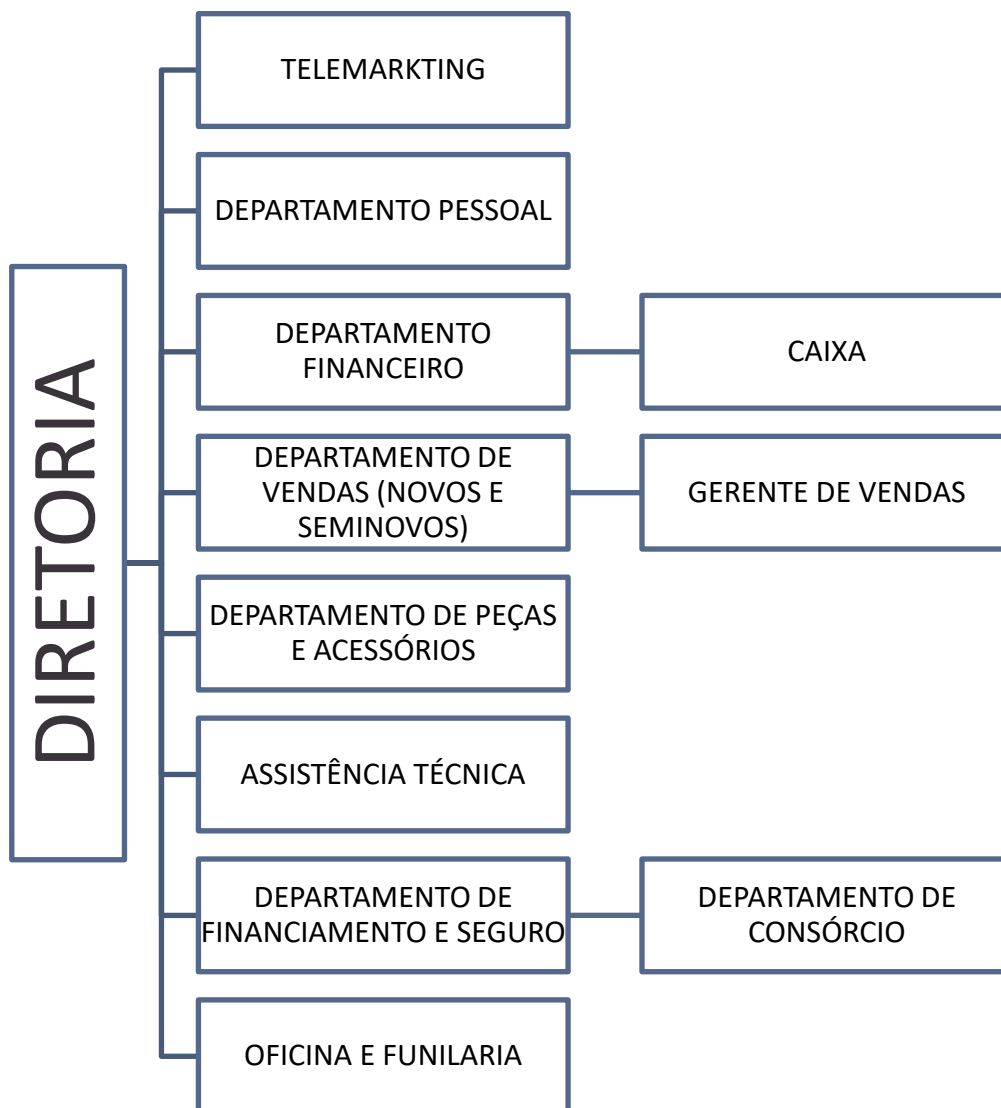


Figura 5: Organograma da Concessionária de veículos

Fonte: Dados da autora, 2017.

Conforme o organograma, os setores estão divididos em:

Diretoria: composta pelos proprietários, sendo responsáveis por todos os departamentos inseridos na organização e pelas tomadas de decisões da empresa. Nesse setor há uma secretária responsável por tratar dos assuntos

relacionados com a diretoria, tais como, efetuar ligações, marcar reuniões, anotar recados, agendamentos etc.

Telemarketing: responsável por realizar o atendimento ao consumidor e, oferecer suporte técnico por telefone, sendo responsável por realizar as pesquisas voltadas a satisfação e insatisfação do público-alvo, oferecendo auxílio ao comprador para a resolução de problemas.

Departamento Pessoal: responsável por receber os currículos, realizar as contratações dos novos funcionários, pagamentos, demissões, etc.

Departamento Financeiro: responsável por receber os pagamentos dos clientes, fornecedores e, por administrar todos os recursos relacionados com as finanças da empresa e prestação de contas.

Caixa: responsável para receber o pagamento dos clientes.

Departamento de Vendas (Novos e Seminovos): responsável pela venda de veículos novos e seminovos e por auxiliar o cliente a tomar a melhor decisão para realizar a compra do veículo desejado. Nesse setor há uma secretária de vendas, responsável pela recepção de clientes e para encaminhá-los ao vendedor da vez.

Gerente de Vendas: responsável pela administração da equipe de vendas, auxílio e orientação dos vendedores, gerenciar as estratégias de vendas para o cumprimento de metas, objetivos e realização de novos negócios.

Departamento de Peças e Acessórios: responsável pela venda de peças e acessórios para veículos novos e seminovos.

Assistência técnica: responsável pela revisão dos veículos novos e seminovos, pela garantia dos veículos e pelo cuidado com a parte mecânica e funilaria dos mesmos.

Departamento de Financiamento e Seguro: responsável pelo financiamento do veículo, visando possibilitar sua venda. São realizados seguros dos veículos, conforme a preferência do cliente.

Departamento de Consórcio: responsável pela venda de consórcios (plano para aquisição de veículos novos e seminovos), sendo uma forma de comprar veículos sem o pagamento de juros.

Oficina: responsável pelo recebimento de todos os veículos encaminhados pela assistência técnica, para o reparo/conserto e/ou substituição de peças.

Funilaria: responsável pelo recebimento de todos os veículos encaminhados pela assistência técnica para a realização de reparos na lataria (reparos de para-choque, amassados, pintura de riscos, etc.), e/ou substituição de peças.

4.2 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

4.2.1 Parte 1

A primeira parte do questionário continha três questões pessoais, sendo: faixa etária dos trabalhadores, grau de escolaridade e tempo de permanência na empresa. Constatou-se que dos entrevistados, 52% são mulheres e 48% são homens, conforme a Figura 6:

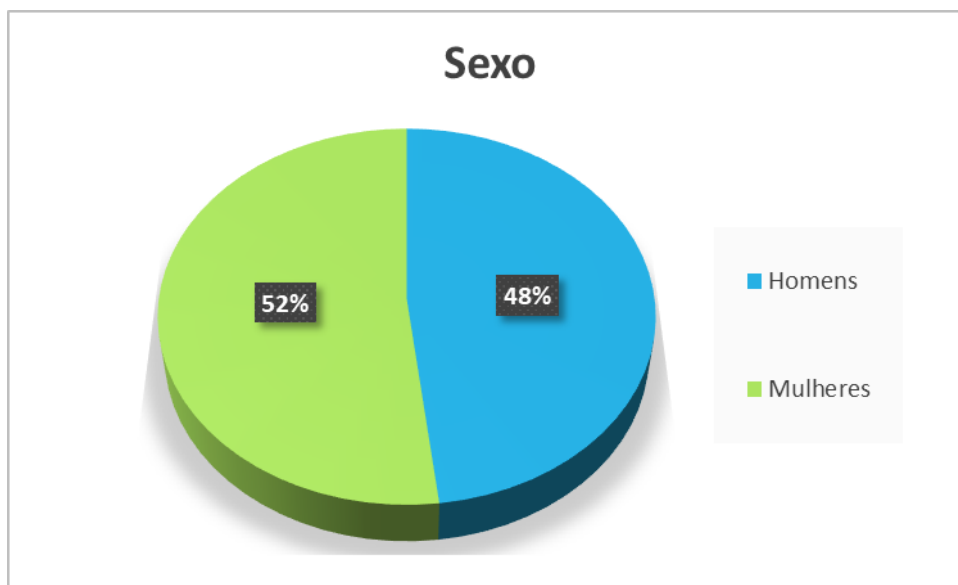


Figura 6: Perfil dos colaboradores

Fonte: Dados da autora, 2017.

Em relação a idade dos colaboradores, 37% possuem até 25 anos e, 11% apresentam mais de 50 anos, conforme a Figura 7:

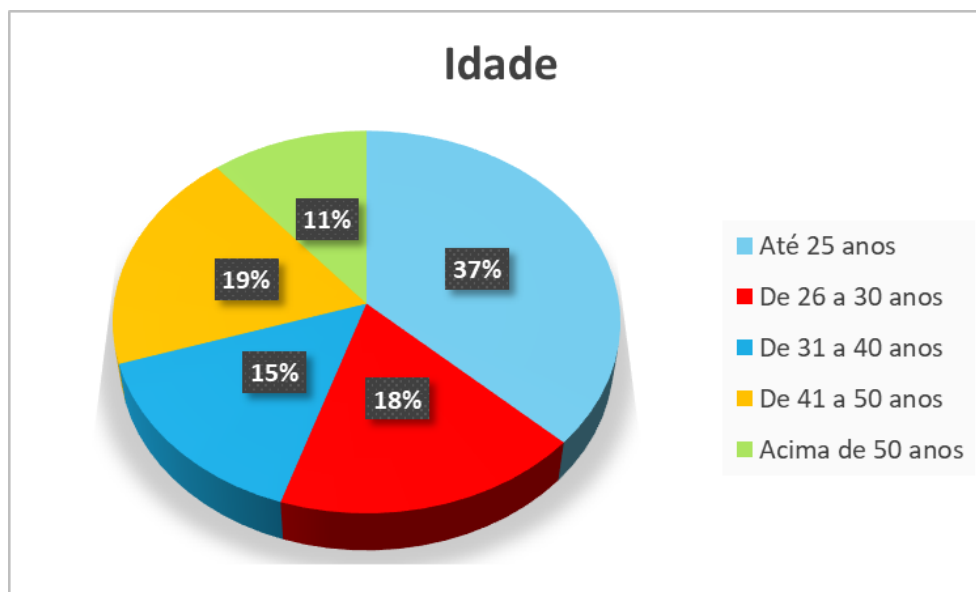


Figura 7: Faixa etária dos colaboradores

Fonte: Dados da autora, 2017.

