

UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS- UFGD
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ECONOMIA
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

ALISSON ALENCAR SOARES BRANDÃO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES
EM UMA REDE DE CONCESSIONÁRIAS DE VEÍCULOS AUTOMOTORES NA
REGIÃO DA GRANDE DOURADOS/MS

DOURADOS/MS

2017

ALISSON ALENCAR SOARES BRANDÃO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES
EM UMA REDE DE CONCESSIONÁRIAS DE VEÍCULOS AUTOMOTORES NA
REGIÃO DA GRANDE DOURADOS/MS**

Trabalho de Graduação apresentado à Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia da Universidade Federal da Grande Dourados, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Professor (a) Ma. Glenda A.

Soprane

Banca Examinadora:

Professor (a) Ma. Cristiane M. Huppés

Professor (a) Me. Rafael M. Noriller

Dourados/MS

2017

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM
UMA REDE DE CONCESSIONÁRIAS DE VEÍCULOS AUTOMOTORES NA REGIÃO
DA GRANDE DOURADOS/MS
ALISSON ALENCAR SOARES BRANDÃO

Esta monografia foi julgada adequada para aprovação na atividade acadêmica específica de Trabalho de Graduação II, que faz parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis pela Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia – FACE da Universidade Federal da Grande Dourados – UFGD.

Apresentado à Banca Examinadora integrada pelos professores:

Presidente

Professora: Ma. Glenda de Almeida Soprane

Avaliadora

Professora: Ma. Cristiane Mallmann Huppes

Avaliador

Professor: Me. Rafael Martins Noriller

À Deus, por me fazer capaz de concluir essa trajetória. À minha família, que nunca mediu esforços para me ajudar e perseverou comigo. E a todos que torceram e acreditaram em mim.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por me dar a vida e por me fazer forte durante toda essa trajetória percorrida, por me iluminar e abençoar, superando todas as dificuldades e permitindo que eu tivesse condições de chegar até aqui.

Aos meus pais, Edson Alencar Torraca Brandão e Marlene Barbosa Soares Brandão, pela educação que me deram, por serem exemplos para mim, pelo apoio e incentivo dedicados, acreditando em mim muitas vezes mais do que eu mesmo e minha irmã que me apoiou em todos os momentos, sem eles eu jamais teria concluído essa etapa.

Aos demais membros da minha família, que de alguma forma apoiaram-me e torceram para que eu chegasse ao final desta jornada.

A minha namorada, melhor amiga e confidente, Angela, pela paciência, compreensão, carinho e dedicação, sempre me incentivando e colaborando para que eu não desistisse e concluísse mais essa etapa da minha vida.

Aos meus amigos, pelo companheirismo e amizade durante todos os momentos.

Aos meus colegas de turma, que viveram comigo esses cinco anos de faculdade, compartilhando os aprendizados e muitas histórias que ficarão marcadas, agradeço a todos pelas experiências e companheirismo nos bons e maus momentos durante a graduação.

Agradeço a minha orientadora, Glenda Soprane, pela orientação, confiança, incentivo e dedicação, sempre contribuindo com seus ensinamentos e experiência.

Aos demais professores, que fizeram parte desta trajetória, me proporcionando conhecimento, todos foram de extrema importância para minha formação e meu crescimento.

A Universidade Federal da Grande Dourados pelo suporte durante esses cinco anos de curso.

Agradeço aos Diretores da Organização onde trabalho, objeto de estudo, por colaborarem e confiarem no meu trabalho, cedendo tempo e espaço para que eu pudesse realizar esta pesquisa junto aos colaboradores da empresa e aos colaboradores que contribuíram com a pesquisa, sem o apoio deles eu não conseguiria.

A todos que fazem parte dessa conquista, meu mais sincero agradecimento, por contribuírem para minha formação acadêmica, profissional e pessoal. Muito obrigado a todos!

RESUMO

Esse estudo busca apresentar a percepção dos colaboradores de uma rede de concessionárias da região da Grande Dourados – MS, em relação aos aspectos da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Tem como objetivo principal analisar o nível de QVT dos colaboradores, utilizando o método desenvolvido por Walton (1973). Nesse trabalho foi feito um estudo de caso em três empresas dentre as nove pertencentes a uma rede de concessionárias, que possui lojas em Dourados e outros municípios do MS. Além disso, também foi pesquisado o setor administrativo, que trabalham para todas as empresas do grupo. Os dados foram coletados através de um questionário contendo 3 questões referente ao perfil do respondente e 35 questões de respostas objetivas para serem dadas notas de 1 a 5, onde 1 significa muito insatisfeito e 5 significa muito satisfeito, em relação aos aspectos da QVT. A amostra foi de 138 respondentes, de uma população de 161 pessoas, ou seja, 85,72% da população. Após a aplicação do questionário fez-se uma análise das respostas obtidas, tabulando-as no programa *Excel* e usando a escala *Likert* para avaliar o nível de concordância ou não nos tópicos avaliados. A metodologia utilizada foi a de médias aritméticas, demonstradas através de tabelas e gráficos. Os resultados da análise mostram algumas oscilações entre os setores das empresas, é possível observar também um alto índice de insatisfação com o tópico que avalia remuneração. Destacou-se positivamente o tópico que avalia a relevância social e importância do trabalho para o colaborador. Em linhas gerais, a Empresa 3 mostrou-se a mais satisfeita, com uma pontuação média de 4,09 e o Administrativo – Grupo obteve a pior média geral, com nota 3,66 e a condição de mais insatisfeito dentre todas as empresas analisadas.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho; Modelo de Walton; Nível de Satisfação.

ABSTRACT

This study aims to present the perception of the employees of a network of concessionaires in the region of Grande Dourados - MS, in relation to aspects of Quality of Life at Work (QVT). It has as main objective to analyze the level of QVT of the collaborators, using the method developed by Walton (1973). In this work a case study was made in three companies among the nine belonging to a network of concessionaires, which has stores in Dourados and other municipalities of MS. In addition, we also researched the administrative sector, which work for all companies in the group. The data were collected through a questionnaire containing 3 questions regarding the respondent's profile and 35 questions of objective answers to be given scores from 1 to 5, where 1 means very dissatisfied and 5 means very satisfied, regarding aspects of QVT. The sample consisted of 138 respondents, of a population of 161 people, or 85.72% of the population. After the questionnaire was applied, the answers were analyzed by tabulating them in the Excel program and using the Likert scale to evaluate the level of agreement or not in the topics evaluated. The methodology used was arithmetic averages, demonstrated through tables and graphs. The results of the analysis show some oscillations between the sectors of the companies, it is also possible to observe a high index of dissatisfaction with the topic that evaluates remuneration. The topic that evaluates the social relevance and importance of the work for the collaborator was highlighted. In general terms, Company 3 was the most satisfied, with an average score of 4.09 and the Administrative - Group obtained the worst general average, with a score of 3.66 and the most dissatisfied condition among all companies analyzed.

Key words: Quality of Life at Work; Walton Model; Level of satisfaction.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1	Indicadores dependentes que estão relacionados à satisfação dos empregados	17
Quadro 2	Competências da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)	18
Quadro 3	Evolução da QVT	19
Quadro 4	Critérios e objetivos segundo o modelo Walton	21
Quadro 5	Fatores estressores organizacionais	26
Figura 1	Fluxograma representativo do trabalho realizado com os dados	32
Figura 2	Cálculo da média aritmética ponderada do subtópico 1.1	32
Figura 3	Cálculo da média aritmética simples do resultado de cada subtópico	33
Figura 4	Médias da Empresa 1	53
Figura 5	Médias da Empresa 2	54
Figura 6	Médias da Empresa 3	54
Figura 7	Comparação da média geral entre as empresas	55
Figura 8	Médias do setor Administrativo – Grupo	55

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	População x Amostra	31
Tabela 2	Exemplo do cálculo da média aritmética ponderada de cada subtópico	32
Tabela 3	Valores das médias relativas aos tópicos do questionário e setores da empresa	33
Tabela 4	Representação da tabela na forma matricial	33
Tabela 5	Empresa dos respondentes	35
Tabela 6	Gênero dos respondentes	36
Tabela 7	Faixa etária dos respondentes	36
Tabela 8	Valores das médias relativas aos tópicos do questionário e setores da Empresa 1	37
Tabela 9	Valores das médias relativas aos tópicos do questionário e setores da Empresa 2	40
Tabela 10	Valores das médias relativas aos tópicos do questionário e setores da Empresa 3	43
Tabela 11	Valores das médias relativas aos tópicos do questionário do Administrativo – Grupo	51

Sumário

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 DEFINIÇÃO DA PROBLEMÁTICA.....	12
1.2 OBJETIVOS	12
1.2.1 Objetivo Geral.....	12
1.2.2 Objetivos Específicos.....	13
1.3 JUSTIFICATIVA	13
2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	15
2.1 ASPECTOS HISTÓRICOS.....	15
2.2 CONCEITO E DEFINIÇÃO	16
2.3 EVOLUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT).....	18
2.4 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)	20
2.5 IMPORTÂNCIA E BENEFÍCIOS DA APLICAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT).....	22
2.6 QUAL A VISÃO E PERSPECTIVA EM RELAÇÃO A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT).....	23
2.7 ESTRESSE ORGANIZACIONAL	25
3 METODOLOGIA	28
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	28
3.2 DEFINIÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO.....	29
3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS	30
3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS	31
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	35
4.1 ANÁLISE: PERFIL DOS RESPONDENTES	35
4.2 ANÁLISE: EMPRESA 1.....	36
4.2.1 Análise Global – Empresa 1.....	39
4.3 ANÁLISE: EMPRESA 2	39
4.3.1 Análise Global – Empresa 2.....	42
4.4 ANÁLISE: EMPRESA 3	42
4.4.1 Análise Global – Empresa 3.....	45
4.5 ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE AS TRÊS EMPRESAS	46
4.5.1 Análise Global – Comparativa entre as três Empresas	49
4.6 ANÁLISE: ADMINISTRATIVO (GRUPO)	50
4.6.1 Análise Global – Administrativo (grupo).....	52
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXO A - QUESTIONÁRIO	60

1 INTRODUÇÃO

O grande desafio para as organizações não é somente gerir o capital da empresa, mas também gerir as pessoas, que trabalham em prol dos objetivos traçados pela gestão. A qualidade de vida está presente no dia-a-dia das organizações e, as pessoas, buscam um ambiente seguro e saudável para trabalhar, além de um convívio social sadio, que eleve a autoestima, e que seja equilibrado na vida pessoal e profissional. Não é somente salário o fator capaz de manter o funcionário na empresa. A qualidade de vida no trabalho está envolvida com o comportamento e o comprometimento dos indivíduos no desempenho de suas funções (MARIZ, 2011).

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) pode ser definida pela busca do equilíbrio psíquico, físico e social, o que resulta no crescimento da pessoa, tanto profissional quanto pessoal. Esse equilíbrio contribui para que a pessoa tenha adaptabilidade às mudanças, motivação para o trabalho e criatividade para inovar. Porém, algumas empresas não têm essa preocupação (GONÇALVES *et al.*, 2013).

Fernandes (1996, p. 45-46) conceitua (QVT) como “a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas”. De acordo com Bom Sucesso (1997) é importante valorizar o ser humano, pois a preocupação com os sentimentos, as emoções e com a qualidade de vida, são fatores que fazem a diferença para a pessoa. Através do trabalho, o homem interage e transforma o meio ambiente, assegurando sua sobrevivência, e também estabelece relações interpessoais que reforçam sua identidade e o senso de contribuição.

Alguns pontos importantes da relação empregados versus empresa são considerados por Bom Sucesso:

O autoconhecimento e o conhecimento do outro são componentes essenciais na compreensão de como a pessoa atua no trabalho, dificultando ou facilitando as relações. Dentre as dificuldades mais observadas, destacam-se: falta de objetivos pessoais, dificuldade em priorizar, dificuldade em ouvir (BOM SUCESSO, 1997, P. 38).

Dessa forma, a QVT nas organizações melhora o desempenho dos colaboradores, que estão sempre em busca de um ambiente mais saudável para trabalhar, onde são fornecidas condições que possibilitam haver um equilíbrio na vida pessoal e profissional do funcionário. Isso faz com que sua produtividade e satisfação em trabalhar na empresa aumentem e ambos ganham nessa relação entre empregados versus empresa. Essa forma de gerir as pessoas,

pensando no seu bem-estar faz com que as organizações alcancem excelentes resultados financeiros e não financeiros.

1.1 DEFINIÇÃO DA PROBLEMÁTICA

Muito se discute sobre as condições de trabalho e como elas afetam não apenas a saúde do trabalhador, mas também os aspectos psicológicos relacionados com a sua satisfação (BORTOLOZZO; SANTANA, 2011).

O que mais tem contribuído para falta de qualidade no serviço são as transformações tecnológicas, e a velocidade que esse processo de globalização tem avançado para a área organizacional, atingindo diretamente as pessoas, por conta de um ambiente social em ebulição, onde os fatores de sobrevivência sobrepõem os objetivos que conduzem a melhoria nas condições de trabalho e bem-estar dos indivíduos. Com o acirramento da competitividade, tornou-se importante refletir e investir nos fatores de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Todo esse contexto de mudanças faz surgir os problemas com Condições de Trabalho, Organizações do Trabalho e Relações Sociais de Trabalho e outros fatores, que não estão sendo investigados nem compreendidos (DE ALBUQUERQUE E FRANÇA, 1998).

As políticas assistencialistas presentes nas organizações, muitas vezes resumido apenas a ações assistenciais, como massagens e ginásticas laborais para os trabalhadores com dores nas articulações, ou palestras sobre alcoolismo, fumo, adoecimento, deveriam ser substituídas de forma gradativa por uma postura em que predominaria a investigação dos elementos causadores de problemas, para neles intervir (LIMA, 2007 *Apud* OLIVA, 2008).

Dessa forma, fica evidente que, visando atuar especificamente nos problemas que atingem a força trabalho de uma empresa, a pesquisa desenvolvida procura responder a seguinte pergunta: Como os colaboradores percebem a Qualidade de Vida no Trabalho, segundo o Modelo de Walton em uma rede de concessionárias de veículos automotores localizada no interior do MS?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar o nível de qualidade de vida no trabalho, segundo Modelo de Walton, do ponto de vista dos colaboradores de uma rede de concessionárias de veículos automotores localizada na região do interior do MS.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Aplicar um questionário baseado no Modelo de Walton, aos colaboradores da concessionária;
- Descrever sobre o nível de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

1.3 JUSTIFICATIVA

Ao longo dos anos, estudos contribuem para a evolução do pensamento voltado a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), e os fatores que podem influenciar no melhor desenvolvimento humano e organizacional. Diante disso, é necessário que as empresas entendam a importância de valorizar as pessoas, e a necessidade de se implantar uma melhor Gestão de Pessoas, capaz de olhar para o indivíduo como ser humano e não apenas como empregado que fornece mão de obra (MARIZ, 2011).

O contexto de valorização inclui um olhar voltado para a QVT, criando programas e subsídios para que os colaboradores tenham condições adequadas para realizar suas atividades laborativas, pois a rotina do trabalho afeta todas as dimensões da vida humana, tais como, física, afetiva, intelectual e espiritual. E a QVT através de ações, atua dentro dessas dimensões, buscando tratar o indivíduo como pessoa e não somente como funcionário, de modo que eles se sintam mais satisfeitos e mais produtivos, contribuindo assim para um melhor desempenho da equipe e alcançando melhores resultados para a organização (MARIZ, 2011).

