

UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS E CONTÁBEIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
CAMPUS PASSO FUNDO

APOLIANA SANTINI

ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UM FRIGORÍFICO:
Um estudo em uma Unidade Frigorífica de Passo Fundo/RS

PASSO FUNDO

2015

APOLIANA SANTINI

ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UM FRIGORÍFICO:

Um estudo em uma Unidade Frigorífica de Passo Fundo/RS

Estágio Supervisionado apresentado no Curso de Administração da Universidade de Passo Fundo, campus Passo Fundo como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof^ª. Dr^ª. Denise Carvalho Tatim

PASSO FUNDO

2015

APOLIANA SANTINI

ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UM FRIGORÍFICO:

Um estudo em uma Unidade Frigorífica de Passo Fundo/RS

Estágio Supervisionado aprovado em 09 de Dezembro de 2015 como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração da Universidade de Passo Fundo, campus Passo Fundo, pela Banca Examinadora formada pelos professores:

Prof^a. Dr^a. Denise Carvalho Tatim
UPF – Orientador

Prof^a. Ms. Juliana Birkan Azevedo
UPF – Professor FCEAC

Prof^a. Dr. Luiz Fernando Fritz Filho
UPF – Professor FCEAC

PASSO FUNDO

2015

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha mãe, mulher guerreira
e fonte da minha inspiração.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que me deu a vida e inteligência, e sempre me deu forças para seguir em frente, principalmente nos momentos mais difíceis.

A minha mãe Lenir, que sempre me incentivou a estudar, a buscar o conhecimento e me apoiou, incondicionalmente, nas decisões mais importantes da minha vida. Ao meu pai Ivo, que mesmo achando desnecessária esta formação, me ajudou do início ao fim. Tudo que sou e tenho hoje devo a vocês.

Ao meu namorado, Marcelo que chegou de mansinho e logo se tornou meu porto seguro. Sou e serei eternamente grata por tudo que és e representa em minha vida. Muito obrigado pela infinita paciência, extrema dedicação, por sempre estar disposto a compartilhar o teu conhecimento comigo nos meus trabalhos, esta conquista também é sua.

Aos amigos, que por muitas vezes me ajudaram, me entenderam e independentemente de qualquer coisa sempre estiveram ao meu lado.

A minha orientadora, Prof^a. Dr^a. Denise Carvalho Tatim pela sua paciência, pelos seus incentivos, por ter me indicado o caminho a seguir e me ter transmitido o seu vasto conhecimento.

Aos demais, por nos momentos de dificuldade terem me indicado a não desistir dos meus sonhos. Vocês me ensinaram a acreditar em mim mesma e me provaram que sou muito mais forte do que eu imaginava com certeza vocês também são responsáveis por essa etapa tão importante que hoje chega ao fim com sucesso.

EPÍGRAFE

“Talvez não tenha conseguido fazer o melhor, mas lutei para que o melhor fosse feito. Não sou o que deveria ser, mas Graças a Deus, não sou o que era antes”.

(Martin Luther King)

RESUMO

SANTINI, Apoliana. **Análise da Qualidade de Vida no Trabalho em um frigorífico: Um estudo em uma Unidade Frigorífica de Passo Fundo/RS.** Passo Fundo, 2015. Monografia de Avaliação da disciplina de Estágio Supervisionado (Curso de Administração). UPF, 2015.

O presente trabalho tem como objetivo analisar e avaliar a percepção da qualidade de vida no trabalho em uma unidade frigorífica localizada em Passo Fundo/RS, pretendendo assim conhecer-se a realidade sobre o nível de satisfação e insatisfação ou de indiferença dos funcionários dessa unidade frigorífica relativamente aos principais critérios e fatores que determinam a qualidade de vida no trabalho que atualmente se vive nela. O objetivo principal é identificar qual a percepção da qualidade de vida no trabalho que se vive nessa unidade e avaliar o nível de satisfação dos funcionários pela aplicação de um modelo de avaliação da qualidade de vida no trabalho, o modelo de Richard Walton. As informações foram obtidas por meio da realização de pesquisa bibliográfica e os dados coletados junto aos funcionários através do preenchimento de um questionário com perguntas estruturadas e fechadas. De acordo com o modelo os critérios considerados e posteriormente analisados: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento das capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e o espaço total de vida, relevância social do trabalho na vida e Bem Estar Subjetivo identificaram como satisfatória a percepção da qualidade de vida no trabalho que se vive na unidade, pois o resultado final apurado é o de uma média geral ponderada superior a 4. O critério com o melhor desempenho foi o Bem Estar Subjetivo com uma média de 4,85 e por isso dentro do patamar de satisfação, enquanto que o critério com o pior desempenho foi a Compensação justa e adequada com 3,35, ficando assim enquadrado no nível da indiferença. Entre os fatores com o melhor desempenho temos as informações de segurança disponibilizadas, o gostar de fazer planos para o futuro e a confiança que a liderança deposita no trabalho executado, enquanto que com o pior desempenho se encontram fatores como a insalubridade e a baixa autoestima. Os resultados apresentados levam a conclusão de que se a empresa deseja melhorar a qualidade de vida no trabalho e com isso criar condições adicionais para aumentar a sua produtividade e rentabilidade precisa ter grande atenção aos fatores com resultados abaixo da média geral ponderada bem como a todos os outros cuja média seja inferior ao valor mínimo do nível de satisfação, ou seja, que tenham valores inferiores a 4 (quatro), pois todos eles implicam na motivação e satisfação do funcionários, no desenvolvimento e aperfeiçoamento profissional com os devidos reflexos e impactos na produtividade, rentabilidade da empresa e conseqüentemente na qualidade de vida no trabalho.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Bem estar subjetivo. Motivação. Satisfação.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Faixa Etária	62
Gráfico 2 – Gênero	63
Gráfico 3 – Grau de escolaridade	63
Gráfico 4 – Nacionalidade	64
Gráfico 5 – Fala / Compreende Português	65
Gráfico 6 – Escreve / Lê Português	65
Gráfico 7 – Setor de trabalho	66
Gráfico 8 – Tempo de trabalho na empresa	67
Gráfico 9 – Compensação justa e adequada (PARTE II) – Média ponderada	70
Gráfico 10 – Condições de Trabalho (PARTE III) – Média ponderada	71
Gráfico 11 – Uso e desenvolvimento das capacidades (PARTE IV) – Média ponderada ...	73
Gráfico 12 – Oportunidade de crescimento e segurança (PARTE V) – Média ponderada ..	75
Gráfico 13 – Integração social na organização (PARTE VI) – Média ponderada	77
Gráfico 14 – Constitucionalismo (PARTE VII) – Média ponderada	78
Gráfico 15 – Trabalho e o espaço total da vida (PARTE VIII) – Média ponderada	79
Gráfico 16 – Relevância social do trabalho na vida (PARTE IX) – Média ponderada	81
Gráfico 17 – BES – Bem Estar Subjetivo (PARTE X) – Média ponderada	84
Gráfico 18 – Médias ponderadas por critério e geral	86

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Categorias conceituais, Critérios e Indicadores de QVT	29
Tabela 2 – Variáveis do modelo de Hackman e Lawler	32
Tabela 3 – Fatores que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho	39
Tabela 4 – Distribuição da amostra por setores	55
Tabela 5 – Faixa etária dos respondentes	62
Tabela 6 – Gênero dos respondentes	62
Tabela 7 – Grau de escolaridade dos respondentes	63
Tabela 8 – Nacionalidade dos respondentes	64
Tabela 9 – Fala / Compreende Português	65
Tabela 10 – Escreve / Lê Português	65
Tabela 11 – Setor de trabalho dos respondentes	66
Tabela 12 – Tempo de trabalho na empresa	67
Tabela 13 – Estrutura do questionário e identificação das variáveis	68
Tabela 14 – Compensação justa e adequada (PARTE II) – Questões e média ponderada ..	69
Tabela 15 – Condições de Trabalho (PARTE III) – Questões e média ponderada	70
Tabela 16 – Uso e desenvolvimento das capacidades (PARTE IV) – Questões e média ponderada	72
Tabela 17 – Oportunidade de crescimento e segurança (PARTE V) – Questões e média ponderada	74
Tabela 18 – Integração social na organização (PARTE VI) – Questões e média ponderada	76
Tabela 19 – Constitucionalismo (PARTE VII) – Questões e média ponderada	78
Tabela 20 – Trabalho e o espaço total da vida (PARTE VIII) – Questões e média ponderada	79
Tabela 21 – Relevância social do trabalho na vida (PARTE IX) – Questões e média ponderada	80
Tabela 22 – BES – Bem Estar Subjetivo (PARTE X) – Questões e média ponderada	81
Tabela 22 – Médias ponderadas por critério e geral	85
Tabela 23 – Questões com menor média ponderada por critério	89
Tabela 24 – Questões com maior média ponderada por critério	90

LISTA DE ABREVIATURAS

ABQV – Associação Brasileira de Qualidade de Vida
AT – Autonomia
BES – Bem Estar Subjetivo
BEP – Bem Estar Psicológico
CR – Conhecimento dos resultados do trabalho
FB – *Feedback*
Ha – Hectares
IDH – Índice de Desenvolvimento Humano
IT – Identidade da tarefa
m² – Metro quadrado
NRs – Normas Reguladoras
PIB – Produto Interno Bruto
PNUD – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
QVT – Qualidade de Vida no Trabalho
RP – Responsabilidade percebida
RS – Rio Grande do Sul
SP – Significação percebida
ST – Significação da tarefa
SUS – Sistema Único de Saúde
VH – Variedade de habilidade