No que se refere ao grau de escolaridade, 7% concluíram o Ensino Fundamental, 48% concluíram o Ensino Médio e, 45% concluíram o Ensino Superior, conforme a Figura 8:

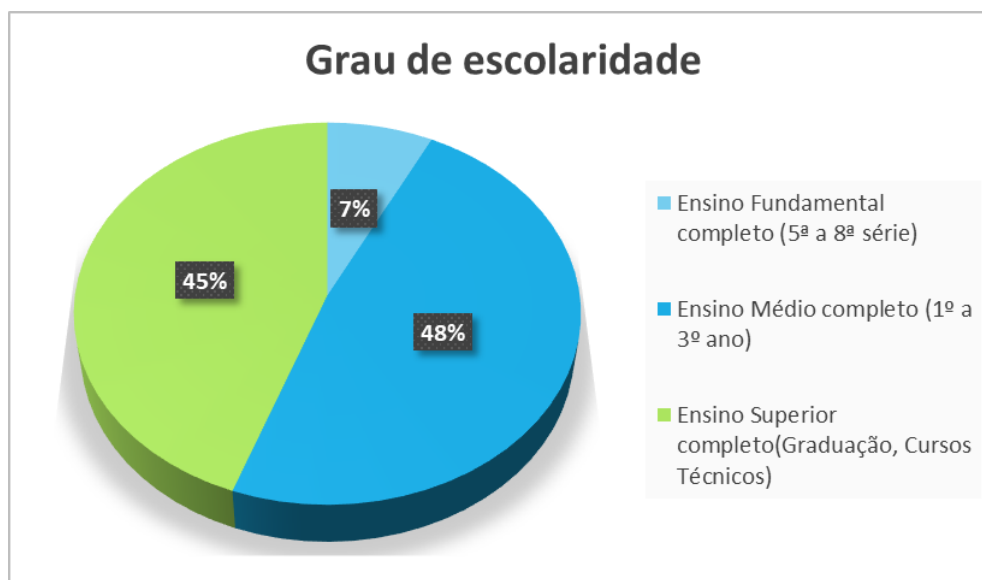


Figura 8: Grau de escolaridade dos colaboradores

Fonte: Dados da autora, 2017.

Em relação ao tempo de permanência na empresa, cerca de 30% dos colaboradores trabalham há menos de um ano e, 48% trabalham de cinco a dez anos, conforme a Figura 9:

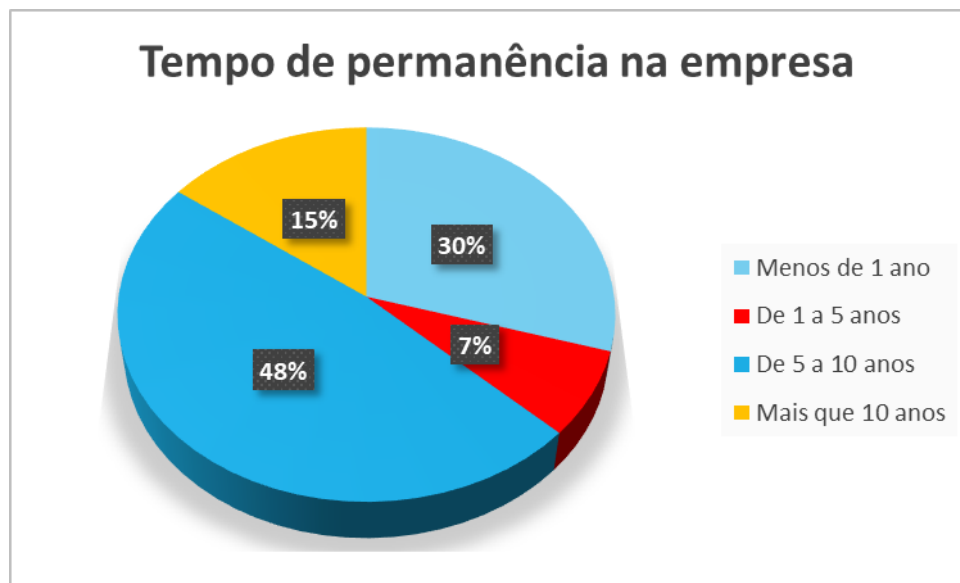


Figura 9: Tempo de permanência na empresa

Fonte: Dados da autora, 2017.

4.2.2. Parte 2 – Modelo de Walton

4.2.2.1 Compensação justa e adequada

A Figura 10 possui dois gráficos relacionados com a satisfação dos colaboradores quanto ao salário justo e adequado.

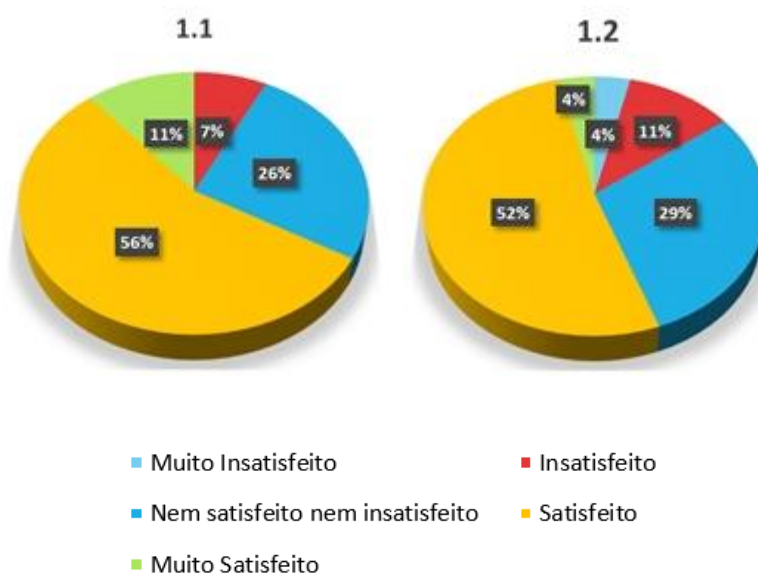


Figura 10: Satisfação quanto ao salário (compensação) justo e adequado

Fonte: Dados da autora, 2017.

O Gráfico 1.1 apresenta as respostas obtidas com a pergunta: “*O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?*”. Conforme o gráfico, 56% dos colaboradores estão satisfeitos e 7% estão insatisfeitos. Percebe-se, então, que, de modo geral, os colaboradores estão satisfeitos com as remunerações recebidas.

O Gráfico 1.2 apresenta as respostas obtidas à pergunta: “*O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?*”. Em relação à pergunta feita, 52% dos colaboradores estão satisfeitos e 11% estão insatisfeitos.

Na concessionária estudada, cada colaborador recebe uma comissão ao vender algum veículo, entretanto, as comissões possuem valores variados, conforme o valor do veículo vendido. Sabendo disso, pode-se justificar que 11% dos colaboradores estão insatisfeitos com as participações nos resultados, devido ao fato de que a participação recebida, provavelmente, foi inferior ao esperado pelo colaborador.

4.2.2.2 Condições de segurança e saúde no trabalho

A Figura 11 possui três gráficos relacionados as condições de trabalho.

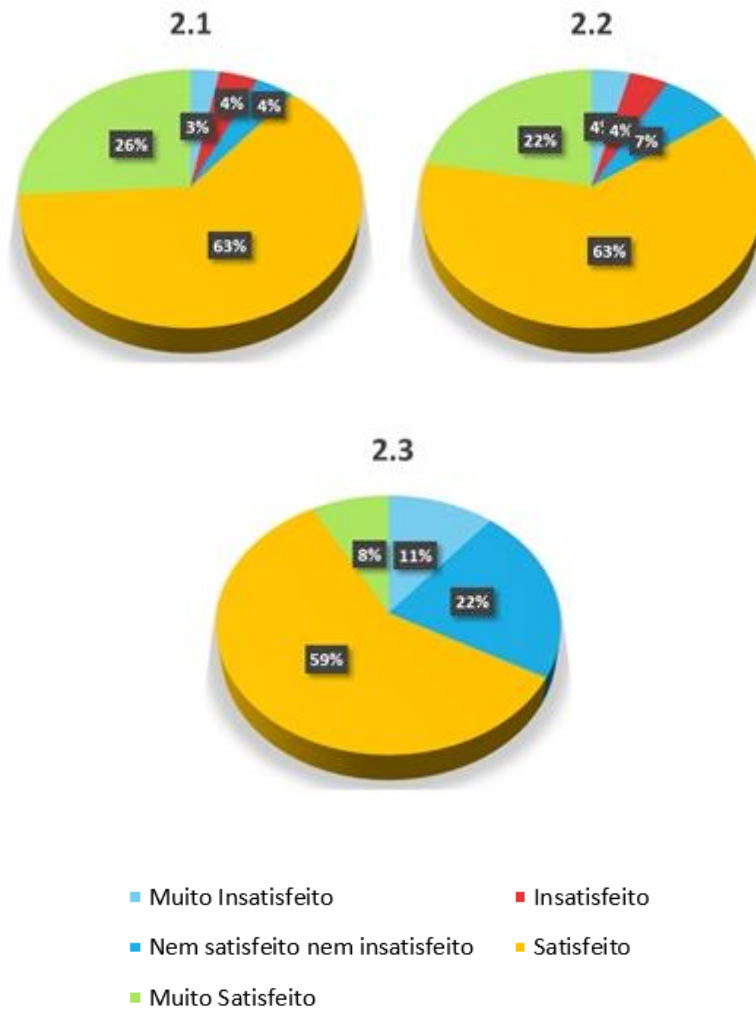


Figura 11: Satisfação quanto as condições de trabalho

Fonte: Dados da autora, 2017.