Pessoa (2013) desenvolveu um estudo em uma empresa de construção civil de uma obra de terraplanagem em Itaboraí – RJ, utilizando-se do mesmo Modelo Walton, através de um questionário aplicado. A autora constatou que, a organização estudada se preocupa com o estado do funcionário nos aspectos de realização pessoal, autoestima, segurança, saúde, e outras. O resultado alcançado foi um índice de satisfação dos colaboradores acima de 85%, dentro das médias realizadas, onde se destacam: a relação com os colegas de trabalho 97,25% de satisfação e o respeito dos superiores pelos funcionários 94,75% de satisfação. Mas foram identificados alguns fatores que precisam ser melhorados, pois ficaram abaixo da média, por

exemplo, a obra não possuir local adequado de lazer, 57,21% de satisfação e a falta de espaço para demonstrar a opinião, 79,64%, ambos abaixo da média de 85%.

Outro exemplo de estudo de caso na mesma perspectiva do trabalho desenvolvido é o trabalho de Pizzoli (2005), desenvolvido no hospital de Heliópolis em São Paulo – SP, também usando do modelo de Walton por meio de um questionário aplicado. Aonde a autora chega à conclusão de que não é possível possuir qualidade organizacional sem ter uma qualidade de vida para seus funcionários. Assim, o salário e as condições de trabalho foram tópicos que mostraram grande insatisfação por parte dos funcionários. Enquanto, os tópicos como integração social, relevância social e uso de habilidades no trabalho foram muito bem avaliados. Sendo que, alguns tópicos como constitucionalismo, oportunidade de crescimento e segurança e trabalho e espaço total da vida ficaram com as avaliações distribuídas entre satisfeitos e insatisfeitos de maneira equitativa.

Deste modo, esse estudo poderá contribuir para a rede de concessionárias, objeto de estudo, fornecendo conhecimento e instrumento para possíveis transformações no ambiente organizacional. Pode ser uma ferramenta para os Gestores da organização que visam melhorar a QVT dentro das empresas, e também aos colaboradores da rede de concessionárias, que buscam a compreensão acerca do tema. Além do mais, esse estudo pode servir de suporte para futuros trabalhos dentro da organização.

2 REVISÃO TEÓRICA

Este capítulo irá descrever aspectos históricos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), conceito, evolução, importância para as organizações e, de que maneira isso implica diretamente na vida dos colaboradores de uma empresa.

A valorização das pessoas é fator extremamente importante para gestão das empresas, conforme cita França e Zaima:

Todo Gestor de empresa já se defrontou ou talvez utilizou o velho clichê “os empregados são o ativo mais importante da empresa e portanto devem ser tratados com a valorização de suas capacidades”. Isso é Verdade. No entanto, nem sempre se pratica esse valor na gestão de pessoas. A verdadeira administração pressupõe que, para ter sucesso, os gestores precisam garantir que seus empregados possuam boa condição de vida no trabalho. Condição de vida através da gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT) significa: boas condições laborais, remuneração e benefícios justos, tarefas desafiadoras e um estilo de gestão que garanta a necessidade de participação e desenvolvimento das pessoas (FRANÇA; ZAIMA, 2002, p. 403-404).

No decorrer dos anos, estudos estão sendo realizados na área de QVT, com intuito de maximizar essa idéia de valorização das pessoas, através da implementação de uma gestão de qualidade de vida no trabalho, para os indivíduos das organizações. Diante disso, é abordado neste capítulo alguns pontos relevantes para conhecimento do assunto.

2.1 ASPECTOS HISTÓRICOS

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e principalmente a preocupação com a saúde dos trabalhadores, surgiu durante a 1ª Guerra Mundial, com a fundação da Comissão de Saúde dos Trabalhadores na Indústria de Munições, que era composta por fisiologistas e psicólogos, com o término da Guerra, foi transformada no Instituto de Pesquisa da Fadiga Industrial e, mais tarde, passou a se chamar Instituto de Pesquisa sobre Saúde no Trabalho. Posteriormente, durante a 2ª Grande Guerra, a construção de armamentos bélicos complexos e de maior poderio de fogo passou a exigir um nível mais elevado de habilidade por parte dos trabalhadores. A adaptação dos instrumentos e melhorias nas condições ambientais contribuirão para a redução do nível de tensão dos trabalhadores e a diminuição dos riscos de acidentes se tornou uma urgência (COUTO, 1995).

Durante o período do pós-guerra, surgiu na Inglaterra o *Ergonomics Research Society*, um grupo de pesquisadores interessados em debater e conformar um novo ramo de aplicação interdisciplinar da ciência que tinha como objeto de estudo o ambiente laboral, com base no

conhecimento adquirido durante as duas guerras. A sociedade trabalhou para a difusão da ergonomia em todo o mundo industrializado e contribuiu para melhorar a produtividade e as condições de vida dos trabalhadores (LIDA, 1998).

Com outros títulos e em outros contextos, mais sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas, a qualidade de vida sempre foi um objeto de preocupação da raça humana. Historicamente exemplificando, os ensinamentos de Euclides (300 a.C.) de Alexandria sobre os princípios da geometria serviram de inspiração para melhoria do método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo, assim como a lei das alavancas, de Arquimedes, formulada em 287 a.C., veio a diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores (RODRIGUES, 1999).

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é discutida desde os anos 50, desenvolvida primeiramente em disciplinas da área da saúde, evoluindo depois para as áreas de psicologia, sociologia e da administração, após uma abordagem sócio técnica. A QTV refere-se à preocupação com o bem estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas. O conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais como os aspectos psicológicos do local de trabalho e tem sido utilizada como indicador das experiências humanas no local de trabalho e do grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho. Como um grau maior de satisfação, proporciona aumento de desempenho, cria-se a partir daí uma maior preocupação com a competitividade, onde utilizando técnicas gerenciais aplicadas aos colaboradores, é possível obter sucesso no controle gerencial, e ainda, na redução de conflitos organizacionais (CHIAVENATO, 1999).

Outros autores citam a necessidade de se criar um conjunto de ações, tendo em vista que os colaboradores são parte fundamental da organização. Segundo França (1996), a qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A melhora na qualidade de vida ocorre no momento que as empresas tomam consciência que os colaboradores são parte fundamental da organização. Vendo, assim, as pessoas como um todo.

2.2 CONCEITO E DEFINIÇÃO

A percepção de bem-estar teve início a partir das necessidades individuais, ambiente social e econômico e expectativa de vida, considerando-se o individual. Identificou-se a

necessidade de condições adequadas de trabalho, que façam com que os colaboradores tenham satisfação em realizar suas funções. Nos primeiros estudos da Teoria de Administração existem relatos de ações de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) sobre o comportamento humano em um ambiente organizacional, relacionadas à motivação, necessidades e incentivos, que pode ser relacionada à Teoria de Maslow, por exemplo, que desenvolve o modelo de Hierarquia de necessidades: básicas, de segurança, de associação, de prestígio e de auto realização (FRANÇA, 2010).

Alguns conceitos são fundamentais à QVT, tais como: participação do empregado nas decisões que afetam o desempenho de suas funções; reestruturação de tarefas, estruturas e sistemas para que estas ofereçam maior liberdade e satisfação no trabalho; sistemas de compensações que valorizem o trabalho de modo justo e de acordo ao desempenho; adequação do ambiente de trabalho às necessidades individuais do trabalhador; satisfação com o trabalho (PESSOA 2013, *apud* PILATTI e BEJARANO, 2005).

A construção da qualidade de vida no trabalho acontece pelo conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho (VASCONCELOS, 2001 *apud* FRANÇA, 1997).

A satisfação dos funcionários, e conseqüentemente, sua qualidade de vida no trabalho esta associada a uma série de fatores, associando-se a essa satisfação. Segundo Limongi-França e Zaima (2002, p. 152), esses fatores são:

Fator de Satisfação Pessoal	Descrição
Organizacional	Satisfação percebida com relação à política organizacional: o que a empresa faz e se reflete no funcionário.
Social	Satisfação percebida quanto ao suporte social de benefícios legais e espontâneos.
Psicológico	Satisfação percebida quanto ao atendimento das necessidades individuais de reconhecimento, auto-estima e desenvolvimento.
Biológico	Satisfação percebida quanto aos programas e serviços e garantem bem-estar físico ou recuperação de doenças e promoção da saúde.

Quadro 1 : Indicadores dependentes, que estão relacionados à satisfação dos empregados

Fonte: Limongi-França e Zaima (2002, p. 152).

Para Limongi-França e Arellano (2002, p. 296), “qualidade de vida no trabalho é o conjunto das ações de uma empresa no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho”.

França (2010) destaca que, no decorrer dos anos foram elaboradas ferramentas e projetos que buscam a proteção do desenvolvimento humano, com diferentes competências que definem o que é QVT, das quais podemos destacar:

COMPETÊNCIA	DEFINIÇÃO
Segurança do Trabalho	Visa diminuir os fatores de riscos ambientais dentro da empresa, sejam mecânicos, biológicos químicos ou ergonômicos. E assim reduzindo os riscos de acidentes de trabalho, e situações de doenças ocupacionais que possam existir.
Saúde e doenças ocupacionais	Cuida da parte da saúde do trabalhador, desde sinais de sintomas clínicos, um simples mal-estar, até o comprometimento das empresas com órgãos e sistemas, para promover a saúde. Dando orientações quanto aos cuidados, a tratamento de possíveis sinais de doenças, por isso é importante os programas de prevenções nas empresas e os exames médicos ocupacionais sempre em dia.
Qualidade de vida pessoal e organizacional	É fornecer condições de vida no trabalho que favoreçam ao bem-estar do trabalhador, tendo o equilíbrio biológico, psicológico, social e organizacional como valores e metas.
Responsabilidade e sustentabilidade empresariais	Busca o controle dos impactos socioambientais, com visão de preservação de recursos para os sucessores ocupacionais e entre as gerações.

QUADRO 2: Competências da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Fonte: Adaptado pelo o autor, de França (2010).

Dessa maneira, em meio a uma série de definições e parâmetros para a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), ela pode ser entendida, em linhas gerais, como sendo uma forma de pensamento e tratamento que envolve a organização e as pessoas. Onde nessa forma de pensamento há aspectos fundamentais como o bem-estar do colaborador juntamente com a eficácia organizacional, e participação dos trabalhadores nas tomadas de decisões e problemas ligados ao trabalho.

2.3 EVOLUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Para a evolução da QVT, alguns fatores são extremamente fundamentais, conforme cita Chiavenato:

A qualidade de vida no trabalho envolve uma constelação de fatores, como: satisfação com o trabalho executado, as possibilidades de futuro na organização, o reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, os benefícios auferidos, o ambiente psicológico e físico do trabalho, a liberdade de decidir, as possibilidades de participar, e coisas assim (CHIAVENATO, 2002, p. 297).

Essa constante evolução da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) se dá pela globalização, onde as mudanças ocorrem de acordo com as necessidades das empresas. A velocidade com que a economia cresce, tem feito os colaboradores serem mais cobrados e

pressionados para produzir, alcançar metas, e essa cobrança excessiva acaba prejudicando a saúde física e mental das pessoas, colocando-as em um nível de estresse elevado. Dai surge a necessidade de as empresas investirem em programas de QVT, visando propor condições adequadas de trabalho aos seus funcionários e também para se manterem competitivas no mercado (GONÇALVES *et al.*, 2013).

A ideia de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é uma dinâmica e que vem sendo permeada por evoluções processadas em diferentes campos. Nadler e Lawler (1983 *apud* Fernandes, 1996, p. 42) conceituam essa evolução da seguinte forma:

Concepção Evolutiva da QVT	Característica ou visão
1. QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3. QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, método ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4. QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram freqüentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

QUADRO 3: Evolução da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)
 Fonte: Nadler e Lawler (1983 *apud* FERNANDES, 1996, p. 42)

A Qualidade de Vida no Trabalho visa criar programas para subsidiar os funcionários, conforme cita Carvalho *et al.*, (2013, p. 24) “o principal objetivo da implementação de programas que visam oferecer maior qualidade de vida é a reestruturação do setor produtivo, que possa estabelecer estratégias a fim de atender as necessidades humanas básicas dos trabalhadores e também, maiores eficácia e produtividade.

É necessário continuar evoluindo o conceito de QVT, para que no futuro não se torne um modismo, conforme cita o Quadro 03, algo passageiro que teve sua parcela de contribuição, mas que não foi dado continuidade. A falta de um olhar voltado para QVT pode

causar sérios problemas a pessoas e organizações, como, diminuição da produtividade e aumento de doenças psicossomáticas.

2.4 MODELOS DE QUALIDADE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Para demonstrar os fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho foram desenvolvidos modelos de indicadores de qualidade de vida. Dentre os principais modelos desenvolvidos com o objetivo de identificar os aspectos que influenciam na Qualidade de Vida no Trabalho destacam-se os modelos propostos por: Walton (1973); Hackman e Oldham (1975), Westley (1979); Nadler e Lawler (1983); Werther e Davis (1983) e Huse e Cummings (1985) dentre outros.

Para Walton (1973, p. 11-15), a “expressão qualidade de vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”. Portanto para o autor, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) deveria responder alguns questionamentos antes de ser implantada, como deveria a QVT ser conceituada e como ela pode ser medida? Quais os critérios apropriados e como eles são interrelacionados? São estes critérios uniformemente destacados em todos os grupos de trabalho? Walton formulou um dos modelos mais abrangentes da QVT composto por oito conceitos que expõe os critérios de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), além dos objetivos de cada um desses critérios, definidos por ele, como é mostrado no Quadro 4:

DIMENSÕES	FATORES DE QVT	Objetivos
1. Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa. Justiça na compensação; Partilha nos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários	Busca-se a obtenção de remuneração adequada pelo trabalho realizado, assim como o respeito à equidade interna (comparação com outros colegas) e à equidade externa (mercado de trabalho).
2. Condições de segurança e saúde do trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e razoável Ausência de insalubridade	Medem-se as condições prevalentes no ambiente de trabalho. Envolve a jornada e carga de trabalho, materiais e equipamentos disponibilizados para a execução das tarefas e ambiente saudável (preservação da saúde do trabalhador). Ou seja, esse tópico analisa as condições reais oferecidas ao empregado para a consecução das suas tarefas.
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Habilidades múltiplas Informações sobre o processo de trabalho Autocontrole relativo	Implicam o aproveitamento do talento humano, ou capital intelectual, como está em voga atualmente. É forçoso, portanto, reconhecer a necessidade de concessão de autonomia (<i>empowerment</i>), incentivo à utilização da capacidade plena de cada indivíduo no desempenho de suas funções e <i>feedbacks</i> ' constantes acerca dos resultados obtidos no trabalho e do processo como um todo.
4. Oportunidade de crescimento e Segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança no emprego	Abarca as políticas da instituição no que concerne ao desenvolvimento, crescimento e segurança de seus empregados, ou seja, possibilidade de carreira, crescimento pessoal e segurança no emprego. Neste fator pode-se observar, através das ações implementadas pelas empresas, o quanto a prática empresarial está de fato sintonizada com o respeito e a valorização dos empregados.
5. Integração Social na organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário	Pode-se efetivamente observar se há igualdade de oportunidades, independente da orientação sexual, classe social, idade e outras formas de discriminação, bem como se há o cultivo ao bom relacionamento.
6. Constitucionalismo	Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos de proteção do trabalhador Direito trabalhista	Mede o grau em que os direitos do empregado são cumpridos na instituição. Implica o respeito aos direitos trabalhistas, à privacidade pessoal (praticamente inexistente no mundo empresarial moderno), à liberdade de expressão (altamente em cheque, tendo-se em vista as enormes dificuldades de trabalho com registro em carteira).
7. O trabalho e o espaço total da vida	Estabilidade de horário Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer e família Papel balanceado no trabalho	Neste fator deveríamos encontrar o equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho. Estamos muito distantes de uma prática minimamente ideal nesse campo.
8. Relevância social da vida no trabalho	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Prática de emprego	Investiga-se a percepção do empregado em relação à imagem da empresa, à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade dos produtos e à prestação dos serviços. Felizmente, esses aspectos vêm tendo significativos avanços no campo empresarial.

Quadro 4 – Critérios e objetivos segundo o modelo Walton

Fonte: Walton (1973, p. 11 - 15), adaptado pelo o autor.