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	IDENTIFICAÇÃO E JUSTIFICATIVA DO PROBLEMA	16
1.2	OBJETIVOS	17
1.2.1	Objetivo geral	17
1.2.2	Objetivos específicos	17
2	REVISÃO DE LITERATURA	19
2.1	QUALIDADE DE VIDA	19
2.2	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)	22
2.2.1	Qualidade de Vida no Trabalho e Qualidade Total	26
2.3	MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)	27
2.3.1	Critérios e Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho	28
2.3.2	Modelo de Hackman e Lawler (1971)	31
2.3.3	Modelo de Richard Walton (1973)	34
2.3.4	Modelo de Hackman e Oldham (1975)	36
2.3.5	Modelo de Westley (1979)	38
2.3.6	Modelo de Davis e Werther (1983)	40
2.3.7	Modelo de Westley (1979)	40
2.4	BEM ESTAR	42
2.4.1	Bem Estar Subjetivo (BES)	43
2.4.2	Bem Estar Psicológico (BEP)	44
2.4.3	Bem Estar no Trabalho	45
2.5	EXPECTATIVAS ENTRE TRABALHADORES E ORGANIZAÇÃO	48
2.6	EXPECTATIVAS DA ORGANIZAÇÃO ATUAL	49
2.7	GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS	50
3	METODOLOGIA	52

3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA	53
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA	53
3.2.1	Cálculo da amostra e distribuição por setores	55
3.3	PROCEDIMENTOS E TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS	56
3.4	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS	57
3.5	VARIÁVEIS	59
4	APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	61
4.1	APRESENTAÇÃO DA EMPRESA ESTUDADA	61
4.2	APRESENTAÇÃO DOS RESPONDENTES	61
4.2.1	Idade	62
4.2.2	Sexo	63
4.2.3	Escolaridade	63
4.2.4	Nacionalidade	64
4.2.5	Fala/compreensão da língua portuguesa	64
4.2.6	Escrita/leitura da língua portuguesa	65
4.2.7	Setor de trabalho	66
4.2.8	Tempo de trabalho na empresa	66
4.3	ANÁLISE DAS VARIÁVEIS	67
4.3.1	Compensação justa e adequada	68
4.3.2	Condições de trabalho	70
4.3.3	Uso e desenvolvimento das capacidades	72
4.3.4	Oportunidade de crescimento e segurança	73
4.3.5	Integração social na organização	75
4.3.6	Constitucionalismo	77
4.3.7	O trabalho e o espaço total da vida	79
4.3.8	Relevância social do trabalho na vida	80
4.3.9	Bem Estar Subjetivo (BES)	81
4.4	SINTESE DOS RESULTADOS	84
4.5	SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES	91
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	94
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97
	APÊNDICE – QUESTIONÁRIO	100

1 INTRODUÇÃO

O mundo e a sociedade atuais são de tal forma, dinâmicos que são, continuamente, objeto de processos de transformação. A competitividade e a disputa constante entre empresas e entre pessoas é um dos fatores que mais contribui para este dinamismo, provocando assim constantes e sucessivas mudanças na economia, nas tecnologias, nos métodos e técnicas de organização da produção e estoques, nas relações institucionais, empresarias e laborais. Tudo isto provoca, conseqüentemente, mudanças na educação, na cultura, nos usos e costumes, pois gera impactos significativos na sociedade, na forma de estar das pessoas, das organizações, das instituições e dos órgãos de poder.

Entre estes impactos um ganha especial destaque e passou a ser um dos assuntos mais discutidos na atualidade, a qualidade de vida das pessoas.

A qualidade de vida das pessoas manifesta-se, seja na sua vida privada, social ou laboral, em diversos campos e áreas de atuação como seja a saúde, a nutrição, o ambiente, o ritmo de vida, o nível de estresse entre outras. Estudos realizados apresentam procedimentos a serem desenvolvidos e condições a serem respeitadas com o objetivo do aumento da longevidade das pessoas, e entre estes se destacam os relativos aos cuidados ambientais, à alimentação saudável, saúde mental, saúde orgânica, ritmo de vida e de trabalho.

A qualidade de vida das pessoas passou assim a ser um tema sempre atual e objeto de discussão em fóruns, palestras, seminários e *workshops* acadêmicos e empresarias, mas, se numa fase inicial ela foi considerada e analisada de formas generalistas, com o passar do tempo o tema passou a ser abordado de formas mais específicas sendo analisado de acordo com as áreas de aplicabilidade, isto é, passou-se a ter subitens como qualidade de vida no trabalho, qualidade de vida e nutrição, qualidade de vida e saúde entre muitos outros.

A qualidade, segundo Robbins (2000 apud Lasta, 2007, p. 68), está ligada ao critério de satisfação do cliente e abrange operações e processos internos, bem como avaliações dos clientes. Já o tema qualidade de vida é bastante polêmico e subjetivo, pois, de acordo com

Heerdt (2002 apud Lasta, 2007, p. 68), ainda não há um consenso em torno do mesmo e por isso varia de pessoa para pessoa, sendo que os fatores que podem influenciar a qualidade de vida de uma pessoa são muito variados e dependem da visão que esta pessoa possui do ideal, das suas necessidades e das suas expectativas.

O conceito de qualidade de vida no trabalho, na concepção de França (1996, apud Lasta, 2007, p. 68), é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias dentro e fora do ambiente de trabalho, tendo como objetivo condições plenas de desenvolvimento humano durante o trabalho que este executa.

Conhecer as necessidades e expectativas dos colaboradores de uma empresa, ou seja, conhecer e avaliar o seu nível de satisfação veio a tornar-se essencial para as empresas, pois ele afeta direta e indiretamente o clima organizacional da empresa e a motivação dos seus colaboradores tendo reflexos nos níveis de produtividade destes e impacto na competitividade da empresa.

Segundo Lasta (2007, p. 65)

Para que as empresas consigam propiciar um bom Clima Organizacional a seus funcionários, estas precisam estar cientes das necessidades e desejos dos mesmos para que, a partir daí, possa respeitá-los e fazer com que os mesmos também se respeitem mutuamente. Dentro desta perspectiva, observa-se que a qualidade de vida, tanto no ambiente de trabalho como fora dele afeta direta e indiretamente o desempenho dos colaboradores de uma empresa.

Ao demonstrar preocupação com a qualidade de vida dos seus colaboradores a empresa, através da sua direção, evidencia estar preocupada com o bem-estar dos mesmos, o que se traduz em uma melhoria dos índices motivacionais e de produtividade dos colaboradores e dos níveis de competitividade da empresa.

No que se refere à qualidade de vida na área laboral Rodrigues (1994, p. 20) afirma que “esse contexto torna o indivíduo mais consciente e favoreceu o estudo iniciado nos Estados Unidos e Inglaterra, denominado de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT”. Esses estudos descobriram que o trabalhador pode ter uma vida no trabalho, onde suas necessidades básicas nem sempre são consideradas.

Com isso o bem estar e a qualidade de vida no trabalho são um dos assuntos mais polêmicos no momento, pois os direitos dos trabalhadores bem como os deveres do empregador estão sendo cada vez mais fiscalizados, principalmente nas organizações industriais. Segundo Moscovici (1988, p. 02 apud Rodrigues, 1994, p. 21) “existe hoje um grande descompasso entre progresso tecnológico e progresso social em termos de qualidade

de vida”. E da mesma forma, entre o trabalho o ambiente e as condições da desejada qualidade de vida no trabalho.

Neste contexto Limongi-França (2002, p. 22) diz que o tema qualidade de vida no trabalho (QVT) ainda vem sendo interpretado e constituído em cada experiência que o fundamenta ou vivencia ou deseja. As definições de QVT vão desde cuidados médicos estabelecidos pela legislação de saúde e segurança até atividades voluntárias dos trabalhadores e empregadores, nas áreas de lazer, motivação e outras. Segundo ainda Limongi-França (2002, p. 120-126) de uma amostra de 120 trabalhadores, na atualidade, 68% apresentam consequências físicas ou mentais da falta de condições adequadas e meio ambiente no trabalho.

Estes dados e informações caracterizam uma realidade preocupante, para a qual poucas alternativas são apontadas. Walton (1974 apud Padilha 2010, p. 553) explica qualidade de vida no trabalho como uma ideia calcada em humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, envolvendo o entendimento de necessidades e aspirações do indivíduo, através da reestruturação do desenho de cargos e novas formas de organizar o trabalho (...). Walton argumenta que a QVT se insere num contexto de equilíbrio ou conciliação entre trabalho e outras esferas da vida.

No que concerne a dados relativos ao Brasil um artigo da revista Exame, publicado em 17 de Maio de 2012, salienta que:

Nos últimos dois anos a carga de trabalho dos brasileiros aumentou, mas, apesar disso, os profissionais do país acreditam que têm mais equilíbrio entre vida pessoal e profissional do que em 2010. De acordo com pesquisa da Regus, no Brasil, o índice de qualidade de vida do país saltou de 45, em 2010, para 151, este ano. Com isso, o país saiu na frente na lista de países com maior crescimento em qualidade de vida no trabalho. Nos 80 países pesquisados, a taxa aumentou 24 %. Apesar de dedicar mais horas ao trabalho, os profissionais que atuam no Brasil estão mais satisfeitos com as perspectivas de carreira que as companhias (e o próprio mercado) oferecem. No país, 58% dos profissionais afirmam que passam mais tempo no trabalho do que em 2010 (ABRANTES, 2012).

Segundo Timossi et al (2010, p. 154) a avaliação da QVT justifica-se para o indivíduo e para a organização de trabalho pela importância de uma gestão da saúde, com uma visão mais abrangente, valorizando fatores essenciais para se ter uma boa QVT. Significa, portanto, uma retomada do que é essencial para que as relações e produções apresentem melhor resultado para todos.