O Gráfico 2.1 apresenta as respostas obtidas com auxílio da questão: “O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?”. Em relação à pergunta feita, 63% dos colaboradores estão satisfeitos com a jornada de trabalho semanal e 4% estão insatisfeitos.

O Gráfico 2.2 apresenta as respostas obtidas por meio da pergunta: “O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?”. Em relação à pergunta feita, 63% dos colaboradores estão satisfeitos.

No geral, a maior parte dos colaboradores estão satisfeitos com as condições de trabalho oferecidas.

Porém, no Gráfico 2.3, que representa os dados obtidos com a pergunta: “Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?”, nota-

se que 11% dos colaboradores estão muito insatisfeitos em relação ao cansaço ocasionado pelo trabalho.

Fatores internos e externos, tais como: crise financeira, remuneração insatisfatória, segurança profissional, vida profissional, convivência familiar, etc., podem ter certa influência nas vendas, podendo prejudicá-las e acabar gerando transtornos como preocupação, ansiedade, mudanças de humor, stress, etc., causando-lhes não somente cansaço físico, mas como, mental (DALBERTO et al, 2011).

4.2.2.3 Utilização e desenvolvimento de capacidades

A Figura 12 possui três gráficos relacionados com a capacidade que cada colaborador possui no trabalho.

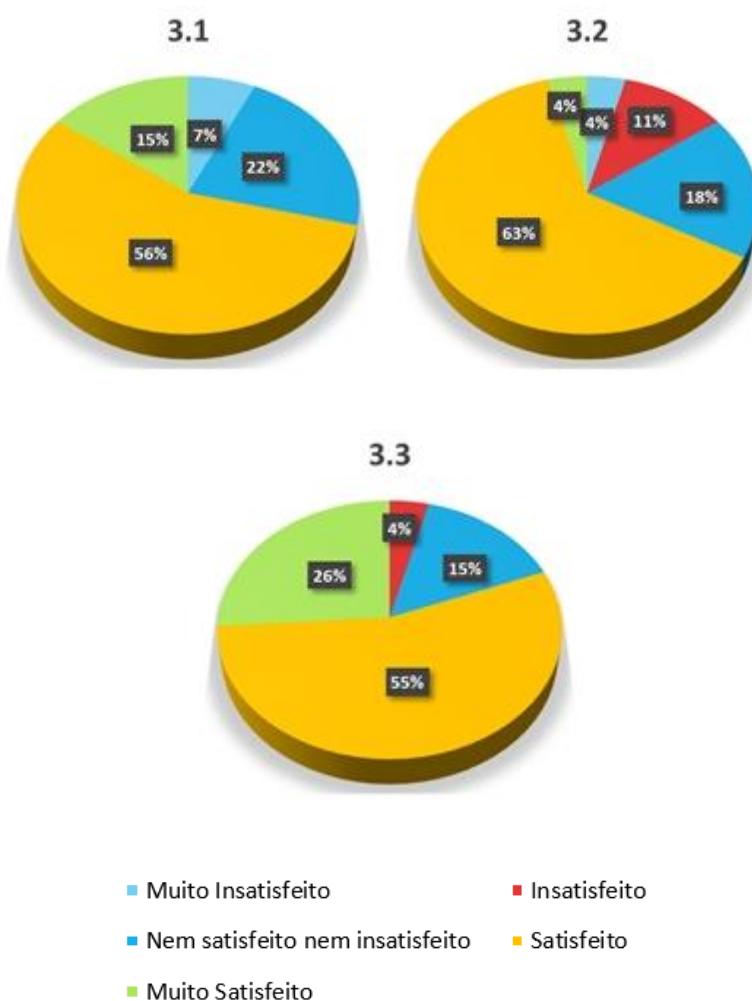


Figura 12: Satisfação quanto ao uso das capacidades de cada colaborador no trabalho

Fonte: Dados da autora, 2017.

O Gráfico 3.1 apresenta as respostas obtidas na pergunta: “*Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade de tomar decisões) que possui no seu trabalho?*”. Em relação à pergunta feita, grande parte dos trabalhadores estão satisfeitos com as oportunidades de tomar decisões, totalizando-se em 56%. Vale ressaltar que a falta de autonomia no trabalho pode causar queda de rendimento e produtividade dos colaboradores, logo, é importante que os indivíduos tenham liberdade de tomar decisões dentro da organização (WERTHER; DAVIS, 1983).

O Gráfico 3.2 apresenta as respostas obtidas na pergunta: “*O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?*”. Em relação à pergunta feita, o número de colaboradores satisfeitos e insatisfeitos é de 63% e 11%, respectivamente.

Ter conhecimento sobre as atividades desenvolvidas é primordial para que os colaboradores as desempenhem com prazer (NELSON, 2014). Com o feedback, o colaborador saberá o que está acertando e onde está errando, assim será possível melhorar o seu desempenho, corrigindo os possíveis erros (WERTHER; DAVIS, 1983).

O Gráfico 3.3 apresenta as respostas obtidas na pergunta: “*Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?*”, quanto a isso, 55% estão satisfeitos e 4% dos colaboradores estão insatisfeitos. Acredita-se que a falta das diferentes habilidades e capacidades do indivíduo, podem influenciar no trabalho, tornando-o monótono e cansativo (WERTHER; DAVIS, 1983).

4.2.2.4 Oportunidade de crescimento contínuo e segurança

A Figura 13 possui três gráficos relacionados com a oportunidade que cada colaborador possui no trabalho.

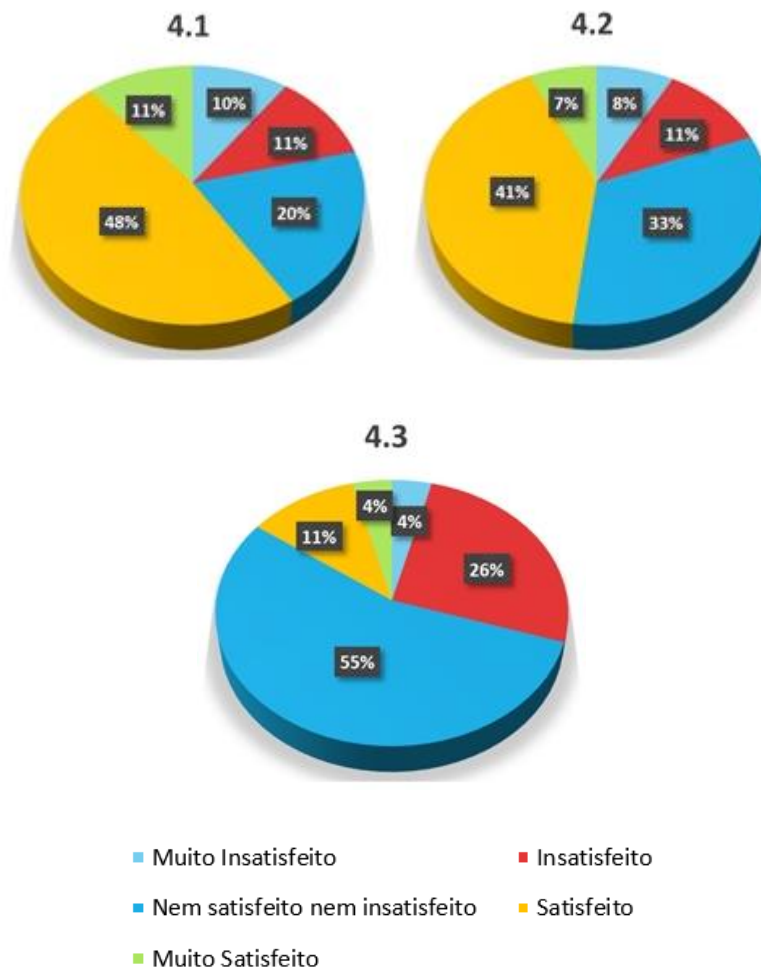


Figura 13: Satisfação quanto as oportunidades existentes no trabalho

Fonte: Dados da autora, 2017.

O Gráfico 4.1 apresenta as respostas da pergunta: “*O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?*”. Ao comparar com os outros gráficos representados nos tópicos anteriores, o número de colaboradores satisfeitos teve uma recaída. Apenas 48% dos trabalhadores estão satisfeitos com a oportunidade de crescimento pessoal.

Segundo Ferreira (2011), a empresa que não oferece oportunidades de crescimento profissional aos seus funcionários está sujeita a ter grande índice de funcionários rotativos, desmotivados, frustrados, etc., acarretando possivelmente em má produtividade, queixas, reclamações, afastamentos, entre outros problemas.

O Gráfico 4.2 apresenta as respostas da pergunta: “*O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?*”. Em relação a essa pergunta,

percebe-se que o número de trabalhadores satisfeitos com os treinamentos realizados apresentou valores inferiores aos demais gráficos, totalizando-se em 41%. Percebe-se que os colaboradores estão insatisfeitos com os treinamentos oferecidos pela organização. O ideal é que a organização invista em treinamentos, pois acredita-se ser de suma importância para a realização das vendas.