O modelo Walton (1973) é um dos mais utilizados para esse tipo de estudo, pois abrange os principais aspectos relacionados à qualidade de vida no trabalho (QVT). É possível através dele, identificar os principais fatores que precisam ser ajustados dentro da organização, ou até mesmo aqueles que têm impacto positivo, e devem ser mantidos.

2.5 IMPORTÂNCIA E BENEFÍCIOS DA APLICAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Quando se fala em valorizar o trabalhador como ser humano, um fator simples que remete a sua importância é o tempo em que ele passa no ambiente de trabalho, são mais de 8 horas por dia, durante 35 anos de sua vida ou mais. Não se trata mais de levar os problemas de casa para o trabalho, e sim de levarmos para casa os problemas, as tensões, os receios e as angústias acumulados no ambiente de trabalho. Isso é algo para ser discutido e cuidado, independente de qualquer cenário econômico, seja de recessão ou crescimento, da perda do poder aquisitivo ou aumento do desemprego (CONTE, 2003).

Sua importância vai sempre ser a mesma, pois fala-se de pessoas, e gerir pessoas, trata-las como devem ser tratadas aumenta sua satisfação em trabalhar e melhora seu bem-estar. Tudo isso, alinhado a outros benefícios que a qualidade de vida no trabalho (QVT) produz, traz também vários benefícios às empresas (CONTE, 2003).

São muitos os benefícios que a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) pode trazer, onde alguns podem ser citados: redução do absenteísmo, redução da rotatividade, atitude favorável ao trabalho, redução/eliminação da fadiga, promoção da saúde e segurança, integração social, desenvolvimento das capacidades humanas e aumento da produtividade.

Da mesma forma que é necessário que os processos produtivos estejam sob controle, que os insumos e peças estejam em conformidade com as especificações técnicas, e com isso entreguem produtos com qualidade, de maneira eficiente e eficaz, é necessário a capacitação e envolvimento das pessoas que realizam todo esse processo (JULIÃO, 2001).

Todo o trabalho se compromete caso alguma delas falhem. Mas, se não houver condições de trabalho adequadas, se o trabalhador não estiver com a saúde boa, e desmotivada dentro da organização, logo, as chances de erros e de ter um processo falho, aumentam muito. Sendo assim, a qualidade no serviço depende da qualidade de vida dos trabalhadores, não tem como tratar de maneira imparcial. A mesma importância dada ao produto ou a empresa, deve

ser dado ao funcionário. Isso torna a gestão de qualidade de vida no trabalho um instrumento para alcançar os objetivos da empresa como um todo (JULIÃO, 2001).

O termo QVT vem sendo utilizado de maneira constante, por conta da sua relevância relacionada ao fator humano, e de que forma esses fatores podem ser benéficos para as organizações. Em diversas óticas e/ou intervenções, procura-se criar condições que agreguem, objetivamente, valor e qualidade à nossa vida. Dado o local destacado que o trabalho ocupa em nossas vidas, era perfeitamente previsível que esta abordagem se ocupasse, também, da Qualidade de Vida no Trabalho, pois as pessoas passam maior parte da vida, trabalhando (MAXIMINIANO, 2000).

Com isso faz-se surgir à necessidade os fatores da QVT incorporarem nas empresas para aumentar a satisfação do indivíduo em sua atividade laboral e na humanização das situações relacionadas ao trabalho humano. Qualidade de Vida é uma tendência que só recentemente tem sido aplicada à situação de trabalho; passou a ser um meio para alcançar o engrandecimento do ambiente de trabalho e obtenção de maior produtividade e qualidade do seu resultado, passou a ter sua devida importância, mesmo que muitas empresas não tenham adequado a essa idéia da QVT, mas vem sendo vista como um conceito global e como forma de dimensionar tais fatores, adotando filosofia e métodos para uma maior satisfação do trabalhador em sua atividade profissional (MAXIMINIANO, 2000).

2.6 QUAL A VISÃO E PERSPECTIVA EM RELAÇÃO A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Embora muito se fala sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), seus benefícios e importância, na prática ela aparece ainda distante da realidade da maioria das organizações. Por mais que haja toda essa badalação pelas novas tecnologias de produção e ferramentas de qualidade, existem cada vez mais trabalhadores insatisfeitos, que se queixam da rotina de trabalho, da inutilização de seus talentos e das condições pouco favoráveis ao seu rendimento. Todos esses aspectos fazem elevar o índice de absenteísmo, rotatividade e ainda pior, diminui seu rendimento profissional, que reflete diretamente na rentabilidade empresarial (VASCONCELOS, 2001).

Vasconcelos (2001) ressalta ainda que, se devem reconhecer aquelas empresas que tem se esforçado para proporcionar o maior bem-estar possível para seus funcionários no ambiente de trabalho. Um exemplo são as empresas que estão no ranking das 150 melhores

empresas para se trabalhar. Este ranking é elaborado através do Índice de Felicidade do Trabalhador (IFT), onde são avaliadas as percepções das pessoas, e jornalistas, as práticas mais completas em cada categoria e as notas do Índice de Qualidade na Gestão de Pessoas (IQGP).

A QVT tem sido utilizada como um indicador das experiências humanas e o grau de satisfação das pessoas no local de trabalho, segundo Chiavenato (2010). As organizações entendem que para alcançar uma maior produção e melhores resultados precisam de pessoas motivadas a realizar suas tarefas e também é necessário recompensar seus colaboradores de modo justo, que o faça sentir se valorizado.

Atualmente, o conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho. A QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos colaboradores quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciadores sobre a produtividade e a qualidade (CHIAVENATO, 2010, p. 487).

Existem algumas atitudes pessoais e comportamentais afetadas pela QVT, que são de grande relevância na questão da produtividade individual e de grupo. Os colaboradores que possuem uma vida familiar insatisfatória, têm no trabalho o maior meio de satisfação de muitas necessidades, dentre elas, principalmente, as sociais (RISCHIONI, 2015).

Compreende-se que a QVT representa o grau em que os clientes internos são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais, por cota do seu trabalho. E são vários fatores dentro da QVT que podem ser utilizados, Chiavenato (2010) cita alguns como: Satisfação com trabalho executado; Possibilidades de crescimento na organização; Reconhecimento pelos resultados; Salário; Benefícios; Relacionamento interno dos colaboradores; Ambiente psicológico e físico de trabalho; A liberdade de atuar; Participação e engajamento nas atividades.

Esses fatores citados estão bem próximos dos mencionados por Walton (1973), quando ele formulou seu modelo de oito dimensões e fatores para se avaliar a QVT dos colaboradores. Deixando claro, a importância de se valorizar seu cliente interno, para que assim ele consiga atender e satisfazer o cliente externo da empresa. Ou seja, quando há o investimento direto no colaborador, na QVT, indiretamente se investe no cliente, mantendo sempre um bom nível de competitividade organizacional.

2.7 ESTRESSE ORGANIZACIONAL

O conceito de estresse não é novo, é estudado desde o século XVIII e foi evoluindo. No século XX, estudiosos investigaram seus efeitos na saúde, e Hans Selye, em 1926, introduziu o conceito de estresse como sendo uma resposta do organismo a situações estressantes, que foram estimuladas, podendo torna-se positivo ou negativo, por se tratar de um agente neutro (GIULIANI E GIULIANI, 2010).

Desde a antiguidade que o estresse existe, e faz parte da vida das pessoas, a diferença hoje é em relação aos seus efeitos que podem ser positivos e negativos, tanto nas pessoas quanto nos locais de trabalho (BENKE e CARVALHO, 2010).

Segundo Giuliani e Giuliani (2010) essas situações podem levar o trabalhado ao desgaste, devido a sua rotina diária na empresa, e por conta das relações internas e externas a cerca da empresa que atua e ocasiona o desgaste da pessoa.

A reação do estresse ocorre de adaptação às circunstâncias no meio em que convive, e quando o indivíduo está no ambiente em que se exige determina resposta ou habilidade da qual ele não possui, ou não é capacitado para realizar, o estresse se torna inevitável e é um risco pra saúde humana (GIULIANI E GIULIANI, 2010).

Para Garmeman (1992), as consequências do estresse abrangem tanto o nível pessoal, quanto o nível organizacional. Nas pessoas, as consequências são: Afastamento do trabalho; ·Intervenção hospitalar; Desequilíbrio familiar; Perda do emprego; Constrangimento social. Nas empresas, as consequências são as seguintes: Perda de oportunidades; Queda de produtividade; Absenteísmo; Prejuízos financeiros.

Além de todas essas mudanças macro ambiental e também as variações no mercado de trabalho, o aumento da competitividade entre as empresas, a mecanização da produção de serviços e produtos e acultura organizacional de algumas empresas, somados ainda a competitividade interna entre funcionários são outros fatores que justificam o aumento do estresse organizacional (GIULIANI E GIULIANI, 2010).

Robbins (2005) diz que o estresse pode ser uma condição dinâmica e variável do indivíduo, na medida em que ele não alcança um resultado desejado em algo que ele queira, por fatores diversos que tornam sua situação um tanto incerta. O estresse pode ser entendido de forma negativa ou positiva, depende muito de cada individuo, da sua percepção e o nível de estresse que a pessoa atinge com as constantes mudanças na sociedade.

Essas mudanças impostas pela constante alteração de cenário fazem com que os trabalhadores tenham que mudar seus padrões de comportamento, aumentando seus níveis de responsabilidade e em algumas ocasiões causando sobrecarga de tarefas, deixando-os com mais chances de contrair doenças psicossomáticas e orgânicas (GIULIANI E GIULIANI, 2010).

Dentro das organizações existem fatores estressores, e é apontado por autores, descritos no Quadro 5.

Autor	Fatores
Bowditch e Buono (1992)	Conflito de papéis, ambiguidades, sobrecargas, políticas rígidas, estilos gerencial, preocupação com o desenvolvimento e progresso profissional.
Cooper et al. (1988)	Fatores Intrínsecos ao trabalho, o papel do individuo na organização, a qualidade do relacionamento interpessoal no trabalho, as perspectivas de carreira e realização, a estrutura e o clima da organização e a interface casa/trabalho.
González (2008)	Trabalho repetitivo e padronizado, ambiguidade de papéis, incongruência entre as expectativas do trabalhador e suas funções, responsabilidade elevada, relações interpessoais (hierárquicas, funcionais, problemas de comunicação), organização da jornada de trabalho (trabalho noturno, horas extra, ritmo elevado), estratégias administrativas de gestão de pessoas (evolução do desempenho, carreira, processos de treinamento e capacitação, insegurança do emprego, políticas de remuneração).
Holon e Chesser (1976)	Conflito de papéis, ambiguidades, sobrecargas, políticas rígidas, estilos gerencial, preocupação com o desenvolvimento e progresso profissional, regime de trabalho e satisfação neste (fator organizacional/individual).
Nakayama e Bitencourt (1988)	Chefia insegurança, responsabilidade mal delegada, bloqueio de carreira, conflito entre chefias, falta de correlação adequada entre capacidade, responsabilidade e salário, falta de motivação no trabalho, trabalho monótono, trabalho com alta concentração mental, relações humanas inadequadas, fatores ligados ao ambiente físico (ruídos, iluminação insuficiente), sensação de não participação nas decisões, rumores sobre dispensas, coletivas e falta de informações.
Robbins (2005)	Demanda das tarefas e dos papéis, demandas interpessoais, estrutura organizacional, tipo de liderança praticado na organização, estágio de vida da organização.
Rosch (2008)	Jornada de trabalho extensa com poucos intervalos para descanso, trabalho em turnos, tarefas rotineiras e com pouco sentido inerente, falta de controle, falta de participação dos trabalhadores nas tomadas de decisão, comunicação ruim, falta de políticas da empresa que levem em consideração a família dos funcionários, falta de apoio dos colegas de trabalho e dos superiores, descrição de cargos, insegurança em relação ao emprego, falta de oportunidade de progresso ou promoção, discriminação, condições físicas desagradáveis do local de trabalho, violência, abuso físico e mental.
Rossi (2008)	Incertezas, sobrecarga de trabalho, demandas do trabalho, falta de controle, estresse interpessoal, conflito de funções, tarefas rotineiras, capacitação, treinamento, assédio moral, falta de feedback, mudança no emprego, falta de participação no trabalho.

Quadro 5: Fatores estressores organizacionais

Fonte: Giuliani e Giuliani (2010, p. 376).

Observa-se que, devido ao fenômeno da industrialização, dos meios de comunicação e dos avanços tecnológicos surgiram inúmeros benefícios e conforto para o cotidiano das pessoas. Porém, esse processo de desenvolvimento contemporâneo causou também sérios

problemas e traumas nas pessoas, principalmente aquelas que têm uma vida mais sedentária, ou seja, que não pratica nenhuma atividade física, ou que não tem nenhuma outra forma de trabalhar seu corpo e mente, a não ser o trabalho. Esta limitação gera assim, uma capacidade muito grande de as pessoas contraírem alguma dessas doenças modernas, da qual a mais decorrente é depressão, e não ser capaz de agir contra elas, o que passou a ser chamado de estresse (BENKE e CARVALHO, 2010).

O estresse ocupacional tornou-se preocupante na sociedade, devido ser considerado um dos riscos mais sérios a saúde do trabalhadores, e ao bem-estar psicossocial do indivíduo. 50 a 80% das doenças relacionadas ao trabalho são ligadas ao nível elevado de estresse no serviço, e essa situação se agrava ainda mais quando não há dentro da organização uma preocupação com a qualidade de vida no trabalho, por parte da administração, e eles não percebem que o estresse mesmo podendo ser relacionado a problemas internos ou externos (pessoais), afeta diretamente na sua produtividade e na sua autoestima. Com isso, vêm às consequências, para o colaborador e para empresa, já citado anteriormente (ROSSI, 2012).

O mundo globalizado, as diversas mudanças de cenário na sociedade e economia, a crise financeira e política, que muitos países vivem especialmente o Brasil, e diversos outros fatores, são causas de grande estresse organizacional.

3 METODOLOGIA

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Este estudo desenvolveu uma análise sob a ótica dos colaboradores de uma rede de concessionárias de veículos automotores da região da Grande Dourados – MS, de como se encontra o nível de satisfação das pessoas, dentro dos aspectos relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Para o desenvolvimento deste estudo, foi realizada primeiramente, uma pesquisa bibliográfica, buscando um maior conhecimento e aprofundamento acerca do assunto da pesquisa. Esta etapa é parte fundamental, tendo em vista que, baseado nos conceitos e entendimentos sobre QVT expostos na bibliografia, seja possível desenvolver e explorar as demais etapas da pesquisa. Além de pesquisa bibliográfica que traz alguns conceitos e ideias a cerca do assunto, onde é esclarecido o que é QVT, sua importância e benefícios, utilizou-se um modelo de estudo desenvolvido por Walton (1973), onde ele apresenta oito fatores que afetam diretamente a QVT.

A pesquisa bibliográfica tem por finalidade “conhecer as diferentes formas de contribuição científica que se realizaram sobre determinado assunto ou fenômeno” (OLIVEIRA, 2002, p. 119).

Quanto à abordagem, esta investigação pode ser classificada como qualitativa, pois a realidade a ser estudada, e também a avaliação de resultado é desenvolvido baseado em observação e informações extraídas dos indivíduos da organização em estudo. Também por conta de se buscar o entendimento do funcionamento de um processo através daqueles que realizam tais atividades.

Segundo Martins e Theóphilo (2009, p. 11), “a avaliação qualitativa é caracterizada pela descrição, compreensão e interpretação de fatos e fenômenos, em contrapartida à avaliação quantitativa, denominada pesquisa quantitativa, onde predominam mensurações”.

Ainda, segundo Godoy (1995, *apud* ARAÚJO, 2010) apresenta como características de pesquisa qualitativa: O ambiente natural; O caráter descritivo; O significado que as pessoas dão as coisas, e o Enfoque indutivo.