Na concepção de Huse e Cummings apud Lasta (2007, p. 70) alguns pontos de maior convergência e preocupação sobre a melhoria da qualidade de vida no trabalho têm a ver com

o recebimento de uma recompensa justa e satisfatória, segurança e saúde no trabalho, desenvolvimento de capacidades humanas, crescimento e segurança profissional, integração social, direitos dos trabalhadores, espaço (tempo) total de vida no trabalho e fora dele e relevância social.

Considerando tudo o até aqui apresentado se propõe através deste trabalho realizar o estudo e a pesquisa sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT) em uma unidade frigorífica de Passo Fundo/RS através da verificação e avaliação do nível de satisfação dos seus colaboradores em relação a aspectos organizacionais, ambientais e comportamentais, considerando para tal a análise e avaliação de variáveis como o ambiente de trabalho em si mesmo, as condições de trabalho, condições fitossanitárias, nível de estresse, realização e valorização profissional, ações de treinamento e formação, salário, benefícios, perspectivas profissionais e de desenvolvimento de carreira, integração e relevância social,

1.1 IDENTIFICAÇÃO E JUSTIFICATIVA DO PROBLEMA

A sociedade atual é uma sociedade muito, para não dizer extremamente, competitiva onde qualquer erro de gestão pode provocar a queda de protagonismo da empresa no mercado em que se encontra inserida e mesmo, dependendo da importância do erro, vir a ditar a sua credibilidade e, em situações extremas, o desaparecimento da empresa.

Nos dias de hoje palavras como inovação, consciencialização, flexibilidade, crescimento, desenvolvimento, dedicação e compromisso fazem parte do nosso dia a dia seja como empregadores ou como empregados e, se estas são as chamadas “palavras boas” outras há que também estão presentes na nossa rotina diária, mas que transmitem um sentimento negativo são elas: estresse, depressão, cansaço, apatia, indiferença, ansiedade, tristeza entre outras. Todas estas palavras expressam sentimentos e sensações que de alguma forma influenciam, positiva ou negativamente, o desempenho e rendimento laboral.

Para que se consiga fazer sobrepor as “palavras boas” aos sentimentos negativos as empresas apostam na educação, formação, treinamento, capacitação individual e coletiva, organização e reestruturação, mas mais recentemente as empresas adicionaram a estas apostas outra, a qualidade. Se inicialmente esta era, sobretudo, direcionada para a prestação dos serviços e produtos, com o passar do tempo a sua aplicabilidade foi-se expandindo e passou a ser um fator importante a ser considerado na avaliação do grau de satisfação das pessoas e quais as suas expectativas quando o conceito foi ampliado para qualidade de vida.

A evolução do conceito manteve-se e passou a ser considerada a qualidade de vida no ambiente de trabalho, afetando assim diretamente as condições de trabalho oferecidas e motivando, muitas vezes, a sua melhoria. Neste âmbito as empresas passaram a estar mais preocupadas com a saúde dos seus funcionários, com a vida social destes, dentro e fora do ambiente de trabalho, com o fortalecer o espírito de grupo e o trabalho em equipe e promover, igualmente, uma maior participação dos trabalhadores na empresa ao nível de organização e tomada de decisões, sobretudo, em termos operacionais.

Pela aplicação, cada vez maior, do conceito qualidade de vida no trabalho (QVT) às mais diversas empresas, esta passou a ser uma exigência por parte do consumidor final como garantia não só da qualidade dos produtos ou serviços oferecidos, mas também como forma de garantir a evolução dos trabalhadores das empresas e demonstrar a importância cada vez maior do capital humano no desenvolvimento, evolução e sobrevivência das empresas.

A empresa objeto deste estudo é uma empresa que cresce mundialmente a um ritmo muito forte e acelerado, fruto de uma política de constantes fusões e aquisições, e que busca, continuamente, fornecer produtos e garantir serviços com o maior padrão de qualidade e para isso, necessita obter o melhor, se não mesmo um ótimo, desempenho por parte dos seus colaboradores. Na busca constante e contínua por este ótimo desempenho encontra-se a qualidade de vida dos seus funcionários seja a nível pessoal seja durante a jornada laboral, pois só com colaboradores empenhados, comprometidos e motivados, ou em outras palavras, só com colaboradores satisfeitos e engajados se podem assegurar estarem reunidas as condições para se alcançar um ótimo desempenho individual o qual se traduzirá numa melhor qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela empresa ao consumidor final.

Considerando o exposto até aqui, a finalidade deste trabalho será a de analisar e avaliar as condições de qualidade de vida no trabalho oferecidas aos colaboradores em uma unidade frigorífica de Passo Fundo/RS e se estas são adequadas às necessidades e expectativas dos colaboradores da empresa, especificamente para esta unidade da empresa, e, posteriormente, avaliar se os resultados obtidos são aplicáveis às restantes unidades, mesmo que adequações tenham de ser realizadas considerando especificidades e particularidades resultantes da sua localização geográfica.

Tendo por base o enquadramento realizado podemos identificar a problemática, objeto deste trabalho e para ela tentar encontrar as causas e encontrar as soluções por meio da formulação da seguinte pergunta: Quais as condições proporcionadas em uma unidade frigorífica de Passo Fundo/RS no que diz respeito à qualidade de vida de seus trabalhadores?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar as condições proporcionadas em uma unidade frigorífica de Passo Fundo/RS no que diz respeito à qualidade de vida de seus trabalhadores.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Analisar as ações desenvolvidas em uma unidade frigorífica de Passo Fundo/RS para a promoção da qualidade de vida e bem estar no trabalho.
- b) Diagnosticar as condições de trabalho existentes em uma unidade frigorífica de Passo Fundo/RS e os fatores que impactam a qualidade de vida dos trabalhadores
- c) Identificar as expectativas e percepção da qualidade de vida e bem estar no trabalho, isto é o nível de satisfação, dos colaboradores em uma unidade frigorífica de Passo Fundo/RS.
- d) Sugerir melhorias e estratégias, com base nos resultados obtidos na pesquisa, se necessário, para a promoção da qualidade de vida e bem estar no trabalho em uma unidade frigorífica de Passo Fundo/RS.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Na revisão da literatura, serão apresentados conceitos, teorias, modelos, estudos e temas relevantes para o enquadramento e desenvolvimento deste trabalho e que tenham por ênfase o estudo e análise da qualidade de vida no trabalho (QVT).

De uma forma geral, pode dizer-se que a qualidade de vida no trabalho envolve vários fatores como sejam: satisfação, motivação, bem estar, segurança e saúde no trabalho, desenvolvimento e crescimento pessoal e profissional, progressão na carreira, integração social, direitos e deveres. Considerando todos os fatores envolvidos pode mesmo dizer-se que, de alguma forma, a qualidade de vida no trabalho pode influenciar o clima organizacional da empresa. Da mesma forma, a QVT tem impacto em várias áreas tais como: saúde, ecologia, ergonomia, psicologia, economia, administração entre outras.

Devido a toda interação entre áreas tão diferentes e entre fatores tão distintos que podem influenciar, direta ou indiretamente, nos resultados finais é de extrema importância recorrer-se a vários autores e estudos, analisarem-se vários modelos e através das diversas fundamentações teóricas se obterem diversas perspectivas para o mesmo problema.

A qualidade de vida no trabalho será, pois analisada como uma ferramenta de gestão, como parte integrante da qualidade de vida das pessoas e como uma evolução da qualidade total.

2.1 QUALIDADE DE VIDA

Segundo a Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV) (2015) a qualidade de vida é definida como o nível de prazer na vida de uma pessoa. Em geral, ela é baseada em vários fatores. No mínimo, as necessidades básicas de uma pessoa devem ser atendidas para que elas tenham uma elevada qualidade de vida – elas devem estar saudáveis, ter o suficiente

para comer e um lugar para morar. Uma vez que essas necessidades são atendidas, a qualidade de vida de uma pessoa é determinada pela sua própria personalidade, seus desejos e seu nível de realização pessoal. Uma pessoa com uma elevada qualidade de vida tende a se sentir como se todos os seus desejos e necessidades tivessem sido alcançados. Elas, normalmente, são felizes e em geral sentem-se como se sua vida fosse boa. Uma pessoa sem qualidade de vida é deficiente em uma ou várias áreas básicas de sua vida.

O conceito de qualidade de vida tem sido avaliado, questionado e consolidado nos últimos anos. Qualidade de vida tem se firmado não como um modismo passageiro, mas um processo que consolida a busca do desenvolvimento humano e organizacional.

Numa tentativa de análise da qualidade de vida de forma mais ampla, Pereira, Teixeira e Santos (2012, p. 242) abordam qualidade de vida como uma representação social criada a partir de parâmetros subjetivos como, bem-estar, felicidade, amor, prazer e realização pessoal, mas também objetivos, cujas referências são a satisfação das necessidades básicas e das necessidades criadas pelo grau de desenvolvimento econômico e social de determinada sociedade.

Diferentes aspectos que definem a qualidade de vida, como o poder aproveitar as possibilidades de escolher, decidir e ter controle de sua vida são apresentados por Renwick e Brown (1996, apud Pereira, Teixeira e Santos, 2012, p. 243) através do modelo em degraus, da Figura 1, que ilustra como as pessoas podem aproveitar as possibilidades importantes que surgem na sua vida.