Para Ávila e Stecca (2015), a partir do momento que a empresa investe em treinamentos, há o investimento na qualidade dos serviços prestados pela empresa e, não só isso, há o aperfeiçoamento das habilidades de cada colaborador.

As atitudes tomadas pelos vendedores possuem influências na hora da venda, logo, é importante desenvolver treinamentos periódicos com os funcionários, sendo que o treinamento é uma das formas da empresa motivar seus trabalhadores a desempenharem suas funções com comprometimentos e seriedade, pois sabe-se que, colaboradores motivados tendem a ser mais proativos e os resultados da empresa passam a ser mais positivos (SANTANA, 2011).

O Gráfico 4.3 apresenta as respostas da pergunta: *“Em relação às situações e a frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?”*. Referente a questão abordada, o número de colaboradores insatisfeitos é de 26%.

A organização estudada possui metas de vendas, em casos em que as metas não estão de acordo com o planejado, os gestores tendem a tomar medidas. Importante destacar que esse é um tipo de assunto particular da empresa e, não se obtiveram no âmbito desta pesquisa, informações precisas a este respeito. Logo, julga-se que as insatisfações dos colaboradores podem ser consequência dessas medidas tomadas.

Há outras justificativas para os desligamentos, tais como os indivíduos podem solicitar sua demissão pelo descontentamento de alguma prática da empresa, como pela falta de motivação e de reconhecimento, ou até mesmo na busca de melhor oportunidade profissional. Pode ocorrer também demissões provenientes pela organização, por redução de custos, cancelamento de projetos, etc., isso pode gerar certa insegurança nos colaboradores,

ocasionando incertezas de quanto tempo ainda permanecerão na organização (GIACOMET, 2011).

4.2.2.5 Integração social no trabalho

A Figura 14 possui dois gráficos referentes à integração social no trabalho.

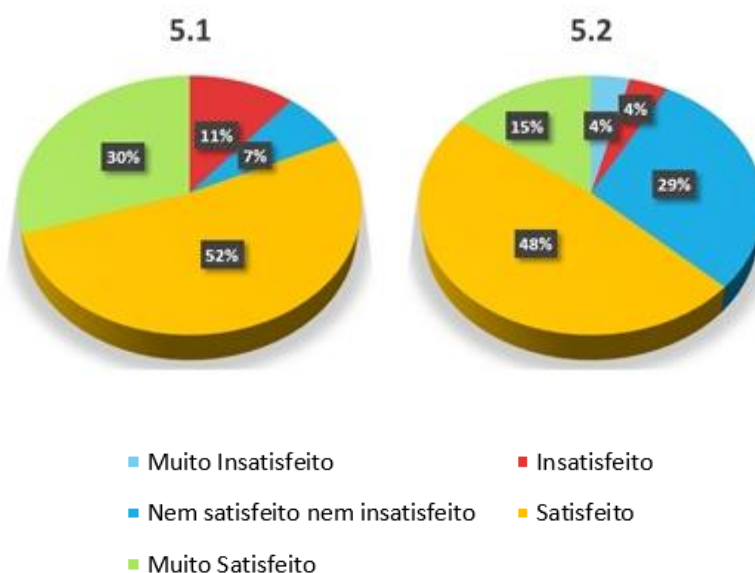


Figura 14: Satisfação quanto à integração social existente no local de trabalho

Fonte: Dados da autora, 2017.

O Gráfico 5.1 apresenta as respostas obtidas na pergunta: “*Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?*”. Quanto à questão abordada, 52% dos colaboradores estão satisfeitos, o que é um ponto positivo existente na empresa, entretanto, 11% dos colaboradores estão insatisfeitos. Para Chiavenato (2014), a comunicação entre chefias e funcionários deve ser uma via de mão dupla. É ideal a organização compartilhar as decisões com seus subordinados, para haver comprometimento e colaboração dos mesmos.

O Gráfico 5.2 apresenta as respostas obtidas na pergunta: “*O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho?*”. Nota-se que o percentual de funcionários satisfeitos teve uma recaída para 48%. Importante destacar que no tópico 4.3.2.3, 7% dos colaboradores estão insatisfeitos com o seu grau de liberdade para tomar decisões. Percebe-se que esses tópicos possuem correlação, uma vez que os colaboradores não possuem

oportunidades para tomar decisões, conseqüentemente não poderão ser reconhecidos e valorizados por suas contribuições.

É importante que a organização reconheça as atividades exercidas por seus funcionários, dar reconhecimento, seja por uma premiação, bonificações, etc., é valoroso para que os trabalhadores continuem motivados naquilo em que exercem. Colaboradores desmotivados podem influenciar na produtividade, acarretando em problemas para a organização (CHIAVENATO, 2014).

4.2.2.6 Constitucionalismo

A Figura 15 possui três gráficos relacionados ao constitucionalismo (respeito às leis) existentes no local de trabalho.

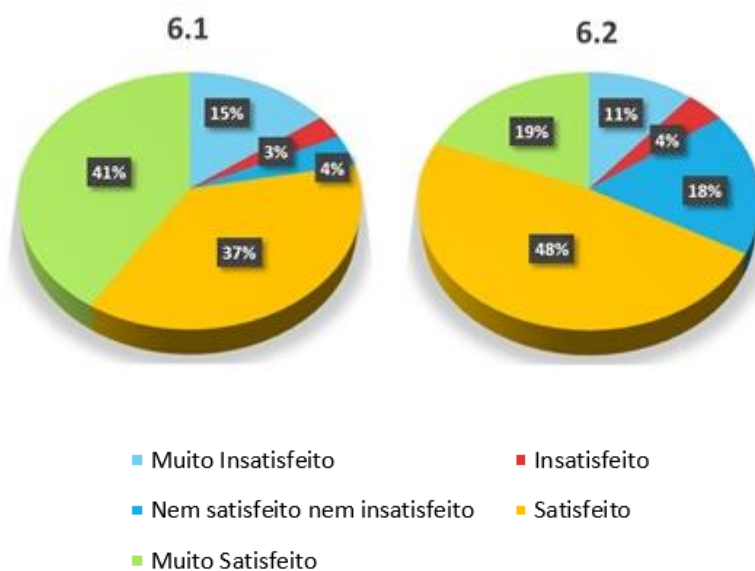


Figura 15: Satisfação quanto o respeito às leis existentes no trabalho

Fonte: Dados da autora, 2017.

O Gráfico 6.1 representa as respostas obtidas na pergunta: “O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?”. Em relação à pergunta, 41% dos colaboradores estão muito satisfeitos e 3% insatisfeitos.

O Gráfico 6.2 apresenta as respostas referentes à pergunta: “O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?”. Observa-se que, 48% dos colaboradores estão satisfeitos e 11% estão muito insatisfeitos.

4.2.2.7 Trabalho e o espaço total de vida

A Figura 16 possui dois gráficos relacionados ao espaço que o trabalho ocupa na vida pessoal de cada colaborador.

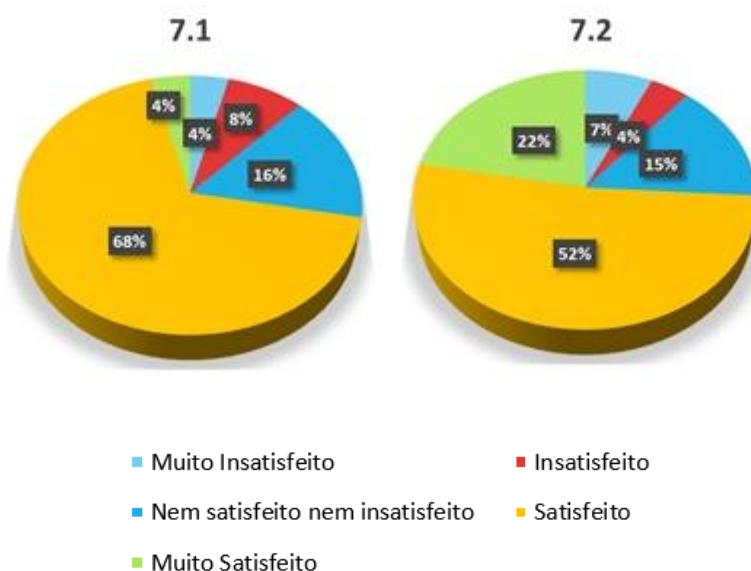


Figura 16: Satisfação quanto o espaço que o trabalho ocupa na vida pessoal de cada colaborador

Fonte: Dados da autora, 2017.

O Gráfico 7.1 apresenta as respostas obtidas na pergunta: “*O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?*”. Referente a questão abordada, 68% dos colaboradores estão satisfeitos e 8% estão insatisfeitos.

O Gráfico 7.2 apresenta as respostas obtidas na pergunta: “*O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?*”. Em relação à questão abordada, 52% estão satisfeitos e apenas 4% insatisfeitos. Como pode-se observar, o número de colaboradores satisfeitos com os horários de trabalho e descanso é alto, o que permite afirmar que a organização respeita as leis trabalhistas.

4.2.2.8 Relevância social da vida no trabalho

A Figura 17 possui três gráficos relacionados com a relevância social e a importância do trabalho.