Quanto aos fins, este trabalho pode ser considerado de cunho descritivo, de acordo com Leite *et al.*, (2015, p. 72) “as pesquisas descritivas caracterizam e descrevem as variáveis de uma amostra, com objetivo final de inferir este padrão à população representada por esta amostra”.

Pode ser classificada em sua coleta de dados, como estudo de caso, haja vista que o autor procurou levantar os dados em uma local e atividade específica, para que pudesse alcançar os resultados do seu questionamento.

De acordo com Yin (2005), o estudo de caso é um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas e no qual são utilizadas várias fontes de evidência.

3.2 DEFINIÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

Para a realização desta pesquisa, escolheu-se uma rede de concessionárias localizada no interior de MS, do qual a empresa preferiu manter o nome em sigilo. O Grupo é formado por nove lojas e, possui aproximadamente 315 colaboradores. A atividade principal da organização é o segmento automobilístico, com a comercialização de veículos novos e seminovos, peças e serviços especializados. É considerada uma empresa consolidada por atuar no mercado há mais de 30 anos. Possui duas empresas matriz em Dourados – MS e mais sete filiais, localizada nas cidades de Nova Andradina, Maracaju, Rio Brillhante e na capital do Estado do MS, Campo Grande. Embora sejam duas empresas matriz e com CNPJ diferentes, todas as lojas pertencem ao mesmo grupo empresarial em estudo, administradas pelos mesmos membros diretores.

A pesquisa foi realizada em três empresas do grupo, situadas em Dourados – MS, no qual a Empresa 1, atua desde 1993 e possui 38 colaboradores, a Empresa 2 desde 1982 e 47 colaboradores e a Empresa 3 desde 1998, e possui 52 colaboradores, além de um departamento administrativo que trabalha para todo o grupo empresarial, centralizado em Dourados, que possui 24 colaboradores. Dessa forma, a pesquisa tem como objeto de estudo os colaboradores do grupo empresarial que atua em alguma das três empresas mencionadas ou no administrativo do grupo, e assim verificou-se a percepção deles em relação à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Por representar uma marca, a rede de concessionárias avaliada deve seguir algumas normas e padrões estabelecidos pela fábrica, que periodicamente avalia as lojas através de suas visitas aleatórias, onde tudo é analisado, estrutura do prédio, números, atendimento ao cliente, formas de gestão em todos os departamentos, além de um acompanhamento dos Gerentes Regionais, cujo objetivo é fiscalizar e monitorar as ações da concessionária, a fim de ajudar no desenvolvimento constante da rede.

3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Foi aplicado um questionário, baseado no Modelo Walton (1973), aos colaboradores da rede de concessionárias na região do interior do MS entre os dias 22 e 25 de julho de 2016. O questionário contém 03 questões sobre o perfil do colaborador e 35 perguntas objetivas relacionadas à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), divididas em 8 grupos de critérios.

O questionário foi entregue impresso diretamente aos respondentes, tendo em vista que impresso há uma maior confiabilidade e segurança para devolução das respostas. A empresa cedeu tempo e espaço para que os colaboradores pudessem responder o questionário e assim, foi aplicado durante o horário de expediente aos colaboradores de todos os setores das três lojas e mais o departamento administrativo pertencente ao grupo empresarial em estudo, contendo pessoas do sexo masculino e feminino. A aplicação do questionário levou em média vinte minutos para ser respondido por cada colaborador. As respostas foram mantidas em total sigilo e anonimato, sendo que após responder o questionário cada colaborador colocava dentro de um envelope junto com as demais respostas dos outros colaboradores, não havendo possibilidade de identificação.

Utilizou-se da escala *Likert* para análise, onde se avalia o nível de concordância ou não em uma determinada questão, neste caso utilizou-se das respostas com base numa escala de 1 a 5, sendo que o 1 significa “muito insatisfeito”, 2 significa “insatisfeito”, 3 significa “nem satisfeito nem insatisfeito”, 4 significa “satisfeito” e o 5 “muito satisfeito”, dentro das 08 categorias desenvolvidas por Walton (1973), que ele considera fundamental para este tipo de avaliação. Cada um dos itens é um item *Likert*, onde no final soma-se todas as respostas do item. Para melhor ilustrar os resultados, eles serão apresentados em forma de tabelas e gráficos. Optou-se pelo questionário de perguntas objetivas, pela sua fácil aplicação e tabulação, minimizando o risco de haver desvio na análise de dados. Para Martins e Lintz (2000, p. 50) “questionário é um conjunto ordenado e consistente de perguntas a respeito de variáveis, e situações, que se deseja medir, ou descrever”.

3.3.1 POPULAÇÃO X AMOSTRA

Neste estudo, a população pesquisada foram os colaboradores de três empresas pertencentes à rede de concessionárias da região do interior do MS. Ao todo participaram 138 pessoas, que formam a amostra da pesquisa de uma população de 161 pessoas. Analisou-se

então que a amostra corresponde a 85,72% do total de colaboradores que poderiam responder, conforme Tabela 1.

TABELA 1 – População x Amostra

Empresa	Nº de Colaboradores	Respondentes	Amostra
	(População)	(Amostra)	Em %
Empresa 1	38	33	20,51%
Empresa 2	47	38	23,61%
Empresa 3	52	46	28,58%
ADM - Grupo	24	21	13,02%
Total	161	138	85,72%

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS

Após o término da aplicação do questionário, as respostas foram analisadas e tabuladas, organizadas em planilhas de *excel* separadas de acordo com os critérios do Modelo Walton, de modo a ter um resultado percentual das respostas, por questão analisada. Ainda, foi feita uma análise dos resultados por critério, observando-se os 08 critérios utilizados no Modelo Walton, para melhor identificar as práticas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na empresa estudada e uma análise comparativa entre as três empresas por setor, e de forma individual o departamento administrativo que trabalha para o grupo todo, utilizando uma média das respostas obtidas nos critérios estabelecidos de acordo com o questionário.

Os dados foram trabalhados de maneira descritiva por se tratar de uma pesquisa qualitativa. Para melhor expor o resultado da pesquisa, depois de organizadas e tabuladas essas informações em planilhas de *excel*, foi feita uma análise demonstrada por tabelas e gráficos. A metodologia de análise dos dados coletados foi a de médias, sendo que por meio dessas é possível à realização de análises baseadas na maioria quantitativa indicada pela média, sendo assim, possível inferir o resultado geral de cada empresa, setor por tópico e setor por subtópico, bem como a média dos setores e a média dos tópicos. A nota global das 3 empresas foi baseada em uma escala de 0 a 10.

Dessa forma, após a realização de todas as médias por tópicos foi possível a realização de outra média aritmética simples que representasse numericamente o grau de satisfação dos funcionários para todos os tópicos e outra média simples pode dizer o grau de satisfação de

todos os setores, representando dessa maneira uma média que indica a nota de satisfação atribuída à empresa. A Figura 1 traz o fluxograma simples que evidencia as médias realizadas.

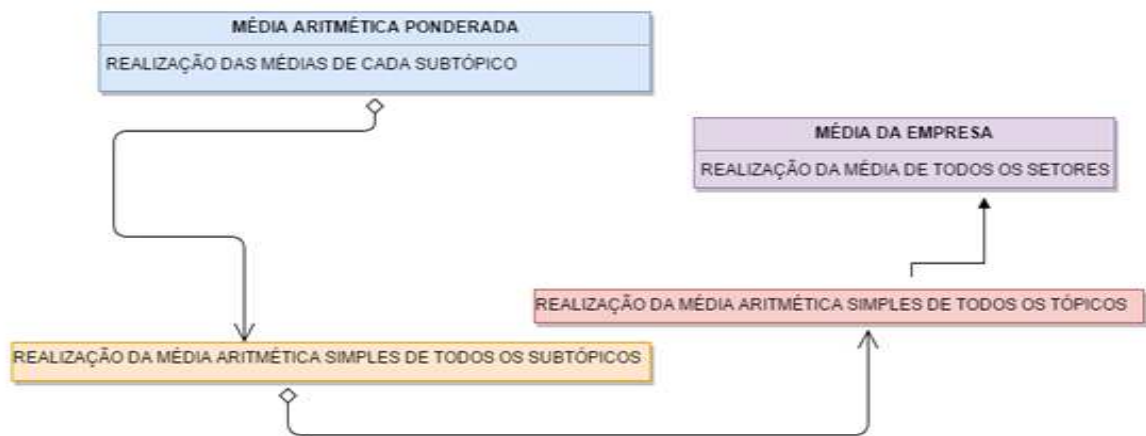


FIGURA 1: Fluxograma representativo do trabalho realizado com os dados.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

A média aritmética realizada está relacionada com as porcentagens obtidas para cada subtópico, dessa maneira, cada subtópico possui uma média aritmética ponderada, onde a porcentagem é o peso, como explicitado na Tabela 2:

TABELA 2: Exemplo do cálculo da média aritmética ponderada de cada subtópico

1	2	3	4	5	Total	Média Ponderada
10,00%	10,00%	10,00%	40,00%	30,00%	100,00%	3,7
20,00%	0,00%	10,00%	40,00%	30,00%	100,00%	3,6
30,00%	10,00%	20,00%	20,00%	20,00%	100,00%	2,9
50,00%	0,00%	20,00%	0,00%	30,00%	100,00%	2,6

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

No subtópico 1.1, 10% das pessoas pontuaram a nota 1, 10% pontuaram a nota 2, 10% pontuaram a nota 3, 40% na nota 4 e 30% na nota 5, assim são 5 possibilidades, com o peso dado pela porcentagem. A Figura 2 exemplifica a média aritmética com porcentagem.

$$M = \frac{0,1 * 1 + 0,1 * 2 + 0,1 * 3 + 0,4 * 4 + 0,3 * 5}{1} = 3,7$$

FIGURA 2: Cálculo da média aritmética ponderada do subtópico 1.1

Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

Após essa média aritmética ponderada das porcentagens de cada subtópico, foi realizada uma média aritmética desses valores obtidos para cada tópico, como demonstrado na Figura 3.

$$M_a = \frac{3,7 + 3,6 + 2,9 + 2,6}{4} = 3,2$$

FIGURA 3: Cálculo da média aritmética simples do resultado de cada subtópico.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

Realizado todas as médias de cada tópico e para cada setor, os valores foram então atribuídos, conforme Tabela 3.

TABELA 3: Valores das médias relativas aos tópicos do questionário e setores da empresa

TÓPICOS	VENDAS	PEÇAS	SERVIÇOS	ADM.	MÉDIA
Em relação ao salário (compensação) justo e adequado	3,20	3,31	3,05	3,31	3,22
Em relação as suas condições de trabalho	4,50	4,70	3,78	3,79	4,19
Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho	4,04	3,90	4,65	3,75	4,1
Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho	2,93	3,31	3,75	3,38	3,34
Em relação à integração social no seu trabalho	4,20	4,00	4,21	4,31	4,18
Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho	4,20	4,25	4,58	4,25	4,32
Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida	4,63	3,67	4,67	2,75	3,92
Em relação à relevância social e importância do seu trabalho	4,30	4,25	4,51	4,15	4,30
MÉDIA	4,00	3,92	4,15	3,71	3,95

Fonte: elaborado pelo autor (2016).

TABELA 4: Representação da tabela na forma matricial.

$$\begin{bmatrix} a_{11} & a_{12} & a_{13} & a_{14} & a_{15} \\ a_{21} & a_{22} & a_{23} & a_{24} & a_{25} \\ a_{31} & a_{32} & a_{33} & a_{34} & a_{35} \\ a_{41} & a_{42} & a_{43} & a_{44} & a_{45} \\ a_{51} & a_{52} & a_{53} & a_{54} & a_{55} \\ a_{61} & a_{62} & a_{63} & a_{64} & a_{65} \\ a_{71} & a_{72} & a_{73} & a_{74} & a_{75} \\ a_{81} & a_{82} & a_{83} & a_{84} & a_{85} \\ a_{91} & a_{92} & a_{93} & a_{94} & a_{95} \end{bmatrix}$$

Fonte: elaborado pelo autor (2016).

Para uma melhor elucidação do que foram desenvolvidos no trabalho, os valores das médias realizadas foram apresentados de maneira matricial, pois assim a localização dos valores na tabela será facilitada. Com isso, inicialmente foi realizada uma média aritmética dos valores contidos na primeira coluna da matriz na tabela 3, de a_{11} à a_{81} , sendo essa média

apresentada na localização a_{91} e assim foi realizada a média para todas as colunas, de a_{i1} à a_{i4} , sendo que os valores respectivos das médias das colunas estão localizadas de a_{91} à a_{94} .

Além disso, foram realizadas as médias das linhas, de a_{1j} à a_{8j} , sendo que os respectivos valores das médias das linhas estão localizados de a_{15} à a_{85} . Com isso, as médias da coluna a_{i5} , sendo o valor apresentado na localização a_{95} , o que deve coincidir com a média da linha a_{9j} , sendo o valor dessa média também apresentado na localização a_{95} , uma vez que eles coincidem.

Por fim, é possível perceber que com essas médias foi possível analisar desde o tópico, com a média aritmética ponderada, até a empresa, com uma média aritmética geral.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo são apresentados e discutidos os resultados obtidos com a aplicação do questionário, onde foi analisado primeiramente o perfil dos respondentes e depois realizada uma análise de cada empresa, por setor e por tópico, destacando os subtópicos mais bem avaliados e os mal avaliados, em seguida uma análise global de cada empresa entre os setores e os tópicos de destaque e depois uma análise comparativa entre as empresas da rede de concessionárias deste estudo de caso, sendo possível identificar as diferenças encontradas entre elas. Foi realizada uma análise individual e separada das outras empresas e setores referente ao departamento administrativo, porque esse setor tem a especificidade de atender todas as empresas.

A pesquisa foi realizada com as três empresas: Empresa 1, Empresa 2 e Empresa3, além do setor Administrativo do Grupo, que é analisado de forma separada, a respeito da qualidade de vida, por meio de um arcabouço teórico desenvolvido pelos estudos de Walton (1973). Assim, a análise dos resultados se dará por meio de tabelas que apresentem médias aritméticas e médias aritméticas ponderadas, relativas às respostas obtidas no questionário e agrupadas por empresas, setores e tópicos e subtópicos de abordagem relativos ao questionário.

4.1 ANÁLISE: PERFIL DOS RESPONDENTES

De acordo com o objeto de estudo desta pesquisa, que são os colaboradores de uma rede de concessionárias do interior do MS, representados aqui por: Empresa 1, Empresa 2, Empresa 3 e Administrativo do Grupo, com relação ao perfil, a Tabela 5 mostra a distribuição desses colaboradores que responderam ao questionário, por empresa. Observa-se que a maioria dos respondentes (33,33%) são colaboradores da empresa 3, logo em seguida tem a empresa 2 (27,54%), empresa 1 (23,91%) e Administrativo – Grupo (15,22%).

TABELA 5 – Empresa dos Respondentes

Empresa	FREQUÊNCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Empresa 1	33	23,91%
Empresa 2	38	27,54%
Empresa 3	46	33,33%
ADM - Grupo	21	15,22%
Total	138	100,00%

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Nota-se na Tabela 6, que dos 138 respondentes da pesquisa 65,22% são do sexo masculino, enquanto que 34,78% são do sexo feminino, evidenciando uma diferença bastante ampla entre os gêneros, de 30,44 pontos percentuais, mostrando-se um leve desequilíbrio em termos de proporção entre as pessoas pesquisadas em relação ao gênero.

TABELA 6 – Gênero dos Respondentes

GÊNERO	FREQUÊNCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Masculino	90	65,22%
Feminino	48	34,78%
Total	138	100,00%

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Em termo de faixa etária do grupo de respondentes na pesquisa, tem-se uma amostra considerada jovem, onde a maioria se encontra na faixa de 21 a 35 anos (53,64%) e se somarmos esse percentual com a primeira faixa etária (até 21 anos), obtemos um total de quase 70 pontos percentuais (67,42%) de trabalhadores que possuem até 35 anos de idade, pouco mais de 2/3 do total de colaboradores pertencentes à amostra. Ainda, na faixa de 36 a 50 anos o público respondente é de 27,56% e por ultimo, acima de 50 anos tem-se um percentual de 5,02%, que representa apenas 7 colaboradores respondentes, ou seja, a empresa não possui muitos trabalhadores de idade mais avançada.