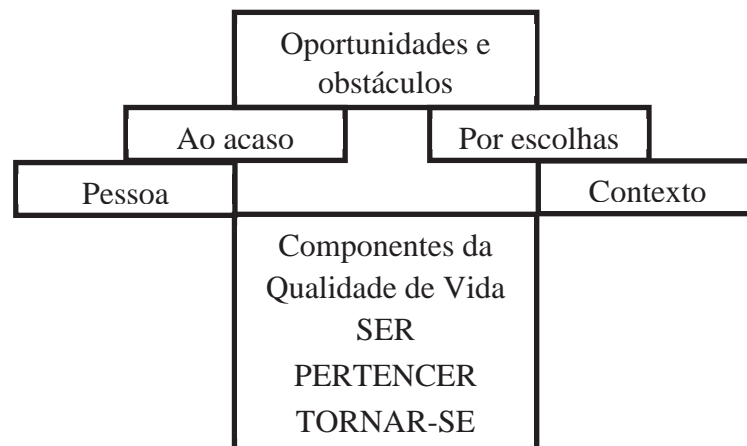


Figura 1 - Modelo para a pessoa aproveitar as possibilidades importantes de sua vida
Fonte: Adaptado de Renwick e Brown (1996).

Em que o “SER” é entendido como o que o ser humano é resultado de sua nutrição, aptidão física, habilidades individuais, inteligência, valores e experiências de vida, o “PERTENCER” trata das ligações que a pessoa tem em seu meio, casa, trabalho, comunidade,

possibilidade de escolha pessoal de privacidade, assim como da participação de grupos, inclusão em programas recreativos e serviços sociais. Por sua vez o “TORNAR-SE” remete à prática de atividades como trabalho voluntário, programas educacionais, participação em atividades relaxantes, oportunidade de desenvolvimento das habilidades em estudos formais e não formais, dentre outros. Esses componentes apresentam uma organização dinâmica entre si, consideram tanto a pessoa, como o ambiente, assim como as oportunidades e os obstáculos.

Por outro lado, muitos são os desafios que se colocam hoje ao mundo empresarial, sendo que dois deles parecem universais quanto à sua natureza. De acordo com Silva e De Marchi (1997) o primeiro destes desafios está relacionado à necessidade de uma força de trabalho saudável, motivada e preparada para a extrema competição atualmente existente. O segundo tem a ver com a capacidade de a empresa responder à demanda de seus funcionários em relação a uma melhor qualidade de vida.

Para Silva e De Marchi (1997) estas duas variáveis estão profundamente interligadas, e isto faz com que as empresas comecem a pensar, cada vez mais, na implantação de programas de Qualidade de Vida. O modelo empresarial do século XXI está baseado em indivíduos saudáveis, que trabalham dentro de organizações saudáveis, e que respeitam e contribuem para uma comunidade e meio ambiente saudáveis, pois, pessoas saudáveis representam negócios saudáveis, com melhores lucros e maior retorno do investimento. O grande capital da empresa é representado por pessoas capazes, aptas, sadias, equilibradas, criativas, íntegras e motivadas.

No entanto, apesar das inúmeras definições, não existe uma definição de qualidade de vida que seja amplamente aceita. Cada vez mais claro, no entanto, é que não inclui apenas fatores relacionados à saúde, como bem-estar físico, funcional, emocional e mental, mas também outros elementos importantes da vida das pessoas como trabalho, família, amigos, e outras circunstâncias do cotidiano, sempre atentando que a percepção pessoal de quem pretende se investigar é primordial (GILL & FEISNTEIN, 1994 apud PEREIRA, TEIXEIRA e SANTOS, 2012, p. 244).

São inúmeras as formas de avaliação da qualidade de vida, no entanto, segundo Pereira, Teixeira e Santos (2012, p. 246) o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) é uma das formas mais tradicionais de se avaliar a qualidade de vida em grandes populações e tem por objetivo ser um indicador sintético de qualidade de vida e está alicerçado na noção de capacidades, ou seja, numa leitura ampliada do conceito de desenvolvimento humano no qual, saúde e educação são dimensões importantes para a expansão das capacidades dos indivíduos.

De acordo com relatório divulgado 2006 pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) o Brasil melhorou o seu IDH, mas caiu uma posição no “ranking” mundial de 68º para 69º numa lista de 177 países e territórios. O Índice utilizou quatro indicadores: PIB (Produto Interno Bruto) “per capita”, expectativa de vida, taxa de alfabetização de pessoas com 15 anos ou mais de idade e taxa de matrícula bruta nos três níveis de ensino (relação entre a população em idade escolar e o número de pessoas matriculadas no ensino fundamental, médio e superior). Os resultados indicaram que de 2003 para 2004, o Brasil avançou em duas das três dimensões do IDH, longevidade e renda, e estabilizou-se em uma, educação (PEREIRA, TEIXEIRA e SANTOS, 2012, p. 246).

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

A qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência. Através da história dos trabalhadores, estes sempre buscaram construir satisfação e bem estar na execução de suas tarefas. Segundo Rodrigues (1994, p. 76) somente com a sistematização dos métodos de produção, “nos séculos XVIII e XIX, as preocupações com as condições de trabalho e a influência destas na produção e moral do trabalhador vieram a ser estudadas de forma científica”. A partir de então, passou-se oficialmente a se preocupar com o bem estar do indivíduo no trabalho.

Segundo Silva (2014, p. 03) o conceito de qualidade de vida no trabalho, inicia na década de 50, como forma de variável, onde se buscava investigar como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo. Em seguida, passa a ser concebido como uma abordagem onde o foco era o indivíduo antes do resultado organizacional, no entanto, sem desconsiderar vantagens para os indivíduos e para a organização.

De acordo com Rodrigues (1994, p. 20) foi na década de 70, que surgiram os primeiros movimentos para renovar as estruturas e sistematizações no interior das organizações buscando oferecer maior qualidade de vida no trabalho, tentando assegurar o bem estar da pessoa do trabalhador.

Para Silva (2014, p. 03) No início da década de 70, qualidade de vida no trabalho, passa a ser tratada como um método ou um conjunto de técnicas de melhoria do ambiente de trabalho. Para torna-lo mais satisfatório e produtivo. Em meados da década de 70, a qualidade de vida no trabalho toma a dimensão de um movimento, com posturas ideológicas vinculadas à natureza do trabalho e às relações entre empregados e empresa. No fim da década de 80,

qualidade de vida no trabalho aparece como sendo solução para os problemas relacionados à qualidade e produtividade nas empresas.

As proposições teóricas levantadas em relação à QVT foram formuladas, quando iniciaram os questionamentos dos trabalhadores sobre o funcionamento das organizações e suas estruturas. “Os movimentos reivindicativos dos trabalhadores norte-americanos e a não passividade dos estudantes franceses foram dois grandes marcos desta fase”, (RODRIGUES, 1994, p. 20). Notavelmente, os conceitos foram se ampliando, e novas ideias surgindo.

Segundo Rodrigues (1994, p. 93), o trabalho desenvolvido é vital, tanto na empresa quanto na vida pessoal. É preciso conhecer a satisfação alcançada pelo trabalhador nos dois meios para identificar suas reais necessidades. Daí a necessidade do conceito de QVT ser ampliado em uma abrangência maior na vida do trabalhador. Não se pode negar, que o que se deseja, imediatamente, é chegar a um conceito real do que seja a QVT, para os trabalhadores e para a empresa, mas o que se compreende na verdade é que cada trabalhador é uma pessoa humana e quando chega à organização traz consigo todas as consequências da vida na família, nem sempre satisfatória. Isto quer dizer que a concepção inicial de QVT é muito ampla, e tem muitos fatores influenciadores.

Para Rodrigues (1994, p. 21) a QVT é resultado da combinação de diversas dimensões básicas (...) “de meio ambiente de trabalho, capazes de produzir motivação e satisfação em diferentes níveis, além de resultar em diversos tipos de atividades e condutas dos indivíduos pertencentes a uma organização”. Os trabalhadores trazem consigo seus anseios de vida, de sonhos e expectativas.

Conforme Walton apud Chamon (2011, p. 09), a qualidade de vida no trabalho deve:

[...] gerar uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia em nível de cargo, recebimento de recursos de *feedback* sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo.

Ao caracterizar uma organização mais humanizada, os autores, apontam tanto para o maior comprometimento do trabalho, como, também, pela melhoria das relações no trabalho, com diálogo e tarefas adequadas, com recursos de segurança e treino para o desempenho. É um conceito que enumera mudanças e renovações na forma de se estruturar e principalmente de trabalhar.

Para a Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV) (2015) a qualidade de vida no trabalho refere-se ao nível de felicidade ou insatisfação com a própria carreira. Diz-se

que, aqueles que gostam das suas carreiras, têm uma alta qualidade de vida no trabalho, enquanto aqueles que são infelizes ou cujas necessidades não são preenchidas, de alguma forma, são considerados com uma baixa qualidade de vida no trabalho.

Os requisitos para ter uma alta "qualidade de vida no trabalho" variam de pessoa para pessoa, pois segundo afirma a ABQV (2015), cada pessoa tem necessidades diferentes quando se trata de suas carreiras e o nível da sua qualidade de vida no trabalho é determinado pelo atendimento delas. Os funcionários que estão satisfeitos, dizem ter uma alta qualidade de vida no trabalho, já aqueles que estão insatisfeitos dizem ter uma baixa qualidade de vida.

De acordo com Limongi-França (1997, p. 80),

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.

A autora conclui assim que qualidade de vida no trabalho está relacionada à melhoria do ambiente interno da empresa, fazendo com que os empregados se sintam parte integrante do todo sem que haja qualquer tipo de distinção. Acreditando-se assim que os mesmos trabalham mais satisfeitos e desempenhando assim, trabalhos de qualidade (Silva, 2014, p. 3).

Martel e Dupuis (2006, apud Freitas, 2009, p. 138) afirmam que a QVT é fortemente influenciada pelo cenário econômico de um determinado período. Para fundamentar esta afirmação, enfocam a realidade dos anos 90, caracterizada por diversos aspectos, dentre os quais se citam a globalização do mercado, resultando em crescente competição entre nações e, por conseguinte, entre empresas; a emergência de países onde os custos de produção são menores, e o crescimento de tecnologias de comunicação (telefones celulares, *e-mail*, etc.) que crescentemente perturbou e reduziu a vida privada das pessoas que as usam. Esses fatores, dentre outros, podem explicar bem o declínio dos esforços de pesquisa em QVT nos anos 90, embora o número de estudos sobre *stress* e saúde mental no trabalho ter aumentado durante o mesmo período.