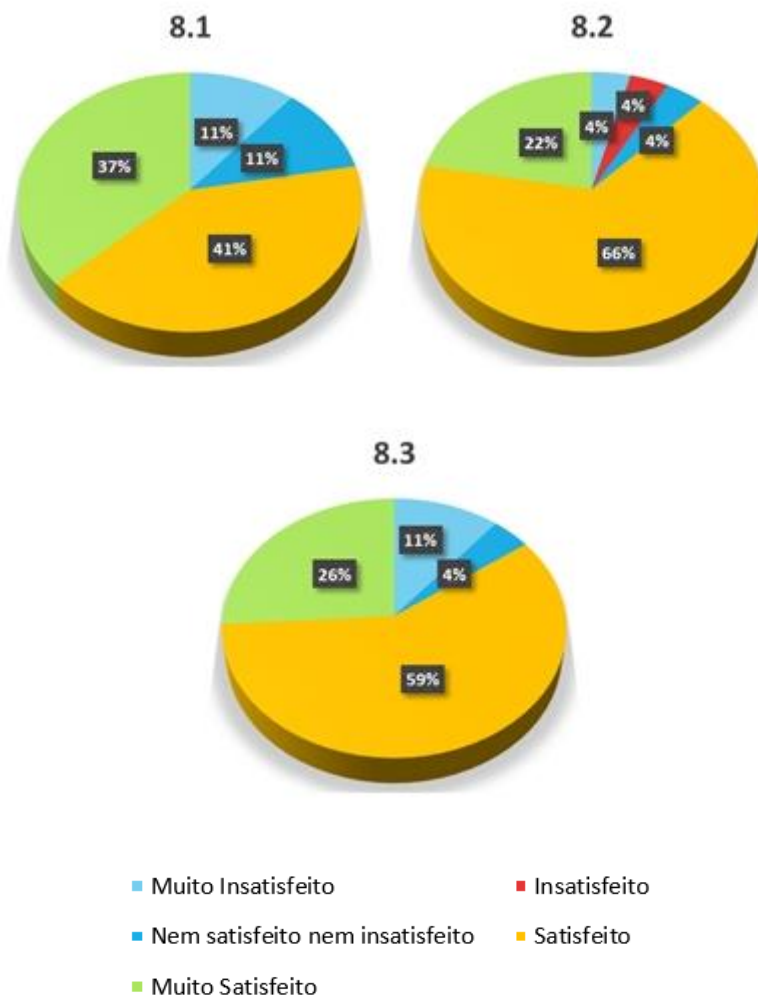


Figura 17: Satisfação em relação à relevância social e importância do trabalho

Fonte: Dados da autora, 2017.

O Gráfico 8.1 apresenta as respostas da questão: “*Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?*”. Em relação à pergunta, 37% dos colaboradores estão muito satisfeitos e não há colaboradores insatisfeitos, entretanto, 11% estão muito insatisfeitos.

Pode-se dizer que as tarefas com grau médio de dificuldades podem ser desafiadoras para os trabalhadores que possuem apenas ensino fundamental completo. No entanto, as mesmas tarefas podem ser frustrantes quando repassadas para os colaboradores que possuem ensino superior, essa pode ser uma justificativa para o número de colaboradores muito insatisfeitos com suas funções.

O Gráfico 8.2 apresenta as respostas obtidas na pergunta: “*O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a*

empresa fabrica?”. Em relação à pergunta, o número de colaboradores satisfeitos teve um aumento para 66%. Nota-se que os funcionários possuem uma boa percepção dos bens oferecidos pela empresa.

O Gráfico 8.3 apresenta as respostas obtidas na pergunta: “*O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma da empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?*”. Em relação à pergunta, 59% estão satisfeitos. Acredita-se que o setor de GP da empresa tem desenvolvido seu trabalho de forma correta, alinhando os objetivos dos funcionários com os da empresa, beneficiando ambos, uma vez que o percentual de colaboradores satisfeitos é alto.

4.2.3. Parte 3 – Teste de Lipp – ISS

O Quadro 3 e a Figura 18 mostram a relação de colaboradores que apresentam os possíveis sintomas que podem ocasionar o stress.

Fases	Frequência
I- Alerta	1
II- Resistência	9
III- Exaustão	0
Não apresentam stress	17
Total	27

Quadro 3: Frequência de colaboradores que apresentam possíveis sintomas de estresse

Fonte: Dados da autora, 2017.

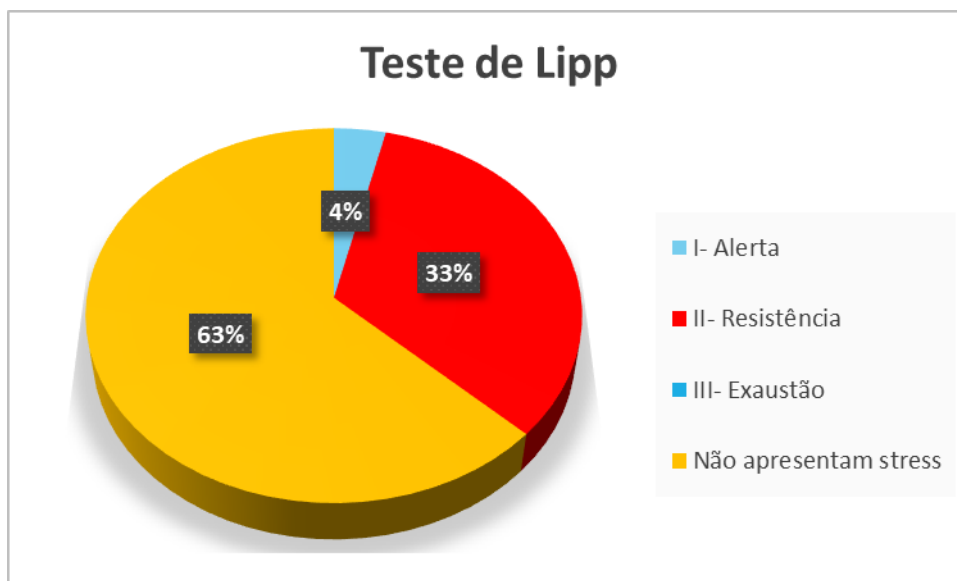


Figura 18: Frequência de colaboradores que apresentam possíveis sintomas de stress

Fonte: Dados da autora, 2017.

Na Fase 1 (Alerta) apenas um colaborador (4%) apresentou parte dos sintomas descritos.

Na Fase 2 (Resistência) do teste, 33% dos colaboradores apresentaram mais de quatro sintomas das 15 alternativas. Uma vez que há a presença da maioria dos sintomas, há grandes chances de que esses trabalhadores estejam sujeitos a situações estressantes. Logo, se faz necessário que os mesmos procurem ajuda de profissionais adequados, para que ambos não avancem para a Fase 3 (Exaustão) e se encontrem futuramente em situações piores (LIPP, 2000).

63% dos colaboradores não apresentaram indícios de stress, o que é um lado positivo para a empresa, dado que trabalhadores com indícios de stress, podem influenciar na má produtividade, rotatividades, absenteísmos, doenças ocupacionais, etc. (ROBBINS, 2008). No caso da empresa estudada, problemas como esses não tendem a ser frequentes.

Os sintomas mais apresentados na Fase 2 (Resistência) foram problemas com memória e pensamento em um só assunto, conforme a Figura 19:

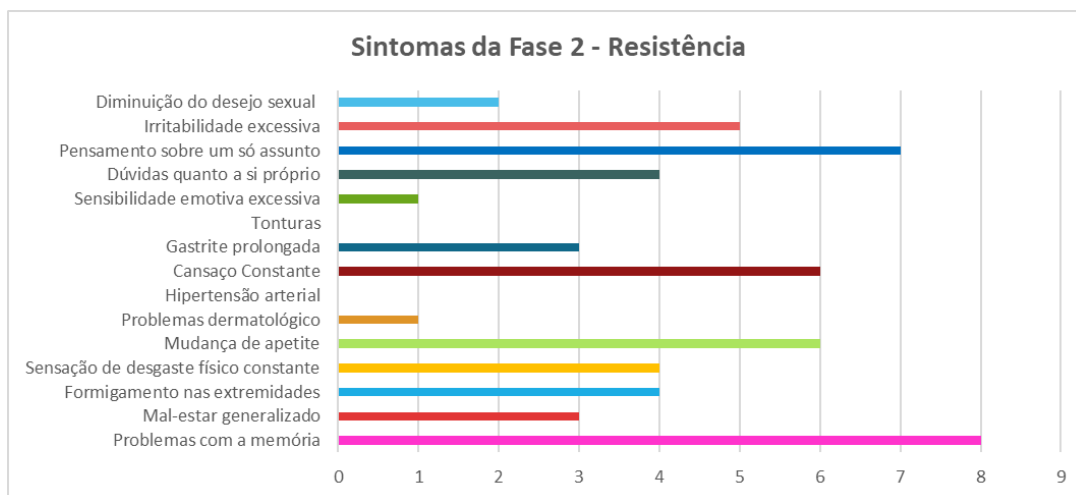


Figura 19: Resultados da Fase 2 – Resistência

Fonte: Dados da autora, 2017.

4.3 PROPOSTAS DE MELHORIAS

Para a proposição de melhorias, utilizou-se a ferramenta gerencial 5W2H. A ferramenta 5W2H é utilizada para planos de ações, permitindo melhor análise e conhecimento, sobre determinado processo, problema ou ação. O objetivo é permitir que todas as atividades planejadas possam ser discutidas em grupos, antes de executá-las (GROSBELLI, 2014).

A ferramenta apresenta sete perguntas, podendo ser visualizadas no Quadro 4:

Método 5W2H		
What?	O que?	Que ação será executada?
Who?	Quem?	Quem irá executar/participar da ação?
Where?	Onde?	Onde será executada a ação?
When?	Quando?	Quando a ação será executada?
Why?	Por que?	Por que a ação será executada?
How?	Como?	Como será executada essa ação?
How much?	Quanto custa?	Quanto custará para executar a ação?