TABELA 7 – Faixa Etária dos Respondentes

IDADE	FREQUÊNCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Até 21 anos	19	13,78%
De 21 a 35 anos	74	53,64%
De 36 a 50 anos	38	27,56%
Acima de 50 anos	7	5,02%
Total	138	100,00%

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

4.2 ANÁLISE: EMPRESA 1

A Tabela 8 possui as médias aritméticas dos setores em relação a cada tópico e médias aritméticas ponderadas dos tópicos por setor para as três camadas abordadas na pesquisa, sendo elas, médias relativas aos tópicos por setor, média relativa aos tópicos e médias relativas aos setores.

Tabela 8: Valores das médias relativas aos tópicos dos questionários e setores da Empresa 1.

TÓPICOS	VENDAS	PEÇAS	SERVIÇOS	ADM.	MÉDIA ARITMÉTICA
Em relação ao salário (compensação) justo e adequado	3,20	3,31	3,05	3,31	3,22
Em relação as suas condições de trabalho	4,50	3,92	4,54	3,79	4,19
Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho	3,98	3,90	4,65	3,75	4,07
Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho	2,93	3,31	3,75	3,38	3,34
Em relação à integração social no seu trabalho	4,20	4,00	4,21	4,31	4,18
Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho	4,20	4,25	4,58	4,25	4,32
Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida	4,63	3,67	4,67	2,75	3,92
Em relação à relevância social e importância do seu trabalho	4,30	4,25	4,51	4,15	4,30
MÉDIA ARITMÉTICA	4,00	3,92	4,15	3,71	3,94

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Dois setores ganharam destaque na pontuação do tópico 1, foram o de peças e o administrativo, apresentando uma média de 3,31. Além disso, o setor que apresentou maior insatisfação a respeito do aspecto salarial foi o setor de serviços. Na perspectiva dos subtópicos do tópico 1, o subtópico 1.4, que questiona a respeito dos benefícios extras foi mais mal avaliado pelo setor de peças e pelo setor de serviços, mostrando que mesmo que a média global dos setores evidenciem uma maior satisfação dos setores de peças e administrativo, bem como uma maior insatisfação do setor de serviços, ainda assim todos avaliam negativamente os benefícios extras.

O setor que mais bem avaliado no tópico 2 é o de serviços, sendo que esse se contrapõe diretamente ao setor administrativo, o qual mostrou-se mais insatisfeito com o quesito condições de trabalho. Além disso, o subtópico 2.6 relacionado ao cansaço no trabalho é avaliado com notas baixas pelos setores administrativos e serviços, mesmo que esses se contraponham na avaliação do tópico2, eles possuem essa convergência avaliativa do subtópico 2.6.

O setor que mais bem avalia o tópico 3 é o setor de serviços, sendo que o que menos avalia é o setor administrativo. Sendo 4,65 a média, o setor de serviços atribui ao tópico 3 a maior de todas as notas dos setores e, também, dos tópicos. Nessa perspectiva, o setor de serviços se mostra satisfeito com o uso de suas habilidades no trabalho, enquanto o setor administrativo não se mostra tão satisfeito. Além do mais, o subtópico 3.3 foi o pior avaliado no setor administrativo, evidenciando uma baixa satisfação no quesito da polivalência, ou seja, o poder de desempenhar várias ações.

O setor de serviços é aquele que mais bem avalia o tópico 4, mostrando-se satisfeito com as oportunidades que são oferecidas no trabalho, sendo que o setor mais insatisfeito é o setor de vendas. O subtópico 4.4 é o pior avaliado no setor de vendas, mostrando que há um baixo incentivo aos estudos, enquanto o mais bem avaliado é o subtópico 4.3 que se relaciona com as demissões realizadas pela empresa. Já no setor de serviços o subtópico 4.3 foi o pior avaliado e o 4.1 melhor avaliado, mostrando que o crescimento profissional (subtópico 4.1) é um dos motivos de orgulho desse setor, evidenciando que a mobilidade profissional é um destaque no setor de vendas.

O setor de peças avaliou o Tópico 5 com a pior média de todos os setores, com nota 4,0, sendo que a média avaliativa do setor administrativo para esse tópico foi a mais alta, com 4,58. Além disso, na perspectiva de subtópicos, no setor administrativo o mais bem avaliado foi o subtópico 5.3, mostrando a satisfação do setor para com o envolvimento e comprometimento da equipe. Além disso, no setor de peças o subtópico 5.1 é o pior avaliado, mostrando uma insatisfação no quesito de submeter-se à discriminação das pessoas, isto é nos quesitos sociais, raciais, religiosos, sexuais e etc, enquanto o subtópico mais bem avaliado no tópico 5 desse setor é o 5.2, mostrando que há uma relação entre colegas de trabalho no mínimo satisfatória.

O tópico 6 é mais bem avaliado pelo setor de serviços, atribuindo uma nota de 4,58, deixando claro a satisfação do trabalhador para com o constitucionalismo da empresa. Porém, o pior avaliado é o setor de vendas, com 4,2. Além do mais, o subtópico 6.1 do setor de vendas é o melhor avaliado, mostrando uma satisfação no respeito à legislação do trabalhador. Além disso, para o setor de serviços a maior satisfação está contida no subtópico 6.2, mostrando que estão satisfeitos com a liberdade de expressão, mas em contraposição não se mostram tão aceptivos às normas e regras do trabalho (subtópico 6.3).

O setor mais satisfeito com o tópico 7, isto é, em relação ao espaço que o trabalho ocupa na vida do trabalhador, é o de serviços, enquanto o setor administrativo mostra-se completamente insatisfeito, com uma discrepância altíssima nas notas, sendo 4,67 e 2,75, para o setor de serviços e administrativo, respectivamente. Ainda na perspectiva do tópico 7, o subtópico 7.3 é o melhor avaliado para o setor de serviços, mostrando satisfação para com os horários de descanso, sendo que, não muito atrás, fica o subtópico 7.1 com uma menor pontuação, que diz respeito à influência do trabalho na rotina e vida familiar.

O setor que mais bem avalia o tópico 8 é o setor de serviços, com uma nota de 4,51, mostrando satisfação com a relevância social do trabalho desenvolvido. Enquanto o setor administrativo mostra-se o mais insatisfeito, com uma nota de 4,15. O subtópico 8.5 é o pior avaliado para o setor administrativo, mostrando uma insatisfação com a gerência dos recursos humanos da empresa, sendo que com empate ficam na frente os dois subtópicos 8.2 e 8.4, mostrando alta satisfação com a imagem que a empresa possui e a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela empresa, respectivamente.

4.2.1 Análise Global – Empresa 1

Dentre todos os tópicos, o pior avaliado é o 1, sendo esse relacionado a remuneração, mostrando que é o tópico de maior preocupação, de um modo geral, dos trabalhadores. Além disso, o tópico com maior satisfação é o tópico 6, com 4,32 de média, evidenciando a satisfação para com o respeito a legislação. Assim, o setor mais satisfeito com as condições de trabalho é o setor de serviços e menos satisfeito o setor administrativo. Enfim, a nota global da empresa é 3,95, o que em uma escala de 0 a 10 é equivalente a 7,88.

4.3 ANÁLISE: EMPRESA 2

Seguindo o mesmo critério da primeira empresa analisada, a Empresa 2 também possui as médias aritméticas dos setores em relação a cada tópico e médias aritméticas ponderadas dos tópicos por setor para as três camadas abordadas na pesquisa, sendo elas, médias relativas aos tópicos por setor, média relativa aos tópicos e médias relativas aos setores, representadas na tabela 9.

TABELA 9: Valores das médias relativas aos tópicos dos questionários e setores da Empresa 2.

TÓPICOS	VENDAS	PEÇAS	SERVIÇOS	ADM.	MÉDIA ARITMÉTICA
Em relação ao salário (compensação) justo e adequado	2,55	2,94	2,29	2,58	2,59
Em relação as suas condições de trabalho	3,80	3,98	3,73	4,28	3,95
Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho	4,01	4,40	3,80	4,00	4,05
Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho	2,94	3,19	2,94	2,84	2,98
Em relação à integração social no seu trabalho	3,84	4,04	3,60	4,54	4,01
Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho	3,58	4,13	3,57	4,21	3,88
Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida	3,81	4,13	3,63	4,28	3,97
Em relação à relevância social e importância do seu trabalho	3,97	4,28	3,69	4,16	4,03
MÉDIA ARITMÉTICA	3,56	3,88	3,41	3,86	3,68

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Em relação ao tópico 1, o setor que melhor avalia o quesito salário justo e adequado é o setor de peças, com uma pontuação média de 2,94, e o setor que pior avalia este tópico é o de serviços, que apresentou nota 2,29. Ainda, o subtópico 1.4 que diz respeito aos benefícios extras oferecidos pela empresa é mais mal avaliado no setor de serviços, com uma média muito baixa, 1,38, e o subtópico 1.2 é o melhor avaliado entre os departamentos com nota 3,38 no setor de peças, mostrando satisfação dos colaboradores com seu salário quando comparado ao salário dos seus colegas. Os subtópicos em destaque refletiram a média geral dos setores que melhor e pior avaliaram o tópico 1.

Se destaca no tópico 2 o setor administrativo com nota 4,28, mostrando grande satisfação em relação as condições de trabalho, e o setor que mais mal avaliou este item é o de serviços, o que condiz com o subtópico pior avaliado (subtópico 2.4) no setor de serviços, com uma nota de 2,88, que está relacionado a satisfação com a salubridade no local de trabalho dos colaboradores. Empataram com uma nota de 4,67 os subtópicos 2.1 e 2.2, que tratam da satisfação com a jornada de trabalho semanal e como se sentem em relação a sua carga de trabalho, respectivamente, notas essas alcançadas no setor administrativo.

O setor que mais bem avalia o tópico 3 é setor de peças, apresentando uma pontuação média de 4,40, que avalia o uso das suas capacidades no trabalho. Ainda, o setor que pior avalia este item, mais uma vez é o setor de serviços com nota 3,80, aumentando sua insatisfação de modo geral. Com uma média de 4,69 o subtópico 3.5 (responsabilidade conferida a você, como se sente?) é o melhor avaliado na empresa, no setor de vendas e o subtópico 3.1 que está relacionado a satisfação com a autonomia que o colaborador possui no seu trabalho é pior avaliado no setor de serviços, com pontuação de 2,75.

O tópico 4 é mais um dos itens que obtiveram pontuação baixa, onde o setor administrativo é quem pior avalia com nota 2,84, mostrando insatisfação com as oportunidades que tem no seu trabalho. O setor que mais bem avalia este tópico é o setor de peças com uma pontuação média de 3,19, e ainda no setor de peças foi alcançada a melhor nota do tópico, que questiona o quanto o colaborador está satisfeito com suas oportunidades de crescimento profissional (subtópico 4.1), com uma pontuação de 3,88. Os setores de vendas e peças se igualaram no subtópico pior avaliado (4.4), abarcando uma nota de 2,38, que avalia sobre o incentivo que a empresa dá para você estudar.

O setor administrativo é o setor que melhor avalia o tópico 5, mostrando que há uma satisfação em relação a integração social no seu trabalho, inclusive, os subtópicos 5.2 e 5.3, que avaliam o relacionamento com os colegas e chefes no seu trabalho e o comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, respectivamente, alcançaram a maior nota do tópico no setor administrativo com uma pontuação de 4,67 para ambos. O setor que pior avalia este tópico 5 é o setor de serviços, com uma média de 3,60, refletida ainda na nota mais baixa registrada que também é no setor de serviços, no subtópico 5,4 que avalia o nível de satisfação com a valorização de suas idéias e iniciativas no trabalho.

O menor índice de satisfação no tópico 6 é do setor de serviços, mais uma vez, onde se apresenta uma nota de 3,57, não muito atrás tem o setor de vendas com nota 3,58. Além do mais, a pior nota na perspectiva de subtópicos também é atribuída ao setor de serviços no subtópico 6.2, que avalia a satisfação com sua liberdade de expressão no trabalho. O setor que apresentou maior índice de satisfação em relação ao constitucionalismo no seu trabalho é o setor administrativo, onde a maior nota registrada é no subtópico 6.3, que avalia a satisfação com as normas e regras do seu trabalho, alcançando no setor administrativo uma pontuação média de 4,50, deixando clara a satisfação dos seus colaboradores.

O tópico 7, que se relaciona com o espaço que o trabalho ocupa na vida do trabalhador é melhor avaliado pelo setor administrativo com nota média de 4,28, e destaque para o subtópico 7.3 (o quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e descanso?) que abarcou a melhor nota dentro deste tópico, 4,50, no setor administrativo. Em contrapartida o setor que pior avalia o tópico 7 é o setor de serviços, que conseqüentemente apresentou também a pior nota dentre os subtópicos avaliados, com uma pontuação média de 3,50 no subtópico 7.2, que avalia a satisfação com a influência do trabalho sobre a possibilidade de lazer do colaborador.

O setor que mais bem avalia o tópico 8, ou seja, em relação com a relevância social e importância do seu trabalho é o setor de peças, que apresentou uma nota média de 4,28 e mostra uma certa satisfação nesse quesito, e o setor que pior avaliou é o setor de serviços, com nota 3,69, demonstrando assim sua insatisfação que, inclusive, já foi mencionada nos tópicos anteriores. Dentro da perspectiva de subtópicos, houve um empate com os subtópicos 8.1, 8.2 e 8.4, que avaliam, respectivamente, o orgulho de realizar o seu trabalho, a satisfação com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade e o quanto o colaborador está satisfeito com os serviços prestados e qualidade dos produtos que a empresa oferece, ambas com uma pontuação média de 4,63 e pertencentes ao setor de peças. Ainda, o subtópico 8.5 que avalia a satisfação com as políticas de recursos humanos da empresa é o pior avaliado, dentro do setor de serviços.

4.3.1 Análise Global – Empresa 2

Foi observado, que o setor de serviços apresentou as piores médias de notas em 7 dos 8 tópicos em pesquisa, se tornando o setor mais insatisfeito da empresa, e o setor de peças com média geral de 3,88 é o setor mais satisfeito dentro da organização. Ainda, o tópico 1, que está relacionado a remuneração é o pior avaliado de uma maneira geral por todos os setores e que representou uma média de 2,59. Além disso, o tópico melhor avaliado pela empresa é o tópico 3, com uma média de 4,05, destacando a satisfação dos colaboradores em relação ao uso das suas capacidades no trabalho. Por fim, a nota global da empresa é 3,68, o que em uma escala de 0 a 10 é equivalente a 7,36.

4.4 ANÁLISE: EMPRESA 3

A Tabela 10 possui as médias aritméticas dos setores em relação a cada tópico e médias aritméticas ponderadas dos tópicos por setor para as três camadas abordadas na

pesquisa, assim como já colocadas nas demais empresas em pesquisa, sendo elas, médias relativas aos tópicos por setor, média relativa aos tópicos e médias relativas aos setores.

TABELA 10: Valores das médias relativas aos tópicos dos questionários e setores da Empresa 3.