Recentemente, na globalização econômica, com a nova economia da era digital, com os novos paradigmas da gestão organizacional ressurgiram as preocupações com a qualidade de vida e estabilidade financeira dos trabalhadores (Limongi-França, 2002, p. 30). Com isso pode-se afirmar que os cuidados com os trabalhadores aumentaram, por que hoje se estendem

sobre a saúde, a segurança, a satisfação e a qualidade de vida no trabalho, para os trabalhadores.

A Diretoria Geral de Recursos Humanos da Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso do Sul afirma que:

O tema “Qualidade de vida no trabalho” vem se tornando cada vez mais uma preocupação tanto para a Administração Pública como para as empresas, devido à ligação que existe entre condições adequadas para realização de um trabalho e produtividade, podendo se destacar por vários itens que formam um conjunto de fatores que interferem no desempenho dos funcionários. Tem-se assim que a QVT assimila duas posições antagônicas: a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e a satisfação no trabalho, e o de interesse das organizações quanto aos seus potenciais efeitos sobre a produtividade e a qualidade nos produtos produzidos e serviços prestados (BRASIL, 2015).

Segundo Walton (1973, apud Lasta, 2007, p. 69),

O termo qualidade de vida no trabalho (QVT) tem sido usado frequentemente para descrever certos valores humanísticos e ambientais negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, produtividade industrial e crescimento econômico. Recentemente, as empresas têm questionado com mais frequências a viabilidade de incrementar a sua competitividade em um mercado mundial. Por outro lado, o foco de atenção tem sido colocado também na qualidade da experiência humana no trabalho, assim, um duplo movimento, mas em constante interação, tem início: a preocupação com a produtividade organizacional aliada a QVT para os membros destas organizações.

No entanto, e de acordo com Silva (1997), uma vida melhor e provavelmente mais longa, com melhor saúde física e, principalmente, mais feliz são razões óbvias para os trabalhadores. Este estado de maior felicidade advém não apenas do fato de o indivíduo se sentir mais bem-disposto e com maior vigor, mas, sobretudo, da sensação de bem-estar interior decorrente da melhoria das relações pessoais que mantém no trabalho, além do fato de passar a vivenciar o trabalho não como tortura e fonte de dissabores, mas com algo prazeroso e desejável. A importância do trabalho para o bem-estar e a saúde das pessoas fica clara ao lembrar que é trabalhando que passamos a maior parte da vida enquanto se está acordado; é no trabalho, ou por meio dele, que se realiza grande parte dos nossos sonhos e aspirações. Compreensível é, pois, o papel relevante do trabalho na vida e o reflexo do restante dela sobre a qualidade do trabalho e o desempenho profissional.

Os paradigmas que vive a sociedade atual no que se refere ao modo de vida dentro e fora da empresa, segundo Vasconcellos (2001, p. 25) geram novos valores e novas demandas para a qualidade de vida no trabalho pelo que outras ciências têm dado a sua contribuição ao

estudo da QVT. Entre estas ciências encontram-se a saúde, a ecologia, a ergonomia, a psicologia, a filosofia, a sociologia, a economia, a administração e a engenharia.

Para Vasconcellos (2001, p. 25) a saúde tem buscado preservar a integridade física, mental e social do ser humano e não atuar somente sobre o controle de doenças, gerando significativos avanços biomédicos e uma maior expectativa de vida. Por outro lado a ecologia vê o homem como parte integrante e responsável pela preservação do sistema dos seres vivos e dos insumos da natureza. A ergonomia, por seu turno, estuda as condições de trabalho ligadas à pessoa e ao conforto desta durante a realização da operação. A psicologia e a filosofia demonstram a influência das atitudes internas e perspectivas de vida de cada pessoa em seu trabalho e a importância do significado intrínseco das necessidades individuais para seu envolvimento com o trabalho. A sociologia ilustra a dimensão simbólica do que é compartilhado e construído socialmente. A economia demonstra que os bens são finitos e que a distribuição de bens, recursos e serviços deve envolver de forma equilibrada a responsabilidade e os direitos da sociedade. A administração procura aumentar a capacidade de mobilizar recursos para atingir resultados, em ambiente cada vez mais complexo, mutável e competitivo. Por fim a engenharia elabora formas de produção voltadas para a flexibilização, o armazenamento de materiais, uso da tecnologia, organização do trabalho e controle de processos.

2.2.1 Qualidade de Vida no Trabalho e Qualidade Total

Para Limongi e Assis (1995, p. 28) existe uma enorme diferença entre o discurso e a prática, pois todo o mundo acha, filosoficamente, ser importante a implantação de programas de QVT e por isso se mostra favorável a eles, mas, na prática, prevalece o imediatismo e os investimentos de médio e longo prazo são esquecidos. Segundo os autores tudo está por fazer, tendo a maioria dos programas de QVT origem nas atividades de segurança e saúde no trabalho e não estão associados a programas de gestão de qualidade total ou de melhoria do clima organizacional. Para eles a QVT só faz sentido quando deixa de estar restrita a programas internos de saúde ou lazer e passa a ser discutida num sentido mais amplo e abrangente onde se inclui a qualidade das relações de trabalho e as suas consequências na saúde das pessoas e da organização.

Afirmam ainda Limongi e Assis (1995, p. 29) que,

A QVT é uma evolução da Qualidade Total. É o último elo da cadeia. Não dá para falar de Qualidade Total se não se abranger a qualidade de vida das pessoas no trabalho. O esforço que tem que se desenvolver é de conscientização e preparação para uma postura de qualidade em todos os sentidos. É necessária a coerência em todos os enfoques. QVT significa condições adequadas e os desafios de respeitar e ser respeitado como profissional. O trabalho focado em serviço social e saúde é muito imediatista. É necessário colocar a QVT num contexto mais intelectual, não só concreto e imediato. O excesso de pragmatismo leva ao reducionismo. QVT deve estar num contexto mais amplo de qualidade e de gestão. A gestão das pessoas deve incluir esta preocupação.

A gestão da qualidade total nas organizações depende fundamentalmente da otimização do potencial humano, isto é, depende de quão bem as pessoas se sentem trabalhando na organização. A QVT representa em que grau os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização (BRASIL, 2015).

2.3 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Para Walton (1973, p. 11, apud Rodrigues, 1994), 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”.

De acordo com Freitas (2009, p. 138) a literatura científica sobre QVT revela que diversos fatores considerados influenciadores da qualidade de vida no trabalho por modelos desenvolvidos há mais de três décadas como, por exemplo, os modelos propostos por Walton (1973); Westley (1979); Davis e Werther (1983), e Hackman e Oldham (1975) ainda continuam sendo considerados válidos e atuais em estudos recentes que buscam avaliar a QVT e/ou identificar os fatores que a influenciam.

Neste contexto, refere ainda Freitas (2009, p. 139), que os modelos citados ainda são relevantes para estudos que buscam avaliar a qualidade de vida no trabalho, mesmo nos tempos atuais, mas principalmente em estudos exploratórios. Considera-se também que a maioria das dimensões abordadas por tais modelos representam uma base referencial para grande parte dos modelos que buscam avaliar a QVT. Ressalta-se, entretanto, que para situações intrínsecas a um determinado tipo de trabalho ou atividade, dimensões específicas podem ser incorporadas a fim de constituir um modelo mais adequado.

2.3.1 Critérios e indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho

Para a Associação Brasileira de Qualidade de Vida (2015) embora os requisitos para uma elevada qualidade de vida no trabalho variem de pessoa para pessoa, alguns fatores são necessários para que todos possam ter uma alta qualidade de vida no trabalho. Esses fatores mínimos são o equivalente à saúde, alimentação e abrigo para a qualidade de vida padrão, no entanto, eles são mais específicos para carreiras ou empregos.

Por exemplo, segundo afirma ainda a ABQV (2015), para ter uma elevada qualidade de vida no trabalho, uma pessoa tem de ser respeitada. Colegas e funcionários de alto nível devem tratá-la de forma justa e educada. O trabalho não deve causar qualquer desconforto físico ou angústia mental ao empregado. Ele deve sentir-se como se estivesse fazendo algo agradável ou pelo menos não desagradável. O trabalhador deve sentir que o salário pago é suficiente para o trabalho que ele está fazendo e, finalmente, ele deve se sentir valorizado ou apreciado, como se estivesse fazendo algo de importância para a empresa.

Conforme propõe Walton (1973 apud Vasconcelos, 2001, p. 26) há oito categorias conceituais que incluem os seguintes critérios de QVT:

- a) Compensação justa e adequada onde se busca a obtenção de remuneração adequada pelo trabalho realizado, assim como o respeito à equidade interna, através da comparação com outros colegas de trabalho, e externa, comparação com o mercado de trabalho.
- b) Condições de trabalho onde se analisam as condições reais oferecidas ao empregado para a consecução das suas tarefas, desde jornada e carga de trabalho, matérias e equipamentos e um ambiente saudável.
- c) Uso e desenvolvimento de capacidades onde se promove o aproveitamento do talento humano ou capital intelectual e se reconhece a necessidade da concessão de autonomia (*empowerment*) e de transmissão de constantes *feedbacks* acerca dos resultados obtidos e do processo como um todo.
- d) Oportunidade de crescimento e segurança onde se referem às políticas de desenvolvimento, crescimento e segurança dos empregados, desde a possibilidade de carreira, crescimento pessoal e segurança no emprego. Neste fator pode ser avaliado o respeito e a valorização dos empregados pela empresa.
- e) Integração social na organização onde se observa a existência de igualdade de oportunidades independentemente de classe social, idade, orientação sexual e

quaisquer outras formas de discriminação e se há um bom relacionamento entre as pessoas.