Quadro 4: Ferramenta 5W2H

Fonte: Grosbelli, 2014.

Com base nos resultados obtidos, verificou-se alto nível de satisfação dos colaboradores em relação a maioria das questões, então, decidiu-se propor melhorias para as questões que apresentaram grau de insatisfação igual ou

superior a 7%. Utilizou-se a ferramenta 5W2H para auxílio das propostas de melhorias para cada problema, totalizando-se em nove propostas.

Vale ressaltar que as melhorias elaboradas são apenas sugestões para a organização, podendo a mesma aceitá-las ou recusá-las. Optou-se por não mencionar os custos das ações, por não apresentar relevância para esse trabalho e, também, pelo fato de que os custos estimados poderiam sofrer variações.

Foram encontrados sete problemas:

Problema 1: Insatisfação com as recompensas e a participação em resultados recebidos pela organização.

Para o problema 1 elaborou-se duas propostas, dispostas no Quadro 5:

What? (O quê?)	Why? (Por que?)	Who? (Quem?)	Where? (Onde?)	When? (Quando?)	How? (Como?)
Tabela de comissões	Para que os colaboradores fiquem cientes sobre cálculo de remuneração variável (participações) que irão receber com a venda de determinado veículo	Gestores	Setor de Vendas	-	Elaborar uma tabela flexível para as comissões, referente a cada modelo de veículo.
Implantar gestão participativa	Para oferecer benefícios salariais e prêmios aos funcionários que se sobressaírem ao longo do mês	Setor de Recursos Humanos	Todos os setores da organização	Mensalmente	Realizar reuniões ou comemorações para anunciar os prêmios e/ou bonificações que serão oferecidos

Quadro 5: Propostas de melhorias para o problema 1

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Problema 2: Cansaço ocasionado pelo trabalho.

Para o problema 2 elaborou-se uma proposta, disposta no Quadro 6:

What? (O quê?)	Why? (Por que?)	Who? (Quem?)	Where? (Onde?)	When? (Quando?)	How? (Como?)
Readequar algum local para intervalos e/ou descanso	Para promover uma melhor qualidade de descanso no trabalho, para evitar fadiga, stress, etc.	Diretoria	Na organização	-	Adquirir mobiliários (mesa de centro, sofá, tv, etc.) e/ou artigos de decoração (quadros, tapetes, vasos, etc.), com intuito de promover maior harmonia com o ambiente de trabalho
	Para promover maior inter-relacionamento entre trabalhadores				

Quadro 6: Proposta de melhoria para o problema 2

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Problema 3: Insatisfação quanto o conhecimento do desempenhado no trabalho e com a falta de liberdade de expressão.

Para o problema 3 elaborou-se uma proposta, disposta no Quadro 7:

What? (O quê?)	Why? (Por que?)	Who? (Quem?)	Where? (Onde?)	When? (Quando?)	How? (Como?)
Reforçar o feedback	Para identificar fatores no trabalho executado que necessitam ser aperfeiçoados	Gerente de cada setor	Todos os setores da organização	Semanalmente ou quinzenalmente	Realizar reuniões para melhorar o feedback do trabalho exercido
	Para permitir que os colaboradores deem suas opiniões e críticas sobre os assuntos relacionados com o trabalho				
	Para valorização das competências e habilidades dos funcionários				

Quadro 7: Proposta de melhoria para o problema 3

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Problema 4: Insatisfação com a oportunidade de crescimento profissional.

Para o problema 4 elaborou-se uma proposta, disposta no Quadro 8:

What? (O quê?)	Why? (Por que?)	Who? (Quem?)	Where? (Onde?)	When? (Quando?)	How? (Como?)
Elaborar dinâmicas relacionadas com as motivações de cada colaborador	Para permitir que os colaboradores falem sobre seus sonhos, onde querem chegar, como a empresa pode contribuir com tais desejos, etc. Práticas como essa são essenciais para que o colaborador saiba quais as oportunidades de crescimento que a empresa tem a oferecê-lo	Gerente de cada setor	Todos os setores da organização	A cada seis meses, ou o tempo que os gestores julgarem necessário	Realizar reuniões entre cada setor

Quadro 8: Proposta de melhoria para o problema 4

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Problema 5: Insatisfação quanto aos treinamentos realizados.

Para o problema 5 elaborou-se uma proposta, disposta no Quadro 9:

What? (O quê?)	Why? (Por que?)	Who? (Quem?)	Where? (Onde?)	When? (Quando?)	How? (Como?)
Implementar treinamentos	Para estimular a melhora contínua das habilidades dos vendedores	Setor de Recursos Humanos	Departamento de Vendas	A cada três meses	Escolher profissionais capacitados para oferecer o treinamento. O ideal é que os colaboradores tenham a liberdade para sugerir quais treinamentos deverão ser organizados. Por exemplo, treinamentos visando o aperfeiçoamento das habilidades, quais as estratégias de vendas etc.
	Para motivação das equipes				

Quadro 9: Proposta de melhoria para o problema 5

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Problema 6: Insatisfação com o relacionamento existente entre a chefia e os colegas de trabalho.

Para o problema 6 elaborou-se uma proposta, disposta no Quadro 10:

What? (O quê?)	Why? (Por que?)	Who? (Quem?)	Where? (Onde?)	When? (Quando?)	How? (Como?)
Realizar mais confraternizações	Para estimular os trabalhadores a interagirem com todas as equipes, para aprimorar o convívio dentro do ambiente organizacional	Setor de Recursos Humanos	Todos os setores da organização	No mínimo a cada seis meses	Separar alguma data para a comemoração e avisar os colaboradores com antecedência
	Para estimular o respeito entre os funcionários e os diversos setores				

Quadro 10: Proposta de melhoria para o problema 6

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Problema 7: Alguns dos colaboradores apresentam sintomas de stress.

Para o problema 7 elaborou-se duas propostas, dispostas no Quadro 11:

What? (O quê?)	Why? (Por que?)	Who? (Quem?)	Where? (Onde?)	When? (Quando?)	How? (Como?)
Implementar programas que estimulem a qualidade de vida	Para incentivar os funcionários a terem uma vida saudável: estimular a prática de exercícios semanalmente, ter uma alimentação balanceada e saudável, realizar exames periódicos, etc.	Setor de Recursos Humanos	Na organização	Mensalmente ou a cada dois meses	Contratar um profissional da área da saúde para a realização de palestras que promovam a sensibilização dos colaboradores
	Para realizar palestras que promovam a sensibilização dos colaboradores a terem uma vida saudável				
Distribuir cartazes e folhetos	Para promover a sensibilização dos funcionários a terem uma vida saudável	Setor de Recursos Humanos	Locais específicos da empresa	Quinzenalmente ou mensalmente	Distribuir cartazes e folhetos em alguns locais da organização

Quadro 11: Propostas de melhorias para o problema 7

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pressupõe-se que, a QVT não está apenas relacionada à remuneração justa e adequada, assim como muitas pessoas ainda imaginam. A QVT abrange inúmeros fatores dentro da organização, buscando, assim, humanizar as condições de trabalho para que haja bem-estar, satisfação e motivação daqueles que estão inseridos na empresa.

Fatores como horas de trabalho e descanso adequados, boas condições de trabalho, relacionamento hierárquico, reconhecimento, autonomia e motivação, devem ser considerados pelas organizações que almejam obter maiores índices de produtividade e competitividade.

Utilizando como base o modelo de Walton, o teste de Lipp e os demais conceitos sobre o tema, a análise realizada contribuiu para a identificação dos problemas existentes na organização, como, falta de treinamentos periódicos, reconhecimento das atividades exercidas, falta de autonomia e liberdade de expressão, falta de oportunidades de crescimento, etc.

Em relação ao nível de stress dos colaboradores da organização, é interessante que a organização identifique quais fatores interferem e possam interferir no bem-estar de seus colaboradores, uma vez que tais fatores, podem gerar preocupações, ansiedades, mudança na produtividade, etc., prejudicando não apenas a saúde, mas acarretando em problemas para a organização, como, aumento dos índices de rotatividade, a perda de produtividade, elevação do grau de absenteísmo, etc.

Quanto aos problemas encontrados, foram elaboradas propostas de melhorias para os mesmos. Foi sugerido a implantação de programas que estimulem a qualidade de vida, de modo a influenciar os colaboradores a terem uma vida saudável, dado que, os sintomas de stress e outros problemas podem ser diminuídos e/ou eliminados com a prática regular de atividades físicas e alimentações saudáveis.

Para as organizações que atuam no ramo dos negócios, faz-se essencial que seus colaboradores tenham alto conhecimento do produto, do mercado e de seus clientes, para assim desenvolverem um atendimento com qualidade.

Entendendo a influência que o atendimento resulta, julga-se ser importante que a organização estudada desenvolva treinamentos com frequência para os colaboradores que estão envolvidos diretamente com a venda de veículos, para que os mesmos tenham suas habilidades aperfeiçoadas e, adquiram os conhecimentos necessários para realizar um bom atendimento.

Apesar dos problemas encontrados, percebeu-se que o nível de satisfação em relação a cada tópico abordado no modelo de Walton é consideravelmente bom. A concessionária apresenta ser um ambiente agradável e harmônico, o que facilita a existência de bons relacionamentos entre colaboradores e de haver maior comprometimento com a organização.

Conclui-se, então, que a organização estudada apresenta alto índice de QVT, sendo um bom local para se trabalhar. Percebe-se que há grande satisfação em trabalhar na organização por parte de seus colaboradores, mesmo ocorrendo fatores que necessitam ser aprimorados, a organização apresentou bons resultados de acordo com o questionário aplicado.