TÓPICOS	VENDAS	PEÇAS	SERVIÇOS	ADM.	MÉDIA ARITMETICA
Em relação ao salário (compensação) justo e adequado	3,77	2,71	3,00	4,17	3,41
Em relação as suas condições de trabalho	4,33	3,92	4,05	4,50	4,20
Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho	3,29	4,10	4,02	4,73	4,04
Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho	3,69	2,99	3,38	3,25	3,33
Em relação à integração social no seu trabalho	4,58	4,17	4,24	4,58	4,39
Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho	4,52	4,17	4,28	5,00	4,49
Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida	4,33	3,94	4,25	4,67	4,30
Em relação à relevância social e importância do seu trabalho	4,67	4,27	4,55	4,79	4,57
MÉDIA ARITMETICA	4,15	3,79	3,97	4,46	4,09

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

O setor que demonstra estar mais satisfeito com o tópico 1, isto é, em relação a remuneração é o administrativo, enquanto o setor de peças mostra-se menos satisfeito, com uma discrepância nas notas, sendo 4,17 e 2,71, para o setor administrativo e peças, respectivamente. Observa-se ainda que os subtópicos 1.1 e 1.4, que avaliam, respectivamente, a satisfação do colaborador com o salário e a satisfação com os benefícios extras oferecidos pela empresa, obtém a melhor pontuação, empatados com 4,67, ambos no setor administrativo. O subtópico 1.4 possui além da melhor pontuação, a pior analisada, com uma nota de 1,17 no setor de peças, evidenciando uma oscilação entre os setores.

O tópico 2 é melhor avaliado pelo setor administrativo, com uma nota de 4,50, mostrando-se mais uma vez satisfeito, agora em relação as condições de trabalho, e o setor de peças é o setor que pior avalia este tópico. Na perspectiva de subtópicos, destacam-se dois subtópicos, 2.4 e 2.5 que avaliam a salubridade do local de trabalho do colaborador e a satisfação com os equipamentos de segurança e proteção individual e coletivo que a empresa fornece, alcançando nota máxima nestes dois pontos (5,0) no setor administrativo. Porém, o

subtópico 2.4 é o menos avaliado no setor de peças, gerando a pior média de nota dentre o tópico e outro caso de oscilação dentro da empresa.

O setor de vendas é o que mais mal avalia o tópico 3, mostrando que não estão satisfeitos com uso das suas capacidades no trabalho, tal análise é refletida no subtópico 3.2 (Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?), onde a pontuação média foi de 2,92 no setor de vendas, a pior entre todos os setores. O setor que mais bem avaliou este tópico é o setor administrativo, com nota 4,73, e no setor administrativo observam-se também os subtópicos melhor avaliados entre os setores (subtópicos 3.1, 3.2 e 3.5), que avaliou a autonomia do colaborador na empresa, a importância da atividade que exerce, e a responsabilidade conferida ao trabalhador, ambos com nota 5,0, mostrando plena satisfação do setor.

Com uma pontuação média de 3,69 e 2,99, os setores de vendas e peças são quem melhor e pior avaliam o tópico 4, respectivamente, em relação as oportunidades que o colaborador possui no seu trabalho. Ainda, o setor de peças obteve a pior média na análise de subtópicos, alcançada no subtópico 4.4 que avalia o incentivo que a empresa dá para o trabalhador estudar, e embora o setor de vendas é quem melhor avalia de modo geral este tópico, a melhor nota está representada no setor administrativo com o subtópico 4.1, que se relaciona as oportunidades de crescimento profissional fornecidas pela empresa.

O tópico 5 apresentou um empate entre dois setores que mais satisfeitos se mostram em relação a integração social no seu trabalho, setor de vendas e administrativo, atingindo nota de 4,58. O setor que menos se mostra satisfeito neste critério avaliado, é o setor de peças com média 4,17. Os subtópico 5.4 que avalia a satisfação do colaborador com a valorização de suas idéias e iniciativas no trabalho é o pior avaliado, no setor de serviços, e os subtópicos 5.2 e 5.3, que avaliam o relacionamento com os colegas e chefes no seu trabalho e o comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, respectivamente, alcançaram a maior nota do tópico no setor administrativo, com pontuação máxima (5,0). Coincidentemente, esses dois subtópicos também foram mais bem avaliados na Empresa 2, no mesmo setor (administrativo), mas com média inferior.

O Setor administrativo é o setor que melhor avalia o tópico 6, abarcando uma pontuação máxima de 5,0, mostrando plena satisfação dos colaboradores, para com o constitucionalismo (respeitos as leis) da empresa. Com isso, todos os subtópicos relacionados a este item de análise têm seu percentual de destaque. O setor que pior avalia este critério é o

setor de peças, apresentando uma pontuação média de 4,17. Ainda, dentro da perspectiva de subtópicos, o subtópico 6.4, que avalia o respeito da individualidade no trabalho do colaborador deteve a pior nota, sendo essa de 3,83, no próprio setor de peças.

Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na vida do trabalhador (tópico 7), o setor que mais bem avalia é o setor administrativo, sendo que esse se contrapõe mais uma vez com o setor de peças, que apresentou uma pontuação média de 3,94 contra 4,67 do setor administrativo. Ainda, o subtópico 7.3 foi pior avaliado pelo setor de peças, mostrando-se insatisfeitos com os horários de trabalho e de descanso na empresa, e o subtópico 7.1 que avalia a influência do trabalho sobre a vida e rotina familiar do colaborador é o melhor avaliado pela empresa no setor administrativo, com média máxima de pontuação (5,0).

O tópico 8 repete os setores administrativo e de peças como os que melhor e pior avaliam, respectivamente, sendo de 4,46 a nota média do setor administrativo, deixando claro a satisfação do setor em relação a relevância social e importância do trabalho para o colaborador. Dentro de uma perspectiva de subtópicos se destacam os subtópicos 8.2 e 8.5, com pontuação máxima de 5,0 no setor administrativo, evidenciando a satisfação em relação à imagem da empresa perante a sociedade e em relação as políticas de recursos humanos que a empresa possui. O subtópico 8.5 teve uma boa pontuação também no setor de vendas, com média 4,92. Previsivelmente, o setor de peças obteve a menor média dentro os subtópicos (subtópico 8.3), que avalia sobre a integração comunitária que a empresa tem, abarcando uma nota de 3,83, e mostrando-se novamente que são menos satisfeitos, assim como em alguns dos demais tópicos analisados.

4.4.1 Análise Global – Empresa 3

Dentre todos os tópicos, o melhor avaliado é o tópico 8, com uma pontuação média na empresa de 4,57, mostrando um bom índice de satisfação em relação à relevância social e importância do trabalho para o colaborador. Em contrapartida, o tópico 3 é o pior avaliado pela empresa, evidenciando uma insatisfação com o uso das capacidades do trabalhador dentro da empresa. Ainda, é nítido que o setor mais satisfeito na Empresa 3 de um modo geral é o setor administrativo, obtendo a melhor pontuação em 7 dos 8 tópicos avaliados, em oposição teve-se o setor de peças como o menos satisfeito, refletido também em 7 dos 8 critérios avaliados e média geral de 3,79. Enfim, a nota global da empresa é 4,09, que em uma escala de 0 a 10 é equivalente a 8,18, sendo essa a melhor nota global entre as 3 empresas.

4.5 ANÁLISE COMPARATIVA ENTRE AS TRÊS EMPRESAS

Analisando de uma maneira comparativa, as três empresas apresentam oscilações embora façam parte do mesmo grupo empresarial. Possuem algumas diferenças entre os setores, quando, por exemplo, o setor de peças é o mais satisfeito como um todo na Empresa 2, com pontuação média de 3,88, enquanto que o setor de peças é o menos satisfeito na Empresa 3.

A mesma oscilação acontece também no setor administrativo, onde, na Empresa 1 tem-se o menor índice de satisfação e na Empresa 3 o maior índice de satisfação, com pontuações 3,71 e 4,46, respectivamente. Observa-se ainda que a nota global das 3 empresas, em uma escala de 0 a 10 ficou acima de 7,0, sendo, 7,9 para Empresa 1, 7,36 para Empresa 2 e 8,18 para Empresa 3, demonstrando satisfação em relação aos tópicos avaliados.

O tópico 1 é pior avaliado pela Empresa 2, com uma média geral de 2,59, caracterizando uma certa insatisfação em relação a salário justo e adequado. Ainda, o setor de serviços obtém a menor média entre os setores na Empresa 2, além de ser também, a menor média entre todos os setores das três empresas.

A Empresa que melhor avalia este tópico, é a Empresa 3, apresentando uma média de 3,41, com destaque para o setor administrativo que alcançou uma pontuação de 4,17, a melhor média entre todos os setores das três empresas. O subtópico 1.4 que avalia a satisfação com os benefícios extras obteve a melhor e pior pontuação, ambos na Empresa 3, o que mostra grande discordância, sendo 4,67 e 1,17 as notas obtidas nos setores administrativo e de peças, respectivamente.

A Empresa 3, é a empresa que mais bem avalia o tópico 2, com pontuação média de 4,20, somente 0,1 décimo a mais que a Empresa 1, o que indica que os colaboradores estão satisfeitos em relação as suas condições de trabalho. Destaca-se o setor de serviços da Empresa 1 que alcançou a melhor média entre todas as empresas, com 4,54. Em contrapartida, o setor de serviços da Empresa 2 é quem pior avalia dentre todas as empresas o tópico 2, com pontuação média de 3,73.

Esse resultado é refletido também na média geral da Empresa 2, que é a empresa que mais mal avalia este item. Os subtópicos 2.1, no setor de vendas da Empresa 1, 2.4 e 2.5 no setor administrativo da Empresa 3 abarcaram pontuação máxima (5,0), mostrando plena

satisfação com a jornada de trabalho semanal, salubridade no local de trabalho e em relação ao cansaço que o trabalho causa no colaborador.

Em relação ao uso das capacidades no trabalho (tópico 3), todas as empresas alcançaram notas médias acima de 4,0, sendo que a Empresa 1 é quem melhor avalia de um modo geral, com nota média de 4,07, embora o setor que teve a maior nota seja o setor administrativo da Empresa 3 (4,73), outro fato é o equilíbrio nas notas por setores da Empresa 1, pois ela não obteve nem a melhor e nem a pior média do tópico, mas alcançou a melhor média geral, algo que não é constante nessa pesquisa.

A pior média é do setor de vendas da Empresa 3, com nota 3,29, onde inclusive, no subtópico 3.2 abarcou uma nota ruim de 2,92, que avalia a satisfação com a importância do trabalho/tarefa/atividade realizada pelo colaborador. Observa-se uma oscilação na Empresa 3, pois obteve a melhor e pior média entre os setores das 3 empresas e esse desequilíbrio gerou a menor pontuação geral à Empresa 3.

O tópico 4 é melhor avaliado pela Empresa 1, com média geral de 3,34 e além do mais o setor de serviços é o mais satisfeito dentre todos os setores em todas as empresas, apresentando pontuação média de 3,75, evidenciando a satisfação dos colaboradores em relação as oportunidades que ele possui no trabalho. A Empresa 2 é quem pior avalia este critério e demonstra não estar satisfeita, com uma média geral de 2,98, e trazendo ainda a pior nota entre os setores, alcançada no setor administrativo.

Embora a Empresa 3 não tenha sido nem a melhor e pior avaliação, ela se destaca por obter a maior e menor média em uma perspectiva de subtópicos nos subtópicos 4.1 e 4.4, que avalia a satisfação em relação a oportunidade de crescimento profissional e o incentivo que a empresa dá para estudar, com notas 4,33 e 2,17, abarcadas nos setores administrativo e peças, respectivamente.

O tópico 5 é mais um que deteve média geral acima de 4,0 em todas as empresas pesquisadas, onde se avalia a integração social no trabalho. A melhor média é da Empresa 3, com pontuação de 4,39 e a pior média é da Empresa 2. Ainda, o setor de serviços da Empresa 2 detém a média mais baixa entre os setores avaliados, com nota 3,60, onde o subtópico 5.4 é o pior avaliado, mostrando insatisfação dos colaboradores com a valorização de suas idéias e iniciativas no trabalho, e os setores de vendas e administrativo da Empresa 3 empatam com a média mais alta, sendo essa de 4,58. Observa-se também uma grande satisfação dos colaboradores em relação aos subtópicos 5.2 e 5.3, que avaliam o relacionamento com os

colegas e chefes no trabalho e o comprometimento da equipe e colegas com o trabalho, com pontuação máxima (5,0) nos setores administrativos das Empresas 1 e 3.

A Empresa 3 é que mais bem avalia o tópico 6, que está relacionado ao constitucionalismo da empresa, apresentando uma média geral de 4,49, com um realce no setor administrativo que abarcou nota 5,0, evidenciando a satisfação da empresa neste critério avaliado e em todos os subtópicos pesquisados.

A Empresa 2 é que mais mal avalia este tópico 6, com média geral de 3,88, e ainda tem o setor de serviços com a pior média entre os setores de todas as empresas, algo que já se repetiu mais vezes, e obtém também a pior nota numa perspectiva de subtópicos, sendo o subtópico 6.2 o mais mal avaliado entre todos, com nota média 3,25, que está relacionado com a liberdade de expressão que o colaborador possui na empresa.

Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na vida do colaborador (tópico 7), a empresa que melhor avalia, mais uma vez é a Empresa 3 que obteve, inclusive, a maior pontuação média por setor, com 4,67 no setor administrativo, empatado com o setor de serviços da Empresa 1, resultado esse que se contrapõe com o setor administrativo, também da Empresa 1, que alcançou a menor média geral por setor entre as empresas, com nota 2,75, evidenciando mais um caso de oscilação entre as empresas, pois a empresa que pior avalia este tópico 7, é a Empresa 1, com uma pontuação média de 3,92, ou seja, mesmo obtendo a maior nota por setor a empresa como um todo é a menos satisfeita em relação a este critério da avaliação, até por isso ela deteve a pior média entre setores.

A Empresa 2, é a empresa que obteve o menor índice de satisfação no tópico 8, que avalia a relevância social e importância do trabalho para o colaborador, alcançando uma média geral de 4,03 e a Empresa 3 obteve mais uma vez o maior índice de satisfação entre as empresas para este tópico, além do mais, ela alcançou a melhor média em nível de setores, sendo de 4,79 no setor administrativo.

Ainda, a Empresa 2 é quem detém também a pior média entre todos os setores das 3 empresas, apresentando uma média geral de 3,69, no setor de serviços, reforçando que este é um dos setores mais insatisfeito entre todas as empresas do grupo empresarial, pois atingiu as piores médias em 5 dos 8 critérios da avaliação. Destaca-se neste tópico, os subtópicos 8.2 e 8.5, que obtiveram nota máxima na Empresa 3, no setor administrativo, onde avalia-se, respectivamente, a imagem da empresa perante a sociedade e as políticas de recursos humanos que a empresa possui.

4.5.1 Análise Global – Comparativa entre as três Empresas

Conforme já mencionado, as 3 empresas obtiveram uma nota global satisfatória, sendo 3,94 para a Empresa 1, 3,68 para a Empresa 2 e 4,09 para a Empresa 3. Destaca-se o tópico 8, que avalia a relevância social e importância do trabalho para o colaborador, com uma média de 4,57 na Empresa 3, a maior de todas, e quando colocada na escala de 0 a 10 alcança 9,14.

Ainda, a Empresa 3 possui o setor mais satisfeito entre todas as empresas, sendo o setor administrativo que obteve uma média geral de 4,46 e foi o único setor a alcançar nota máxima em algum dos tópicos da pesquisa (tópico 6), além do mais, em 5 dos 8 tópicos alcançou a melhor média entre todos os setores, evidenciando a satisfação do setor nos critérios avaliados.

A Empresa 2 é quem possui a pior média global entre as empresas pesquisadas, tal fato é refletido, inclusive, através do tópico 1 que abarcou a menor média geral entre os tópicos, com média de 2,59 na Empresa 2, uma nota considerada ruim, pois se colocada na escala de 0 a 10 tem-se uma média de 5,18. O setor de serviços da Empresa 2 deteve ainda a pior pontuação dentre os tópicos avaliados em comparação com os demais setores das 3 empresas, com média 2,29 alcançada no tópico 1 e também a pior média geral por setor, sendo essa de 3,41. Todos esses fatos revelam a insatisfação do setor e empresa como um todo (2) em relação ao critério remuneração (salário justo e adequado).