- f) Constitucionalismo onde se mede o grau em que os direitos do empregado são cumpridos, nomeadamente os direitos trabalhistas, o direito à privacidade pessoal, à liberdade de expressão entre outros.
- g) Trabalho e o espaço total da vida onde se identifica e avalia o equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho.
- h) Relevância do trabalho na vida onde se identifica e avalia a percepção do empregado relativamente à imagem da empresa, à sua responsabilidade social no seio da comunidade onde se encontra inserida, e também a qualidade dos produtos que produz e serviços prestados.

Ainda segundo Walton (1973 apud Vasconcelos, 2001, p. 27) estas categorias conceituais de qualidade de vida no trabalho e os respectivos critérios a elas associados dão origem aos chamados indicadores de QVT, conforme ilustra a Tabela 1, e que estão listados de acordo com cada um dos respectivos critérios.

Tabela 1 – Categorias conceituais, Critérios e Indicadores de QVT

Critérios	Indicadores
1. Compensação justa e adequada	<ul style="list-style-type: none"> • Equidade interna e externa • Justiça na compensação • Partilha de ganhos de produtividade
2. Condições de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada de trabalho razoável • Ambiente físico seguro e saudável • Ausência de insalubridade
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomia • Autocontrolo relativo • Qualidades múltiplas • Informações sobre o processo total do trabalho
4. Oportunidade de crescimento e segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade de carreira • Crescimento pessoal • Perspectiva de avanço salarial • Segurança de emprego
5. Integração social na organização	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de preconceitos • Igualdade • Mobilidade • Relacionamento • Senso Comunitário

Tabela 1 – Categorias conceituais, Critérios e Indicadores de QVT (continuação)

6. Constitucionalismo	<ul style="list-style-type: none"> • Direitos de proteção ao trabalhador • Privacidade pessoal • Liberdade de expressão • Tratamento imparcial • Direitos trabalhistas
7. O trabalho e o espaço total de vida	<ul style="list-style-type: none"> • Papel balanceado no trabalho • Estabilidade de horários • Poucas mudanças geográficas • Tempo para lazer da família
8. Relevância social do trabalho na vida	<ul style="list-style-type: none"> • Imagem da empresa • Responsabilidade social da empresa • Responsabilidade pelos produtos • Práticas de emprego

Fonte: Walton (1973 apud Vasconcelos, 2001, p. 27)

De acordo com Sucesso (1998 apud Vasconcelos, 2001, p. 28) a qualidade de vida no trabalho abrange os seguintes indicadores:

- a) Renda capaz de satisfazer às expectativas pessoais e sociais;
- b) Orgulho pelo trabalho realizado;
- c) Vida emocional satisfatória;
- d) Autoestima;
- e) Imagem da empresa/instituição junto à opinião pública;
- f) Equilíbrio entre trabalho e lazer;
- g) Horários e condições de trabalho sensatos;
- h) Oportunidades e perspectivas de carreira;
- i) Possibilidade de uso do potencial;
- j) Respeito aos direitos;
- k) Justiça nas recompensas.

Analisando os fatores que são abordados no Brasil tem-se que a Diretoria Geral de Recursos Humanos da Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso do Sul, (BRASIL, 2015), afirma que a QVT envolve uma constelação de fatores que a seguir se indicam:

- a) A satisfação com o trabalho executado.
- b) As possibilidades de futuro na organização.
- c) O reconhecimento pelos resultados alcançados.
- d) O salário percebido.

- e) Os benefícios auferidos.
- f) O relacionamento humano dentro do grupo e da organização.
- g) O ambiente psicológico e físico de trabalho.
- h) A liberdade e responsabilidade de decidir.
- i) As possibilidades de participar.

Ainda segundo a mesma fonte a QVT envolve os aspectos intrínsecos (conteúdo) e extrínsecos (contextos) do cargo. Ela afeta atitudes pessoais e comportamentos relevantes para a produtividade individual e grupal, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudança. No entanto, a importância das necessidades humanas varia conforme a cultura de cada indivíduo e cada organização. Portanto, a QVT não é determinada apenas pelas características individuais (necessidades, valores, expectativas) ou situacionais (estrutura organizacional, tecnologia, sistemas de recompensas, políticas internas), mas, sobretudo pela atuação sistêmica dessas características individuais e organizacionais (BRASIL, 2015).

Complementarmente o Ministério do Meio Ambiente através do seu portal alerta para que se faz necessário avaliar, de forma sistemática, a satisfação dos colaboradores, pois, nesse processo de autoconhecimento, as sondagens de opinião interna são uma importante ferramenta para detectar a percepção dos funcionários sobre os fatores intervenientes na qualidade de vida e na organização do trabalho (BRASIL, 2015).

2.3.2 Modelo de Hackman e Lawler (1971)

Segundo Hackman e Lawler (1971, apud Rodrigues, 1994, p. 117) este modelo se estrutura sobre cinco proposições:

- A primeira afirma que o empenho do trabalhador é proporcional ao grau que ele acredita que pode obter um resultado positivo;
- A segunda vê as melhores condições de trabalho como complemento para as necessidades do trabalhador e estas influíram positivamente na realização das metas organizacionais;
- A terceira relaciona a avaliação dos resultados e as necessidades psicológicas individuais;
- A quarta, afirma que as necessidades básicas não servirão de fatores motivadores;

- A quinta estabelece uma relação precisa entre o esforço individual e a capacidade de satisfazer as necessidades de ordem elevada.

As proposições apresentadas indicam, conforme afirmam Hackman e Lawler (1971, apud Rodrigues, 1994, p. 117), que é possível alcançar a satisfação do trabalhador na direção das metas organizacionais. No entanto, destaca-se a importância do trabalhador perceber o comportamento ideal, para desenvolver na atividade de trabalho e identificar a motivação intrínseca que possui para satisfazer suas próprias necessidades com o trabalho que realiza. Destaca-se, também, a importância das relações interpessoais que desenvolve no trabalho, convivência com os outros e as situações de amizade, que se estrutura.

Em prosseguimento os autores Hackman e Lawler (1971, p. 275) esquematizam (Figura 2) uma relação estrutural entre os fatores do trabalho, as percepções obtidas pelos empregados e seus consequentes comportamentos em relação à empresa e o trabalho: O esquema da proposta é o seguinte:

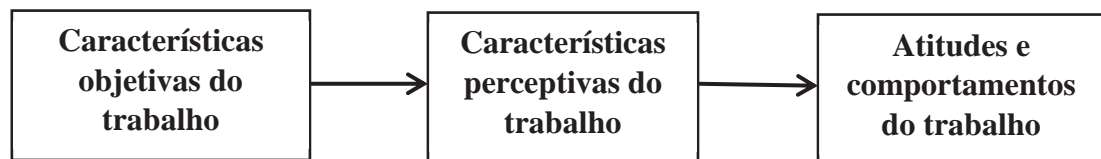


Figura 2 – Relação entre os fatores de trabalho, as percepções e comportamento dos empregados.
Fonte: Hackman e Lawler (1971, p. 275)

A partir da estruturação deste modelo foi construída uma metodologia de medição, agrupando 21 variáveis, representando as três dimensões. Foi com base neste modelo inicial que foi feita a primeira pesquisa e estudo por Hackman e Lawler, e de acordo com os resultados obtidos o modelo foi aperfeiçoado e constituiu o embrião para o modelo de Hackman e Lawler (1971, apud Rodrigues 1994, p. 118).

O modelo de Hackman e Lawler (1971, p.273 apud Rodrigues 1994, p. 119) inicia pela avaliação e identificação das variáveis posicionadas como requisitos de qualidade a serem confirmadas.

Tabela 2 – Variáveis do modelo de Hackman e Lawler

1. Nível de Motivação Intrínseca
Focos de Motivação
2. Obtenção de responsabilidade pessoal;
3. Execução de grande quantidade de trabalho;
4. Execução de trabalho com alta qualidade;

Tabela 2 – Variáveis do modelo de Hackman e Lawler (continuação)

Desempenho Avaliado

5. Qualidade
6. Quantidade
7. Efetividade global
8. Satisfação com o emprego
9. Envolvimento com o emprego
10. Absenteísmo

Satisfação Especifica

11. Autoestima obtida no emprego
12. Crescimento e desenvolvimento pessoal
13. Prestígio pelo emprego dentro da organização
14. Montante de supervisão errada recebida;
15. Raciocínio e ações independentes;
16. Segurança
17. Salario
18. Sentimento de realização compensadora;
19. Participação nas decisões, relacionadas ao trabalho;
20. Desenvolvimento de amizades intimas;
21. Tratamento justo e respeito do chefe.

Fonte: Hackman e Lawler (1971, p.273 apud Rodrigues 1994, p. 119)

Hackman e Lawler (1971) concluíram que a “positividade pessoal e o resultado do trabalho” (alta motivação, alta satisfação no trabalho, alta qualidade no desempenho e baixo absenteísmo e rotatividade) são obtidos quando os três estados psicológicos (significação percebida – SP; responsabilidade percebida – RP; conhecimento dos resultados do trabalho – CR) estão presentes num determinado trabalho e apresentam um resultado positivo.

Estes estados, segundo Hackman et al (1975, apud Rodrigues, 1994, p. 120), são criados por cinco dimensões básicas do trabalho: Variedade de Habilidade (VH), Identidade da tarefa (IT), Significação da tarefa (ST), Autonomia (AT) e Feedback (FB).