Vale ressaltar que é importante que os gestores, juntamente com o setor de Recursos Humanos, realizem estudos contínuos para mensurar a satisfação e motivação com o trabalho, os fatores que contribuem para a qualidade de vida no trabalho, os fatores que influenciam o stress ocupacional, etc., para obterem melhorias contínuas nesses e em outros assuntos pertinentes para o sucesso e bom funcionamento da organização.

Utilizou-se nesse estudo, um único instrumento de pesquisa (questionário semiestruturado), servindo de base para os resultados encontrados. Entretanto, no momento da análise dos dados, verificou-se que, uma segunda fonte de informações enriqueceria os dados e, conseqüentemente, as análises. Poderia, por exemplo, ter realizado entrevistas com os trabalhadores, de maneira a aprofundar algumas questões específicas, sanando as possíveis dúvidas e investigando as correlações. Por fim, em futuros trabalhos, será utilizado métodos de pesquisa que promovam maior complementaridade/convergência de dados.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, R, M. **Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa Farben S/A Indústria Química**. 2012. 52 f. Monografia (Pós-Graduação em Gestão empresarial) - Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2012. Disponível em: <<http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/1077/1/Rubia%20Manarim%20Andrade.pdf>>. Acesso em: 12 de Jul. de 2017.

ARAÚJO, M, R, L. **A qualidade de vida no trabalho de professores de escolas públicas**. 2010. 104 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis, Belo Horizonte, 2010. Disponível em: <http://www.fumec.br/anexos/cursos/mestrado/dissertacoes/completa/marcia_rios_lamounier_araujo.pdf>. Acesso em: 18 de Jun. de 2017.

ÁVILA, L, V.; STECCA, J, P. **Gestão de Pessoas**. Universidade Federal de Santa Maria, Colégio Politécnico, Rede e-Tec Brasil, 2015, 76 f.

BARCELLOS, R.; SCHELELA, S, S. **Marketing e Vendas**. Universidade Federal de Santa Maria, Colégio Politécnico, Rede e-Tec Brasil, 2012, 128 f.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos Recursos Humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri: Manole, 2014.

Dados abertos – Previdência Social e INSS. Previdência Social, 2017. Disponível em: <<http://www.previdencia.gov.br/>>. Acesso em: 10 de Mai. de 2017.

DALBERTO, M.; CRACO, T.; BIEGELMEYER, U.; CAMARGO, M, E.; CRUZ, M, R. Fatores internos e externos influenciam o clima organizacional. In. Congresso Virtual Brasileiro de Administração, 2011, Caxias do Sul. **Anais em VIII Congresso Virtual Brasileiro de Administração**, Caxias do Sul: CVBA, 2011.

DAVIS K.; NEWSTROM, J.W. **Comportamento humano no trabalho**. Tradução de Cecília W. Bergamini e Roberto Coda. São Paulo: Pioneira, 2002.

DUTRA, J, S. **Gestão de Pessoas: modelos, processos, tendências e perspectivas**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

FERNANDES, E, C. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. 2. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, M, C. **Qualidade de Vida no Trabalho: Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores**. Brasília: LPA, 2011.

FIEDLER, N. C.; VENTUROLI, F.; MINETTI, L. J. Análise de fatores ambientais em marcenaria no Distrito Federal. **Revista Brasileira de Engenharia Agrícola e Ambiental**. Campina Grande, v. 10, nº 3, p. 679-685, 2006.

FREITAS, K, C. **O desafio em manter colaboradores motivados**. 2015. 38 f. Monografia (Graduação em Administração) - Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, Assis, 2015.

FONSECA, J, J, S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

GIACOMET, M. O. **As motivações e os reflexos do turnover em termos contábeis e econômicos numa entidade sem fins lucrativos no município gaúcho de Caxias do Sul**. 2011. 64 f. Monografia (Graduação em Ciências Contábeis) - Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2011.

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

_____, A. C. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2009.

GERHARDT, T, E.; SILVEIRA, D, T. **Métodos de pesquisa**. 1. ed. Porto Alegre: UFRGS, 2009.

GONÇALVES, K, A. **Motivação como diferencial competitivo: Setor de Vendas da Rio Bom Multimarcas**. 2011. 134 f. Monografia (Graduação em Administração de empresas) - Faculdade Tecsona, Paracatu, 2011.

GROSELLI, A, C. **Proposta de melhoria contínua em um almoxarifado utilizando a ferramenta 5W2H**. 2014. 54 f. Monografia (Graduação em Engenharia de Produção) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Medianeira, 2014.

JUNIOR, E, G.; CARDOSO, H, F.; DOMINGUES, L, C.; GREEN, R, M.; LIMA, T, R. Trabalho e estresse: identificação do estresse e dos estressores ocupacionais em trabalhadores de uma unidade administrativa de uma Instituição Pública de Ensino Superior (IES). **Revista Gestão Universitária na América Latina**. Florianópolis, v.7, nº 1, p. 01-17, 2014.

KUROGI, M, S. Qualidade de vida no trabalho e suas diversas abordagens. **Revista de Ciências Gerenciais**, Londrina, v. 12, nº 16, p.1-16, 2008.

LEITE, R, C., FRANSNELLI, R, S., ALCALDE, E, A., GIUDICE, R, F. Motivação e qualidade de vida nas organizações. In. Faculdades Integradas de Três Lagoas, 2014, TRÊS LAGOAS. **Anais...** Três Lagoas: AEMS, 2014.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ARELLANO, E. B. **Qualidade de vida no trabalho: as pessoas na organização**. São Paulo: Gente, 2002.

LIPP, M, E, N. **O stress está dentro de você**. São Paulo: Contexto, 2000.

- MASLOW, A. **Uma teoria da motivação humana**. Nova York, 1985.
- MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 2000.
- MILIONI, B. **Dicionário de Termos de Recursos Humanos**. 4. ed. São Paulo: Fênix, 2006.
- NELSON, B. **1501 maneiras de premiar seus colaboradores**. 1. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2014.
- NETO, A, D, M. **Absenteísmo nas empresas**. 2006. 42 f. Monografia (Graduação em Administração) - Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2006. Disponível em: <<http://repositorio.uniceub.br/bitstream/123456789/934/2/20401048.pdf>>. Acesso em: 02 de Jun. de 2017.
- NEWMAN, E, J.; BEEHR, A, T. **Personal and organizational strategies for handling job stress: a review of research and opinion**. Psychology Applied, v. 32, p. 1-43, 1998.
- OLIVEIRA, A, V., ALCALDE, E, A., ALMEIDA, L, M., GIUDICE, R, F. **Stress nas organizações e sua influência na produtividade**. In. Faculdades Integradas de Três Lagoas, TRÊS LAGOAS. **Anais...** Três Lagoas: AEMS, 2014. Disponível em: <<http://www.aems.edu.br/iniciacao-cientifica/download/9d04a0bdbf.pdf>>. Acesso em 13 de Jun. de 2017.
- OLIVEIRA, E, N. **Importância do treinamento para o bom desempenho organizacional: a percepção dos colaboradores da empresa Armazém Nordeste em picos PI**. 2012. 61 f. Monografia (Graduação em Administração) - Universidade Federal do Piauí, Picos, 2012. Disponível em: <http://leg.ufpi.br/subsiteFiles/picos/arquivos/files/Monografia%20_Edilson%2010_11_2012_.pdf>. Acesso em: 20 de Set. de 2017.
- PEREIRA, N, C. **Qualidade de vida no trabalho como fator importante para o crescimento da empresa Olaria SM LTDA**. 2015. 94 f. Monografia (Graduação em Administração) - Faculdade Tecsona, Paracatu, 2015. Disponível em: <<http://www.tecsoma.br/administracao/tcc%27s/2015/MONOGRRAFIA%20QUALIDADE%20DE%20VIDA%20NO%20TRABALHO%20.%20PDF.pdf>>. Acesso em: 16 de Mai. de 2017.
- Portal G1 – Questionário ajuda a levantar sintomas de stress**. Instituto da Psicologia e Controle do Stress - IPCS, 2013. Disponível em: <<http://www.estresse.com.br/>>. Acesso em: 19 de Nov. de 2017.
- Qualidade de vida no trabalho**. Organização mundial da saúde, 2017. Disponível em: <http://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=1394:qualidade-de-vida-no-trabalho&Itemid=685>. Acesso em: 14 de Jun. 2017.

REGUS, G, R. **Nível de estresse entre trabalhadores brasileiros cresceu 41%, diz pesquisa.** NSC: Diário Catarinense, 2012. Disponível em: <<http://dc.clicrbs.com.br/sc/estilo-de-vida/noticia/2012/10/nivel-de-estresse-entre-trabalhadores-brasileiros-cresceu-41-diz-pesquisa-3906452.html?pagina=7>>. Acesso em: 12 de Mai. de 2017.

RIBEIRO, L, A.; SANTANA, L, C. Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional. **Revista de Iniciação Científica.** Cairu, v.2, nº 2, p. 75-96, 2015. Disponível em: <http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06_QUALIDADE_VIDA_TRABALHO.pdf>. Acesso em: 01 de Jun. de 2017.

ROBBINS, S, P. **Comportamento organizacional.** 11. ed. São Paulo: Pearson, 2008.

SALLES, L, L.; FARIA, S, L, P, C. **Treinamento e desenvolvimento nas organizações.** 2013. 37 f. Monografia (Tecnólogo em Recursos Humanos) - Faculdade Católica de Anápolis, Anápolis, 2013. Disponível em: <<http://catolicadeanapolis.edu.br/biblioteca/wp-content/uploads/2014/02/TCC-TREINAMENTO-LUDMILA-E-SILVIA.pdf>>. Acesso em: 20 de Set. de 2017.