Comparando os mesmos setores das 3 empresas, observa-se algumas discrepâncias nos resultados, oscilações que ocorrem por algum fator que não são apontados nessa pesquisa. Na Empresa 2 o setor de peças é o setor mais satisfeito dentre todos, com média geral de 3,88, enquanto que na Empresa 3, esse mesmo setor de peças é o menos satisfeito, apresentando pontuação média de 3,79, e ainda, em 7 dos 8 tópicos avaliados deteve a pior média da empresa, comprovando a insatisfação do setor. Já a Empresa 1 mostrou um setor de peças mais equilibrado, onde tem-se notas medianas, até por isso é o segundo setor mais satisfeito na empresa.

Outra diferença grande ocorre nos setores de serviços, em que, na Empresa 1 esse setor é o mais satisfeito, alcançando ainda a melhor média na empresa em 6 dos 8 tópicos avaliados, detém apenas uma nota ruim, que é no tópico 1 (remuneração), onde o setor é o que pior avalia este critério, em contra partida, na Empresa 2 o setor de serviços se mostra o menos satisfeito entre todos, com uma média geral de 3,41 e apresentando as piores médias da

empresa em 7 dos 8 tópicos avaliados, resultado avesso da Empresa 1. Na Empresa 3, o setor de serviços é marcado por total equilíbrio, uma vez que, obteve médias medianas (nem a pior nem a melhor) em todos os critérios de análise, e é o terceiro setor mais satisfeito da empresa.

Já nos setores administrativos, o mais relevante é na Empresa 3, dado que, ela alcançou uma média geral de 4,46, a melhor entre as 3 empresas, além disto ela atingiu a melhor média dentre os tópicos em 7 dos 8 critérios de avaliação, se firmando como o setor mais satisfeito da Empresa 3. O setor administrativo da Empresa 2 alcançou a segunda melhor média entre empresas, e ficou em segundo lugar também em nível de satisfação da Empresa 2, perdendo apenas para o setor de peças. Na Empresa 1, o setor administrativo é o menos satisfeito da empresa, pois obteve a pior média, sendo essa de 3,71, além de ter tido ainda, a menor pontuação em 4 dos 8 tópicos da pesquisa.

Mostrando bastante neutralidade nos resultados tem-se os setores de vendas, onde na Empresa 3 se alcançou a melhor média geral entre elas, entretanto, na Empresa 3 esse setor é o segundo mais satisfeito, perdendo para o setor administrativo. O setor de vendas da Empresa 1 abarcou média geral de 4,0 e é segundo mais satisfeito entre os setores de vendas e também na própria Empresa 1, mesmo tendo duas das piores médias entre os tópicos em nível de setores, ficando atrás somente do setor de serviços.

Na Empresa 2, o setor de vendas apresentou médias bem equilibradas sem nenhum destaque positivo e nem negativo. Entre os setores de vendas é quem tem a pior média geral, mas dentro da Empresa 2, é o terceiro mais satisfeito com os critérios avaliados.

Sendo assim, temos na Empresa 1 o setor de serviços como o mais satisfeito, e o administrativo como menos satisfeito. Na Empresa 2 alcançou o maior índice de satisfação, o setor de peças e o menor índice de satisfação é do setor de serviços. Por ultimo, a Empresa 3, tem o setor administrativo mais satisfeito e o setor de peças menos satisfeito.

4.6 ANÁLISE: ADMINISTRATIVO (GRUPO)

Com o propósito de melhor analisar a percepção do setor administrativo do grupo, ou seja, aqueles que trabalham tanto para a Empresa 1 quanto para Empresa 2 e 3, além das demais que não foram pesquisada nessa ocasião, foi realizada uma análise individual, visto que, eles podem possuir percepções diferentes daqueles que atuam em apenas uma das lojas específicas. Compõe esse setor administrativo (grupo), os setores de contabilidade, financeiro,

controladoria, recursos humanos, TI e marketing. A Tabela 11 possui as médias aritméticas desse setor em relação a cada tópico e a média aritmética do setor como um todo, apontando assim a nota global do administrativo (grupo).

TABELA 11: Valores das médias relativas aos tópicos dos questionários do Administrativo - Grupo.

TÓPICOS	MÉDIA ARITMETICA ADM GRUPO
Em relação ao salário (compensação) justo e adequado	2,69
Em relação as suas condições de trabalho	3,90
Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho	3,95
Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho	2,84
Em relação à integração social no seu trabalho	4,05
Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho	4,06
Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida	3,67
Em relação à relevância social e importância do seu trabalho	4,13
MÉDIA ARITMETICA	3,66

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

O tópico 1 é o pior avaliado pelos colaboradores do Administrativo - Grupo entre todos os tópicos, apresentando uma pontuação média de 2,69, a segunda mais baixa se comparado com as médias das Empresas 1,2 e 3, destacando uma insatisfação desse setor em relação a remuneração. Ainda, o subtópico 1.4 que avalia os benefícios extras que a empresa oferece deteve a pior nota entre os subtópicos avaliados. Mas, o item 1.1 (O quanto você está satisfeito com o seu salário?) alcançou uma pontuação média de 3,48, sendo essa a melhor média do tópico para o setor, ou seja, há uma satisfação mediana com o salário que recebem, porém, outros fatores e critérios fazem este item sobre remuneração ser o pior avaliado pelo setor Administrativo – Grupo.

A relevância social e importância do trabalho para o colaborador (tópico 8), é o tópico melhor avaliado por este setor, assim como na Empresa 2 e 3 também, mostrando uma percepção bem parecida entre todos colaboradores, e tido como o tópico de maior índice de satisfação. Numa perspectiva de subtópicos, o subtópico 8.2 é que alcançou a maior média de pontuação, sendo de 4,52, evidenciando a satisfação dos colaboradores com a imagem que a empresa tem perante a sociedade. No entanto, o subtópico 8.3 que avalia a integração comunitária que a empresa possui, é que obteve a menor média do setor, com 3,52.

Outro ponto relevante é em relação ao tópico 4, que avalia as oportunidades que o trabalhador possui no trabalho, onde, no setor Administrativo - Grupo é a segunda pior média entre os tópicos, com pontuação 2,84 e este mesmo tópico ocupa também a segunda pior média geral nas Empresas 1 e 2 e ainda, na empresa 3 detém a pior média geral nos critérios de análise. Tais fatos mostram mais uma vez uma percepção parecida entre os colaboradores, independentemente da empresa que atuam, ou se trabalha no Administrativo – Grupo.

4.6.1 Análise Global – Administrativo (Grupo)

Embora a visão dos colaboradores do Administrativo - Grupo seja diferente por conta de trabalharem para todos os membros diretores, lidar com várias lideranças, políticas diferentes, ter que dar suporte para as filiais, entre outros fatores, a ótica após análise não ficou tão adversa das Empresas 1,2 e 3, por que os tópicos melhores e piores avaliados (tópico 8 e tópico 1) são bem similares aos das demais empresas pesquisadas. Observa-se dessa maneira, que a satisfação e insatisfação dos colaboradores com os tópicos avaliados não oscila entre eles e nem entre as Empresas e o setor Administrativo – Grupo.

Analisando de uma maneira mais global, esse setor se destacou por alcançar o posto de mais insatisfeito, obtendo a pior média global entre as empresas, com nota 3,66, que em uma escala de 0 a 10 é equivalente a 7,32. Uma média que fica apenas alguns décimos da média da Empresa 2, mas evidencia que o setor Administrativo - Grupo nessa pesquisa, é o setor menos satisfeito com os critérios avaliados entre todos os colaboradores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através desta pesquisa foi possível analisar o nível de qualidade de vida no trabalho, segundo Modelo de Walton, do ponto de vista dos colaboradores de uma rede de concessionárias localizada na região do interior do MS, demonstrando os aspectos que mais contribuem de forma positiva ou negativa, com o bem estar do trabalhador.

Mediante isso, foi observado que a maior parte dos colaboradores, independente de trabalharem na Empresa 1, 2, 3 ou no Administrativo do Grupo, encontra-se insatisfeito com a remuneração, além do mais, mostram-se mais insatisfeitos ainda, com os benefícios oferecidos pela empresa. No entanto, de maneira geral consideram seu serviço relevante e de grande importância para a sociedade, demonstrando estarem orgulhosos do que fazem, e ainda, satisfeitos com o uso das suas capacidades no trabalho.

Além disso, analisando separadamente as empresas, na Empresa 1 os colaboradores avaliaram positivamente o tópico de diz respeito às normas legais, ou seja, mostram-se satisfeitos com o respeito às leis, mas em sentido contrário não se mostraram satisfeitos com a questão da remuneração salarial, avaliando, dessa forma, com uma menor nota. Desse modo, é possível visualizar essa avaliação na Figura 4.

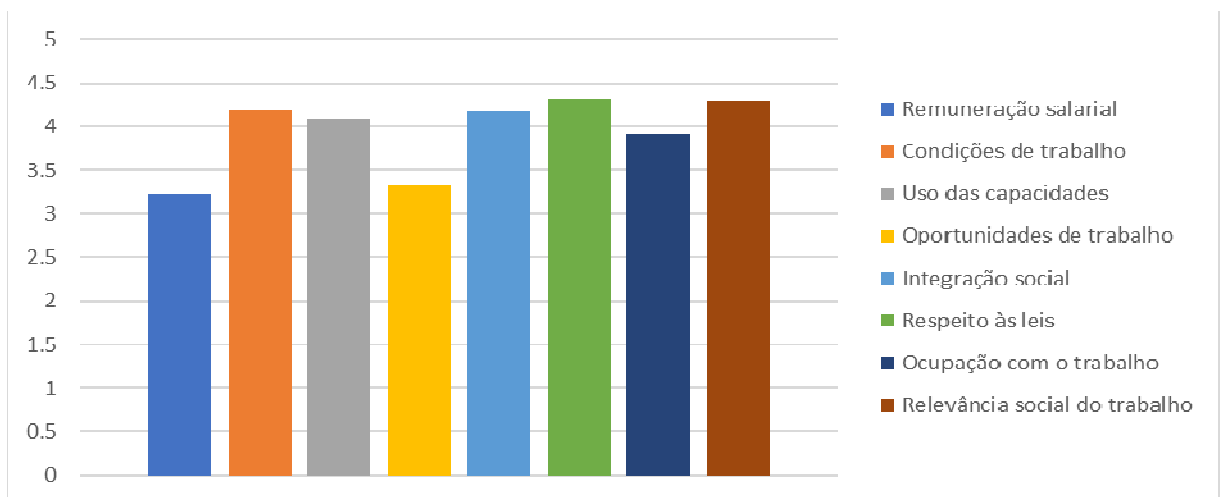


FIGURA 4: Médias da Empresa 1
Fonte: Elaborado pelo o autor, 2016.

Já na Empresa 2, os funcionários se mostraram satisfeitos com o uso das suas capacidades no trabalho e com reincidência o tópico salarial foi menos bem avaliado pelos colaboradores. Conforme se pode visualizar na Figura 5.

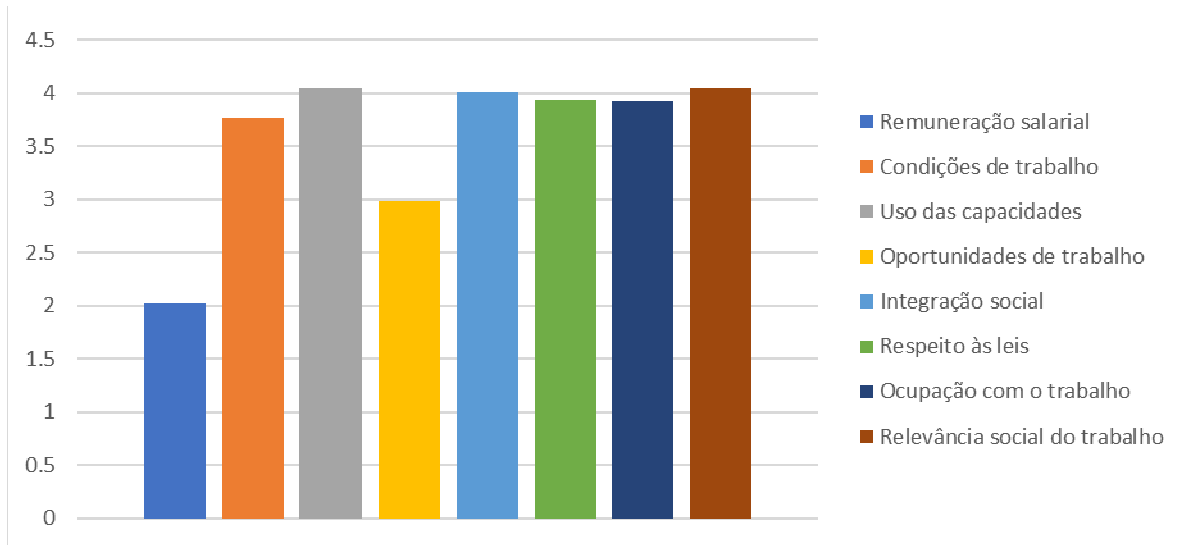


FIGURA 5: Médias da Empresa 2
Fonte: Elaborado pelo o autor, 2016.

Já os funcionários da Empresa 3 se mostraram mais satisfeitos com a relevância social do trabalho que executam, sendo que não se mostraram tão contentes com as oportunidades no trabalho. Conforme pode-se visualizar na Figura 6.

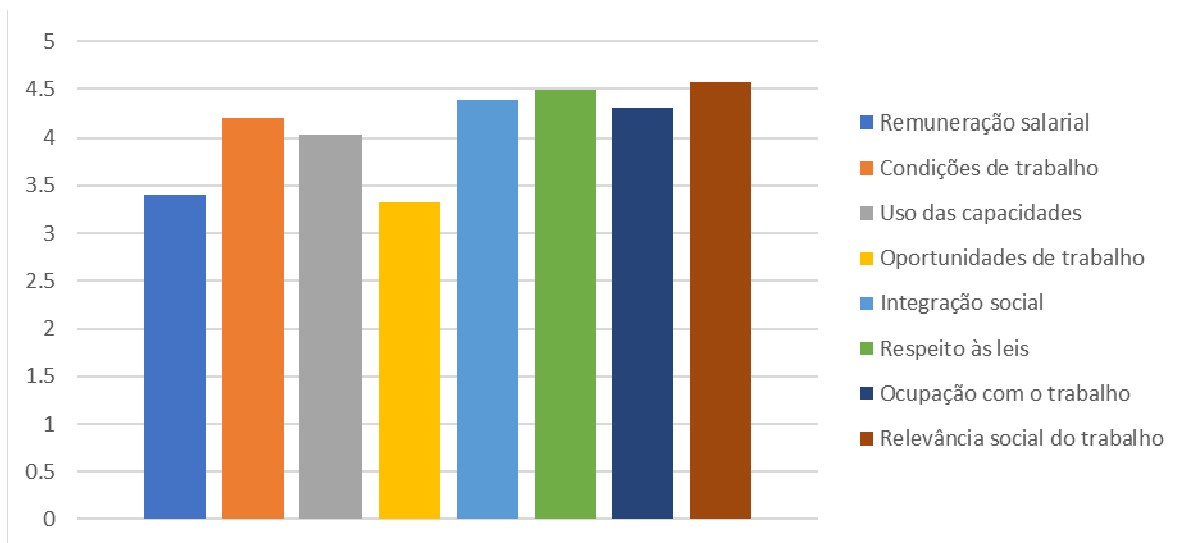


FIGURA 6: Médias da Empresa 3
Fonte: Elaborado pelo o autor, 2016.

Além do mais é possível perceber que dentre as empresas estudadas a Empresa 3 foi aquela que se mostrou mais satisfeita com a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), em sentido oposto a Empresa 2 que foi aquela menos bem avaliada, como é possível verificar na Figura 7.