De acordo com Hackman e Lawler (1971, apud Pedroso et al, 2010, p. 674), as dimensões essenciais do trabalho são variáveis passíveis de mensuração que apresentam as seguintes definições:

- Variedade: o quanto é exigido que os trabalhadores apresentem uma variedade de operações e/ou utilizem uma variedade de equipamentos e procedimentos em seu trabalho;
- Autonomia: o quanto os trabalhadores possuem de autoridade para programar as suas atividades, podendo escolher o equipamentos que serão utilizados e decidir os procedimentos que serão empregados;

- **Identidade da Tarefa:** o quanto os trabalhadores realizam atividades completas em seu trabalho e podem identificar claramente o resultado de seus esforços;
- **Feedback:** o quanto os trabalhadores recebem informações sobre o seu desempenho no trabalho e/ou o quão corretamente este vem sendo realizado.

Foi convencionado que o nível máximo de motivação é obtido somente quando um trabalho apresenta, simultaneamente, o escore máximo em todas as dimensões essenciais do trabalho. Nesse contexto, para que um trabalho seja motivador, a percepção do trabalhador com relação às cinco dimensões essenciais do trabalho deve ser positiva. Entretanto, foi constatada a necessidade de determinar se todas as dimensões deveriam apresentar escores elevados para que o trabalhador apresentasse elevada motivação.

2.3.3 Modelo de Richard Walton (1973)

Walton (1973, apud Freitas 2009, p. 139-140) estabeleceu critérios para a qualidade de vida no trabalho que se dividem nas oito categorias conceituais seguintes:

- **Compensação justa e adequada:** Justa, se o que é pago ao empregado é apropriado para o trabalho executado se comparado com outro. Adequada, se a renda é suficiente quando comparada com os padrões sociais do empregado.
- **Segurança e saúde nas condições de trabalho:** envolve variáveis como horas de trabalho, pagamento de horas extras, condições físicas do trabalho que minimizem risco de doenças e acidentes de trabalho, imposição de limite de idade quando o trabalho é potencialmente destrutivo para o bem-estar das pessoas abaixo ou acima de certa idade.
- **Oportunidade Imediata para uso e desenvolvimento da capacidade humana:** Cinco variáveis são necessárias para que haja este desenvolvimento, afetando a participação, a autoestima e mudanças no trabalho. São elas:
 - a) **Autonomia** (quando o trabalho permite a autonomia e autocontrole das atividades);
 - b) **Habilidades múltiplas** (quando o trabalho permite o empregado usar suas habilidades);
 - c) **Informação e perspectiva** (está relacionada a obtenção de informações significativas sobre o processo total do trabalho e os resultados de sua própria

ação, tal que permita o funcionário apreciar a relevância e as consequências destas ações);

- d) **Tarefas completas:** (se o trabalho envolve uma tarefa completa ou é apenas uma parte significativa desta);
- e) **Planejamento:** (se o trabalho envolve o planejamento e implementação do próprio trabalho)
- **Oportunidade futura para crescimento e segurança continuados:** Os aspectos referem-se à oportunidade de carreira no emprego, como:
 - a) **Desenvolvimento** (atribuições de trabalho e atividades educacionais);
 - b) **Aplicação futura** (a expectativa de utilizar conhecimentos avançados ou novos conhecimentos e habilidades em futuros trabalhos);
 - c) **Oportunidades de progresso** (disponibilidade de oportunidades para avançar em termos organizacionais ou de carreira reconhecidos por pares, por membros da família, ou por associados);
 - d) **Segurança** (emprego ou renda segura associada ao trabalho).
- **Integração social na organização do trabalho:** Os seguintes atributos são considerados no ambiente de trabalho:
 - a) **Ausência de preconceitos** (aceitação do trabalhador por suas habilidades, capacidade e potencial independente de raça, sexo, credo, nacionalidade, estilo de vida ou aparência física);
 - b) **Igualitarismo** (ausência de divisão de classes dentro da organização em termos de *status* traduzido por símbolos e/ou por estrutura hierárquica íngreme);
 - c) **Mobilidade** (mobilidade ascendente, isto é, empregados com potencial que poderiam se qualificar para níveis mais elevados);
 - d) **Grupos preliminares de apoio** (grupos caracterizados pela ajuda recíproca, sustentação sócio emocional e afirmação da unicidade de cada indivíduo);
 - e) **Senso comunitário** (extensão do senso comunitário além dos grupos de trabalho);
 - f) **Abertura interpessoal** (forma com que os membros da organização relatam entre si suas ideias e sentimentos).
- **Constitucionalismo na organização do trabalho:** está relacionado aos direitos e deveres que um membro da organização tem quando é afetado por alguma decisão tomada em relação a seus interesses ou sobre seu *status* na organização, e a

maneira como ele pode se proteger. Os seguintes aspectos são elementos muito importantes para fornecer qualidade de vida no trabalho:

- a) **Privacidade** (direito de privacidade pessoal);
 - b) **Liberdade de expressão** (direito de discordar abertamente da visão de seus superiores, sem medo de represálias);
 - c) **Equidade** (direito a tratamento igual em todos os aspectos, incluindo sistema de compensação, premiações e segurança no emprego);
 - d) **Processo justo** (uso da lei em caso de problemas no emprego, privacidade, procedimentos de processos e apelações).
- **Trabalho e o espaço total de vida:** a experiência individual no trabalho pode trazer efeitos positivos ou negativos na vida pessoal e nas relações familiares. O trabalho encontra-se de maneira equilibrada quando as atividades e cursos não excedem ao tempo de lazer e o tempo com a família.
 - **A relevância social do trabalho na vida:** a autoestima do trabalhador pode ser afetada quando a organização em que trabalha não é socialmente responsável, causando uma depreciação do próprio trabalho ou de sua carreira. Por este modelo, os critérios apresentados são intervenientes na qualidade de vida no trabalho de modo geral. Sendo tais aspectos determinantes dos níveis de satisfação experimentados pelos clientes internos, repercutindo nos níveis de desempenho.

Os critérios apresentados neste modelo são intervenientes na qualidade de vida no trabalho. Estes aspectos são determinantes nos níveis de satisfação internos e tem repercussões nos níveis de desempenho (FREITAS, 2009, p. 140).

2.3.4 Modelo de Hackman e Oldham (1975)

De acordo com Pedroso et al, (2010, p. 677), em um estudo subsequente à Hackman e Lawler (1971), Hackman e Oldham (1974) propuseram uma reformulação do modelo anterior. O novo modelo considera que o trabalho apresenta cinco dimensões essenciais, ao invés de quatro, como proposto no modelo anterior. A dimensão adicional é chamada de Significância da Tarefa

Este modelo, conforme relata Freitas (2009, p. 142), propõe que resultados positivos pessoais e do trabalho (alta motivação interna, alta satisfação no trabalho, desempenho de alta qualidade, e baixo *turnover* e absenteísmo) são obtidos quando três ‘estados psicológicos

críticos’ (percepção da significância do trabalho, percepção da responsabilidade pelos resultados e conhecimento dos reais resultados do trabalho) estão presentes para certo trabalhador (Figura 3).

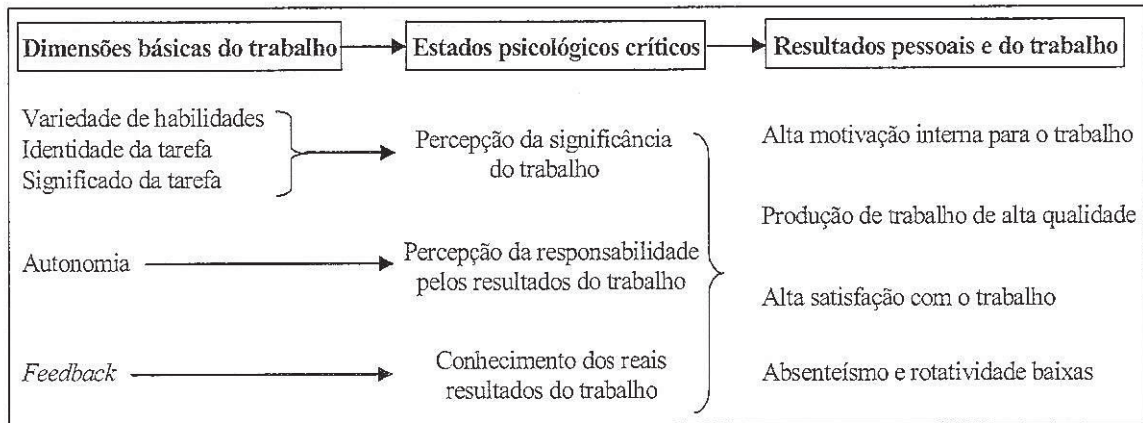


Figura 3 – Modelo das dimensões básicas da tarefa – Modelo de Hackman e Oldham
 Fonte: Adaptado de Hackman e Oldham (1975, apud Freitas, 2009, p. 142)

Segundo o modelo de Hackman e Oldham (1975), ilustrado na Figura 3, relata Freitas (2009, p. 142), que os estados psicológicos críticos são criados pela presença das cinco dimensões ‘básicas’ do trabalho, seguintes:

- **Variedade de Habilidades:** grau em que o trabalho requer uma variedade de diferentes atividades e o uso de diferentes habilidades e talentos em sua realização;
- **Identidade da Tarefa:** grau em que o trabalho é realizado por completo com um resultado visível, sendo composto de tarefas identificáveis;
- **Significado da Tarefa:** grau no qual o trabalho tem impacto substancial na vida ou no trabalho de outras pessoas – na própria organização ou na sociedade;
- **Autonomia:** grau com que o trabalho permite a liberdade, independência e discricção do trabalhador na programação de suas atividades e na determinação dos procedimentos a serem utilizados;
- **Feedback do próprio trabalho (intrínseco):** grau com que informações relacionadas ao desempenho na execução das atividades solicitadas são claramente apresentadas durante sua realização.