SANTANA, J, A, A. **A estratégia em marketing de vendas nas organizações modernas: um estudo de caso na Tem Tudo materiais de construção – Paracatu – MG.** 2011. 66 f. Monografia (Graduação em Administração) - Faculdade Tecsona, Paracatu, 2011. Disponível em: <http://www.tecsoma.br/tcc_administracao/MONOGRAFIA%20jose%20augusto.pdf>. Acesso em: 15 de Jul. de 2017.

SANTOS, D, F, A. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo sobre a percepção dos funcionários do centro estadual de ensino fundamental de Tucunduva.** 2012. 80 f. Monografia (Graduação em Administração) - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Santa Rosa, 2012. Disponível em: <<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1426/TC%20DJENIFER.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 16 de Set. de 2017.

SILVA, A, M. Análise da qualidade de vida no trabalho – QVT em uma concessionária de energia elétrica na cidade de Mossoró/RN. In. ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 2016, MOSSORÓ. **Anais do XXXVI ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO.** João Pessoa: ABEPRO, 2016. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_229_335_30754.pdf>. Acesso em: 19 de Jul. de 2017.

SILVA, R, R. **A importância do setor de Recursos Humanos no contexto da estratégia da organização.** 2013. 42 f. Monografia (Pós-Graduação em Gestão em Recursos Humanos) - Centro Universitário Barriga Verde, Orleans, 2013. Disponível em: <<http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wp>>

content/uploads/2015/02/Monografia-RAIANE-RODRIGUES-DA-SILVA.pdf>.
Acesso em: 12 de Mai. de 2017.

SOUSA, I, F.; MENDONÇA, H.; ZANINI, D.A.; NAZARENO, E. Estresse Ocupacional, Coping e Burnout. Goiás, **Revista Estudos**, v. 36, p. 57-74, 2009.

SOUZA, H, P, R, T. A importância de valorizar os colaboradores no ambiente organizacional. In. Congresso Nacional de Excelência em Gestão, 2016, NITERÓI. **Anais em XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão**, Niterói: CNEG, 2016. Disponível em: <http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_M_041.pdf>. Acesso em: 25 de Ago. de 2017.

TEIXEIRA, A, F. **A importância dos Recursos Humanos na qualidade e efeitos no desempenho organizacional**. 2013. 72 f. Dissertação (Mestrado em Gestão) - Universidade da Beira Interior, Covilhã, 2013. Disponível em: <https://ubibliorum.ubi.pt/bitstream/10400.6/3085/1/Alexandra_Teixeira_M4566.pdf>. Acesso em: 12 de Jun. de 2017

TOMASI, F.; OLTRAMARE, P, J. **Absenteísmo e Rotatividade: proposta de ações para a qualidade de vida no trabalho de trabalhadores da construção civil do sudoeste do paraná**. 2014. 80 f. Monografia (Graduação em Engenharia Civil) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Pato Branco, 2014. Disponível em: <http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/1973/1/PB_COECI_2013_2_11.pdf>. Acesso em: 04 de Jun. de 2017.

VASCONCELOS, P, H., ALVES, C, E, L., SANTOS, S, F, M., FRANCISCO, A, C., KOVALESKI, J, L. Qualidade de Vida no Trabalho Docente: Aplicação do modelo de Walton em uma Instituição de Ensino Superior. In. Congresso Internacional de Administração 2010, PARANÁ. **Anais de XIII Congresso Internacional de Administração**, Paraná: ADM, 2010. Disponível em: <<http://pg.utfpr.edu.br/dirppg/ppgep/ebook/2010/CONGRESSOS/ADM/22.pdf>>. Acesso em: 10 de Abr. de 2017.

VAZ, T. **Oito empresas que buscam dar qualidade de vida aos funcionários**. Exame, 2016. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/negocios/8-empresas-que-buscam-dar-qualidade-de-vida-aos-funcionarios/>>. Acesso em: 20 de Set. de 2017.

WALTON, R. E. W. **Quality of Working Life: What Is It? Sloan Management Review**. v. 15, nº 1, p. 11–21, 1973.

WESTLEY, W. A. **Problems and solutions in the quality of working life. Human Relations**. v. 32, nº 2, p.113-123, 1979.

WERTHER, W.B.; DAVIS, K. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: MacGraw-Hill, 1983.

XAVIER, R, A, P. **Gestão de Pessoas na prática:** os desafios e as soluções. São Paulo: Gente, 2006.

YIN, R, K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman. 2001.

ANEXO

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO SEGUNDO O MODELO DE WALTON

Instruções

Este questionário é sobre como você se sente a respeito da sua **Qualidade de Vida no Trabalho**. Por favor, responda todas as questões. Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada, circulando-a. Obrigada pela colaboração.

1- Assinale a opção correspondente a seu sexo:

Feminino Masculino

2- Assinale a opção correspondente a sua idade:

Até 25 anos

De 26 a 30 anos

De 31 a 40 anos

De 41 a 50 anos

Acima de 50 anos

3- Assinale a opção correspondente a quanto tempo você trabalha na empresa:

Menos de 1 ano

De 1 a 5 anos

De 5 a 10 anos

Mais que 10 anos

4- Assinale a opção correspondente a seu grau de escolaridade:

Ensino Fundamental completo (5ª a 8ª série)

Ensino Médio completo (1º a 3º ano)

Ensino Superior completo (Graduação, Cursos Técnicos).

Em relação ao salário (compensação) justo e adequado:

1.1 O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

1.2 O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação as suas condições de trabalho:

2.1 O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

2.2 O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

2.3 Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho:

3.1 Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

3.2 O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

3.3 Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho:

4.1 O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

4.2 O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

4.3 Em relação às situações e a frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação à integração social no seu trabalho:

5.1 Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

5.2 O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho?

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho:

6.1 O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

6.2 O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida:

7.1 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

7.2 O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação à relevância social e importância do seu trabalho:

8.1 Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

8.2 O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa fabrica?

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

8.3 O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma da empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

Teste para avaliação dos sintomas que podem ocasionar stress

Fase I – Alerta (alarme)

É a fase de contato com a fonte de estresse, com suas sensações típicas na qual o organismo perde o seu equilíbrio e se prepara para enfrentar a situação estabelecida em função de sua adaptação. Assinale no interior das caixinhas, os sintomas que tem experimentado nas ÚLTIMAS 24 HORAS:

- Mãos e/ou pés frios
- Boca Seca
- Nó ou dor no estômago
- Aumento de sudorese (muito suor)
- Tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros)
- Aperto na mandíbula/ranger de dentes, ou roer unhas ou ponta de caneta
- Diarreia passageira
- Insônia, dificuldade de dormir
- Taquicardia (batimentos acelerados do coração)

- Respiração ofegante, entrecortada
- Hipertensão súbita e passageira (pressão alta súbita e passageira)
- Mudança de apetite (comer bastante ou Ter falta de apetite)
- Aumento súbito de motivação
- Entusiasmo súbito
- Vontade súbita de iniciar novos projetos

ALERTA: na ocorrência de 7 (SETE) ou mais itens na FASE I

Fase II – Resistência (luta)

Fase intermediária em que o organismo procura o retorno ao equilíbrio. Para identificá-la assinale no interior das caixinhas, os sintomas que tem experimentado no ÚLTIMO MÊS:

- Problemas com a memória, esquecimentos
- Mal-estar generalizado, sem causa específica
- Formigamento nas extremidades (pés ou mãos)
- Sensação de desgaste físico constante
- Mudança de apetite
- Aparecimento de problemas dermatológicos (pele)
- Hipertensão arterial (pressão alta)
- Cansaço Constante
- Aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia)
- Tontura, sensação de estar flutuando
- Sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa
- Dúvidas quanto a si próprio
- Pensamento constante sobre um só assunto
- Irritabilidade excessiva
- Diminuição da libido (desejo sexual diminuído)

RESISTÊNCIA: na ocorrência de 4 (quatro) ou mais dos itens na FASE II

Fase III - Exaustão (esgotamento)

Fase "crítica e perigosa", ocorrendo uma espécie de retorno a primeira fase, porém agravada e com comprometimentos físicos em formas de doenças. Para identificá-la assinale no interior das caixinhas, os sintomas que tem experimentado nos ÚLTIMOS 3 (TRÊS) MESES:

- Diarreias frequentes
- Dificuldades Sexuais
- Formigamento nas extremidades (mãos e pés)
- Insônia
- Tiques nervosos
- Hipertensão arterial confirmada
- Problemas dermatológicos prolongados (pele)
- Mudança extrema de apetite
- Taquicardia (batimento acelerado do coração)
- Tontura frequente
- Úlcera
- Impossibilidade de Trabalhar
- Pesadelos
- Sensação de incompetência em todas as áreas
- Vontade de fugir de tudo
- Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada
- Cansaço excessivo
- Pensamento constante sobre um mesmo assunto
- Irritabilidade sem causa aparente
- Angústia ou ansiedade diária
- Hipersensibilidade emotiva
- Perda do senso de humor

EXAUSTÃO: na ocorrência de 9 (nove) ou mais itens na FASE III

Importante: Este teste tem a finalidade apenas de servir como uma referência (alerta) e não como a certeza de estar sendo vítima do Estresse. Em virtude disso não se perturbe se houver indícios de sua existência, devendo, entretanto, de posse destes sinais, procurar ajuda de um profissional a fim de ser orientado.

Obrigada pela colaboração!