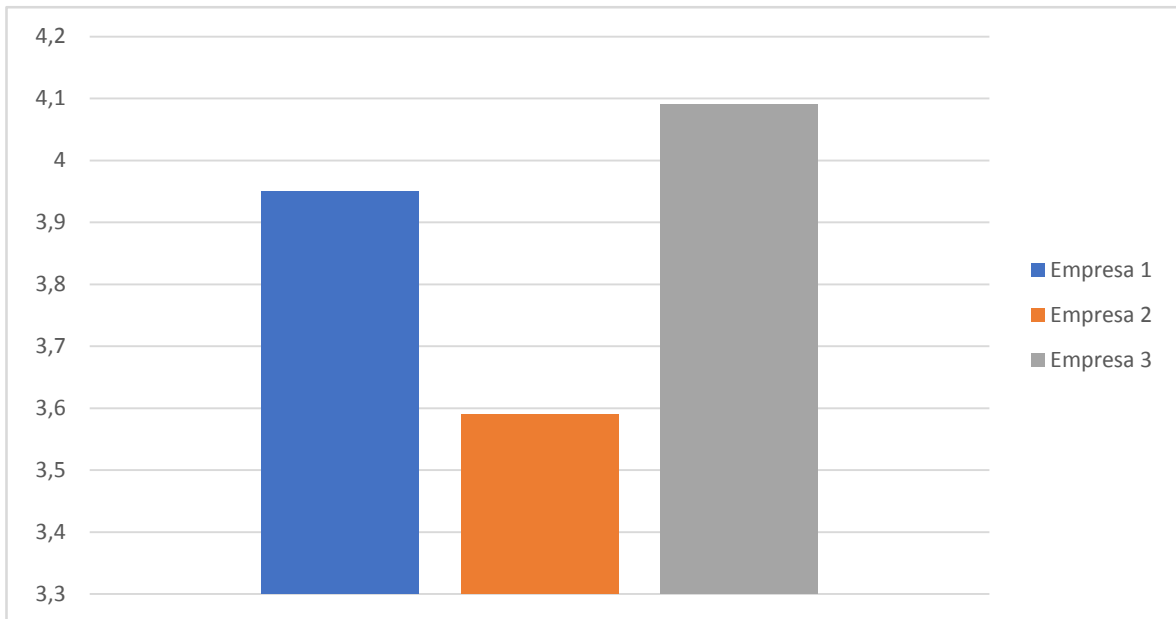


FIGURA 7: Comparação da média geral entre as empresas
 Fonte: Elaborado pelo o autor, 2016.

O setor Administrativo – Grupo foi mais bem avaliado pelos colaboradores no quesito relevância social do trabalho, enquanto a remuneração salarial foi o quesito menos bem avaliado, como é possível verificar na Figura 8.

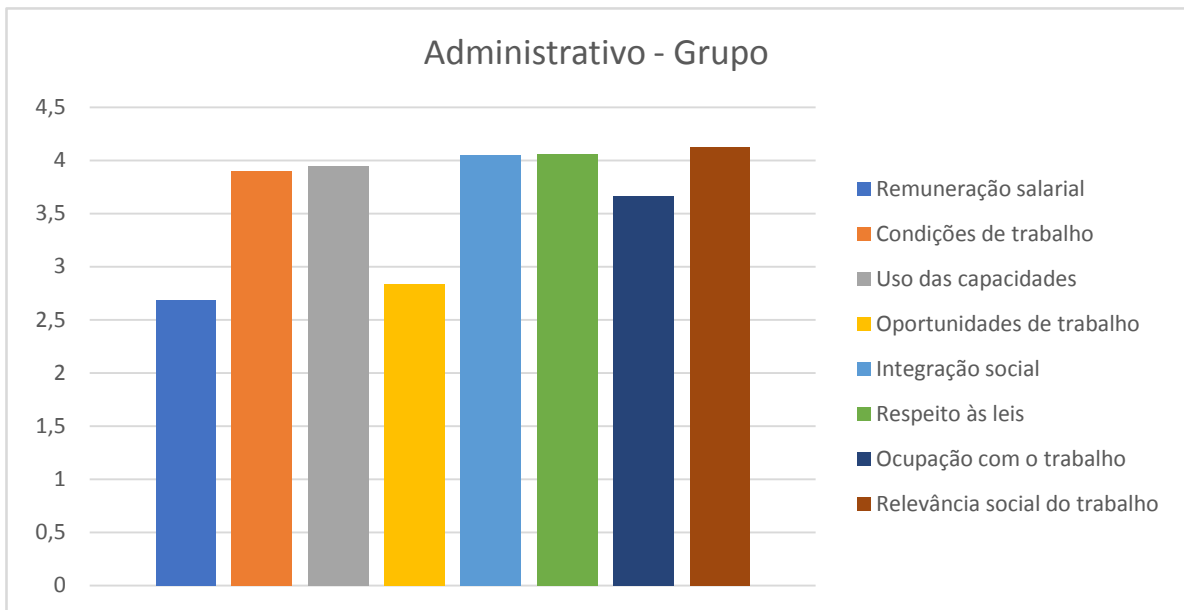


FIGURA 8: Médias do setor Administrativo-Grupo
 Fonte: Elaborado pelo o autor, 2016.

Dessa maneira, com a pesquisa desenvolvida é possível verificar que as empresas, precisam se preocupar com os fatores que proporcionam uma boa Qualidade de Vida no Trabalho, uma vez que o fator humano é fundamental para o sucesso da organização, haja vista que o trabalho prestado pelos colaboradores é resultado direto de suas condições físicas e psicológicas.

Para realização de futuras pesquisas, sugere-se abranger a população pesquisada incluindo uma pergunta para saber o grau de escolaridade dos colaboradores, visto que, pode ser um ponto importante a ser considerado na hora de analisar as respostas. Com base nos resultados verificou-se ainda, discrepâncias e oscilações entre os setores das empresas, sendo assim, é interessante uma pesquisa mais abrangente em cada setor, para identificação das possíveis causas e fatores que faz com que aconteçam essas oscilações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BENKE, Mara R. P; CARVALHO, Élcio - **Estresse x Qualidade de vida nas Organizações: um estudo teórico**, Universidade de Rio Verde, Rio Verde, 2008.
- BOM SUCESSO, E. de P. - **Trabalho e qualidade de vida**. 1. ed. Rio de Janeiro: Dunya, 1997.
- BÚRIGO, Carla C. D. - **Qualidade de vida no trabalho: Um estudo de caso na Universidade Federal de Santa Catarina**. 1997. 144 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Curso de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- COHEN, Alan; FINK, Stphen. **Comportamento Organizacional – Conceitos e Estudos de Casos**. 7ª ed. Rio de Janeiro: Campus 2003. Conselho Federal De Administração.
- CONTE, Antonio Lázaro. **Qualidade de vida no trabalho**. Revista FAE business, v. 7, p. 32-34, 2003.
- CORONADO, A. B. E FERNANDES, C. A. **Qualidade de Vida no Trabalho: Fator Decisivo no Desempenho Organizacional**. Disponível em [<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/qualidade-de-vida-no-trabalho-fator-decisivo-no-desempenho-organizacional/26723/>]. Acessado em 16 de Fevereiro de 2016.
- CORRÊA, R.A.A. **Qualidade de vida, qualidade de trabalho, qualidade atendimento público e competitividade**. Revista de administração pública. Rio de Janeiro, v. 27, n. 4, 1993.
- COUTO, Hudson de A. **Ergonomia aplicada ao trabalho: o manual técnico da máquina humana**. Belo Horizonte: Ergo, 1995.

DE ALBUQUERQUE, L. G.; FRANÇA, A. C. L. **Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total.** Revista de administração da Universidade de São Paulo, v. 33, n. 2, 1998.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FRANÇA, Ana C. L. **Manual de gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências, volume 1.** 3. ed. São Paulo: Editora Gente, 2002.

FRANÇA, Ana C. L. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho.** Tese de doutorado. São Paulo, 1996. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12132/tde14042009113324/publico/tesedoutoradoLimongi.p>. Acesso em: 31 de março de 2016.

GARMEMAN, Rita V. - **O estresse na empresa e suas consequências: recursos humanos foco a modernidade.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

GIULIANI, Ana C.; GIULIANI, Antonio C. **Gestão Estratégica de Pessoas: conceitos e tendências.** São Paulo: Editora Saraiva, 2010.

GODOY, Maria B. S. de. - **A Qualidade de Vida no Trabalho Diagnosticada em Empresas da Cidade de Piracicaba/SP, 2006. Monografia** - Universidade Metodista de Piracicaba – SP: Piracicaba, 2006. Disponível em: <http://www.unimep.br/phpg/mostraacademica/anais/4mostra/pdfs/310.pdf>

GONÇALVES, F. N. *et al.* **A importância da qualidade de vida no trabalho e sua influência nas relações humanas.** Artigo Científico – Faculdade Araguaia: Goiânia – GO, 2013. Disponível em: <http://www.fara.edu.br/sipe/index.php/anuario/article/view/144>

JULIÃO, P. **Qualidade de vida no trabalho. Avaliação em empresa do setor automobilístico a partir do clima organizacional e do sistema da qualidade baseado na especificação técnica ISSO-TS,** v. 16, 2001.

LEITE, Fábio Henrique Cardoso; BIN, Marcia Crestani; SCHMITZ, Wanderlei Onofre. **Produção do Artigo Científico.** 3ª ed. Dourados, MS: Seriema Indústria Gráfica e Editora Ltda-EPP, 2015.

LIDA, Itiro. **Ergonomia: projeto e produção.** 7ed. São Paulo: Edgar Blucher, 2001

LIMONGI FRANÇA, Ana C.; ARELLANO, Eliete B. Qualidade de vida no trabalho. In: FLEURY, Maria Tereza Leme (Org.). **As pessoas na organização.** 6. ed. São Paulo: Gente, 2002.

LIMONGI FRANÇA, Ana C.; ZAIMA, G. **Manual de gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências, volume 1.** 3. ed. São Paulo: Editora Gente, 2002.

MARIZ, L. F. **A qualidade de vida no trabalho na percepção dos colaboradores em um frigorífico.** Monografia – Universidade de Brasília: Brasília – DF, 2011.

MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2009.

MARTINS, G. A., LINTZ, A. **Guia para elaboração de monografias e trabalhos de conclusão de curso**. São Paulo: Atlas, 2000.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração: da escola científica à competitividade na economia globalizada**. 2. ed. São Paulo: Atlas S.A, 2000.

OLIVA, Patrícia C. - **Qualidade de Vida no Trabalho em Canteiro de Obras - o caso de empresas de construção civil**, 2008.

OLIVEIRA S. **A qualidade da qualidade: uma perspectiva em saúde do trabalhador**. Cad Saúde Pública, 1997.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

PESSOA, R. S. **Qualidade de vida no trabalho: percepção dos funcionários da construção civil de uma obra de terraplenagem em Itaboraí – RJ, 2013**. Dissertação – Universidade Federal Fluminense: Rio de Janeiro, 2013.

PIZZOLI, Lourdes Margareth Leite. Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso das enfermeiras do Hospital Heliópolis. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro , v. 10, n. 4, p. 1055-1062, Dez. 2005.

RISCHIONI, Giuseppina A. **A Qualidade de Vida no Trabalho, o Estresse Ocupacional e seus Impactos no Ambiente Organizacional**. Disponível em: http://www.drummond.com.br/images/read/revista_read5.pdf#page=65). Acessado em: 14 de Fevereiro de 2016.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. Tradução técnica Reynaldo Marcondes. – 11. Ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

RODRIGUES, Marcus V. C. **Qualidade de Vida No Trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis - RJ: Editora Vozes, 1999.

RODRIGUES, Marcus V. C. **Qualidade de Vida No Trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 9. ed. Petrópolis - RJ: Editora Vozes, 2002.

ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ Pamela L.; SAUTER, Steven L. *et al.* **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. 1. Ed – 6ª reimpr. São Paulo: Atlas, 2012.

VASCONCELOS, A. F. et al. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas**. Caderno de pesquisas em Administração, v. 8, n. 1, p. 23-35, 2001.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projeto de pesquisa em Administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

WALTON, Richard. E. **Quality of Working** Life: What is it? Sloan Management Review, 15, 1, pp. 11-21, 1973.

YIN, Robert K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

História da Administração. Disponível em [[http://www.cfa.org.br/download/ RD1605.pdf](http://www.cfa.org.br/download/RD1605.pdf).] Acesso em: 15 de fevereiro de 2016.

Ranking das 150 melhores empresas para se trabalhar em 2015. Disponível em [<http://vocesa.uol.com.br/noticias/carreira/as-150-melhores-empresas-para-voce-trabalhar-2015.phtml#.VxKUNfkrLIU>]. Acessado em 16 de Abril de 2016.

ANEXO A – QUESTIONÁRIO

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

ESCALA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Empresa: () Empresa 1 () Empresa 2 () Empresa 3 () Grupo

Sexo: () Masculino () Feminino

Faixa Etária de Idade: () Até 21 anos () De 21 a 35 anos
() De 36 a 50 anos () Acima de 50 anos

Instruções

Este questionário é para um estudo que está sendo desenvolvido pelo acadêmico ALISSON ALENCAR SOARES BRANDÃO, do curso de Ciências Contábeis da FACE/UGD, para avaliação da disciplina Trabalho de Graduação II.

O título da Pesquisa é: **Qualidade de Vida no Trabalho: Percepção dos Colaboradores em uma rede de Concessionárias de veículos automotores da Região da Grande Dourados - MS.**

Nós estamos perguntando o quanto você está satisfeito(a), em relação aos aspectos do seu trabalho.

Considere **1** = Muito **INSATISFEITO** e **5**= Muito **SATISFEITO**. Coloque um X no número entre 1 a 5 que melhor represente a sua opinião. As respostas serão analisadas de forma agrupadas, sem identificação do respondente.

1 - Em relação ao salário (compensação) justo e adequado:	Insatisfeito (-)	←————→			Satisfeito (+)
	1	2	3	4	5
1.1 O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?					
1.2 O quanto você está satisfeito com seu salário, se você o comparar com o salário dos seus colegas?					
1.3 O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?					
1.4 O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, plano de saúde, etc) que a empresa oferece?					

2 - Em relação as suas condições de trabalho:	Insatisfeito (-)	←————→			Satisfeito (+)
	1	2	3	4	5
2.1 O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?					
2.2 Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?					
2.3 Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?					
2.4 O quanto você está satisfeito com a salubridade do seu local de trabalho?					
2.5 O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?					
2.6 Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?					

3 - Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho:	Insatisfeito		Satisfeito		
	(-)	←	→	(+)	
	1	2	3	4	5
3.1 Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?					
3.2 Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?					
3.3 Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?					
3.4 O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?					
3.5 Em relação à responsabilidade conferida (dada) a você, como se sente?					

4 - Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho:	Insatisfeito		Satisfeito		
	(-)	←	→	(+)	
	1	2	3	4	5
4.1 O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?					
4.2 O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?					
4.3 Em relação às situações e a frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?					
4.4 Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?					

5 - Em relação à integração social no seu trabalho:	Insatisfeito		Satisfeito		
	(-)	←	→	(+)	
	1	2	3	4	5
5.1 Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc) no seu trabalho, como você se sente?					
5.2 Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?					
5.3 Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?					
5.4 O quanto você está satisfeito com a valorização de suas idéias e iniciativas no trabalho?					

6 - Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho:	Insatisfeito		Satisfeito		
	(-)	←	→	(+)	
	1	2	3	4	5
6.1 O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?					
6.2 O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade de dar suas opiniões) no trabalho?					
6.3 O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?					
6.4 Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?					

7 - Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida:	Insatisfeito		Satisfeito		
	(-)	←	→	(+)	
	1	2	3	4	5
7.1 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?					
7.2 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?					
7.3 O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?					

8 - Em relação à relevância social e importância do seu trabalho:	Insatisfeito		Satisfeito		
	(-)	←	→	(+)	
	1	2	3	4	5
8.1 Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?					
8.2 Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?					
8.3 O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que a empresa tem?					
8.4 O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa oferece?					