Para além destas, afirma Freitas (2009, p. 142), Hackman e Oldham (1975) também consideram duas dimensões suplementares que têm sido úteis no entendimento dos resultados das tarefas pelos trabalhadores. São elas:

- **Feedback extrínseco:** grau com que os trabalhadores recebem informações claras a respeito do seu desempenho nas atividades, segundo a opinião de supervisores e companheiros,
- **Inter-relacionamento:** grau com que o trabalho requer a interação do trabalhador com outras pessoas para a realização das atividades.

Hackman e Oldham (1975) também afirmam que o modelo não é capaz de captar os ‘resultados pessoais e do trabalho’ segundo a percepção do trabalhador no que se refere à sua própria produtividade e aos índices de absenteísmo e *turnover*. Os resultados captados dos trabalhadores pelo modelo são:

- **Satisfação geral com o trabalho:** é uma medida geral de quanto o trabalhador está satisfeito e feliz com o trabalho que executa;
- **Motivação interna para o trabalho:** grau com que o trabalhador se sente feliz ao executar perfeitamente as tarefas ou infeliz ao executá-las erroneamente,
- **Satisfação específica:** busca captar a satisfação do trabalhador com:
 - a) Segurança no emprego;
 - b) Pagamento e outras formas de compensação;
 - c) Companheiros de trabalho;
 - d) Supervisores;
 - e) Oportunidades de crescimento e desenvolvimento na organização.

Após analisar os resultados, da realidade focalizada, com base no modelo de Hackman e Oldham (1971, p. 273 apud Rodrigues, 1994, p. 119), conclui-se que a qualidade de vida no trabalho é resultante direta da combinação de dimensões básicas da tarefa capazes de produzir motivação e satisfação em diversos graus. É um modelo capaz de renovar o comportamento do trabalhador e do trabalhador no seu trabalho, gerando bem estar e satisfação nas atividades da organização.

2.3.5 Modelo de Westley (1979)

Segundo Lasta (2007, p. 70) a teoria de QVT de Westley (1983) relaciona a organização do trabalho com a qualidade de vida e, por isto, apresenta uma avaliação mais crítica das relações de produção advindas do modelo capitalista. Westley (1983) identifica quatro problemas que afetam a qualidade de vida no trabalho: o problema político, o

econômico, o psicológico e o sociológico. O problema político traz como consequência a insegurança, o econômico traz a injustiça, o psicológico a alienação e o sociológico a anomia, a falta de normas socialmente construídas.

Em sua maioria, conforme refere Lasta (2007, p. 70) os autores costumam associar o conceito de qualidade de vida no trabalho com enfoques relacionados ao grau de satisfação com a empresa, condições ambientais gerais e saúde. No entanto, e para além dos enfoques referidos a redução do absenteísmo, redução da rotatividade, atividade favorável ao trabalho, redução/eliminação da fadiga, promoção da saúde e segurança, integração social, desenvolvimento da capacidade humana e aumento da produtividade são alguns dos benefícios que podem ser alcançados através do programa de qualidade de vida no trabalho.

Conforme refere Freitas (2009, p. 141) segundo este modelo, os problemas vivenciados pelas pessoas no ambiente de trabalho podem ser classificados em quatro categorias: injustiça, insegurança, isolamento e anomia. Os fatores que, segundo este modelo, caracterizam os problemas de qualidade de vida no trabalho encontram-se sumarizados na Tabela 3, onde igualmente se apresentam os sintomas, os indicadores, as ações e as propostas que têm como objetivo humanizar o trabalho.

Tabela 3 – Fatores que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho

Natureza do problema	Sintoma do problema	Ação para solucionar o problema	Indicadores	Propostas
Fatores Econômicos (1850)	Injustiça	União dos trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfação • Greves • Sabotagem 	<ul style="list-style-type: none"> • Cooperação • Divisão dos lucros • Participação nas decisões
Fatores Políticos (1850-1950)	Insegurança	Posições Políticas	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfação • Greves • Sabotagem 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabalho auto supervisionado • Conselho de trabalhadores • Participação nas decisões
Fatores Psicológicos (1950)	Isolamento	Agentes de mudança	<ul style="list-style-type: none"> • Sensação de isolamento • Absenteísmo • <i>Turnover</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Valorização das tarefas • Auto realização no trabalho.
Fatores Sociológicos	Anomia	Grupos de auto-desenvolvimento	<ul style="list-style-type: none"> • Desinteresse pelo trabalho • Absenteísmo • <i>Turnover</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Métodos sócio tecnicamente aplicados aos grupos de trabalho: valorização das relações interpessoais, distribuição de responsabilidade na equipe...

Fonte: Adaptado de Westley (1979, apud Freitas, 2009, p. 141)

2.3.6 Modelo de Davis e Werther (1983)

Segundo Rodrigues (1994), o modelo de Davis e Werther (1983) baseia-se em três grupos de elementos:

- **Elementos organizacionais:** referem-se à especialização, às práticas e ao fluxo do trabalho. Está relacionado à busca da eficiência; sendo esta alcançada a partir da especialização na racionalização da produção.
A abordagem mecanicista, o fluxo de trabalho e as práticas de trabalho são os métodos para análise da especialização. A abordagem mecanicista tenta identificar cada tarefa em um cargo dispondo-as de maneira a minimizar o tempo e o esforço dos trabalhadores. O fluxo de trabalho é influenciado pela natureza do produto ou serviço. As práticas são as maneiras determinadas para realização do trabalho.
- **Elementos Ambientais:** São as condições externas a organização, as potencialidades (habilidades), as disponibilidades e as expectativas sociais. O fator habilidade deve ser considerado importante para que o cargo não seja dimensionado acima ou abaixo das aspirações profissionais do trabalhador.
- **Elementos comportamentais:** São as necessidades de alto nível dos funcionários. Estas necessidades estão relacionadas com a autonomia, variedade de habilidades, *feedback*, valorização do cargo, etc. A autonomia refere-se à responsabilidade pelo trabalho; a variedade de habilidades refere-se ao uso das diferentes capacidades, o *feedback* está relacionado às informações sobre o desempenho, e a identidade da tarefa está relacionado a entender e executar o todo do trabalho.

Para Davis e Werther (1983 apud Freitas, 2009, p. 141), fatores como supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projeto de cargo influenciam a QVT. Sendo o trabalhador mais envolvido pela natureza do cargo. Então, o projeto de cargos se divide em três níveis: Organizacional, Ambiental e Comportamental. O objetivo deste modelo era chegar a cargos produtivos e satisfatórios que trariam uma vida no trabalho de alta qualidade

2.3.7 Modelo de Fernandes (1996)

Segundo Santos (2012), no Brasil, Eda Fernandes (1996) desenvolveu baseado nos Modelos de Walton e Westley, um modelo de Qualidade Vida no Trabalho denominado

Auditoria Operacional de Recursos Humanos. O objetivo deste modelo é mensurar a QVT no trabalho, bem como analisar informações para melhorar a Qualidade de Vida dos empregados.

De acordo com Simões (2002, p. 03) o modelo de Fernandes (1996) tem a vantagem de já ter sido testado no Brasil, evitando preocupações relacionadas às diferenças culturais.

Fernandes (1996, p. 45 apud Santos, 2012, p. 32) conceitua QVT como a “gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos e tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional refletindo-se no bem-estar dos trabalhadores e na produtividade das empresas”.

De acordo com Santos (2012, p. 32) a Qualidade de Vida no Trabalho faz parte das mudanças pelas quais passam as relações de trabalho na sociedade moderna, em rápida transformação. Fernandes (1996) apresentou seis fases para a implementação de um Programa de QVT são elas: a preparação, a sensibilização, o planejamento, a execução, a apresentação de relatório apreciativo e o plano de ação.

O modelo de Fernandes classificou os fatores de QVT nos quatro grupos seguintes: fatores de natureza econômica, fatores de natureza política, fatores de natureza psicossocial e fatores de natureza logística (SANTOS, 2012, p. 32).

Os fatores de natureza econômica referem-se às questões que vão favorecer o bem estar do empregado através da remuneração recebida e do trabalho realizado. Elas envolvem as variáveis como adequação da remuneração em relação ao seu esforço, às habilidades, à experiência; a equidade salarial em relação aos outros funcionários da empresa e aos outros profissionais que atuam na mesma área, entre outros.

Os fatores de natureza política dirigem as normas e regulamentos que compreendem os direitos e deveres dos trabalhadores como, a estabilidade no trabalho, direito de se posicionar.

Os fatores de natureza psicossocial referem-se às dimensões que favorecem a autoestima, a auto realização dos colaboradores, por meio das oportunidades de crescimento, possibilidade de carreira na organização.

Os fatores de natureza logística contemplam os aspectos físicos e ambientais do trabalho e suas repercussões na vida dos trabalhadores. O material, o equipamento, as condições de saúde e segurança refletem esses aspectos no local de trabalho.

De acordo com Simões (2002, p. 03) o modelo de Fernandes (1996) considera os seguintes aspectos:

- **Condições de trabalho:** Limpeza, arrumação, segurança, insalubridade.
- **Saúde:** Assistência aos funcionários, educação, saúde ocupacional.

- **Moral:** Identidade na tarefa, relações interpessoais, orientação para pessoas, garantia de emprego.
- **Compensação:** Salários (equidade), salário variável, benefícios.
- **Participação:** Criatividade, repercussão de ideias.
- **Comunicação:** Conhecimento das metas, fluxo de informações, veículos formais de informação.
- **Imagem da empresa:** Identificação com a empresa, imagem interna e externa da empresa, responsabilidade da empresa com a comunidade, enfoque no cliente.
- **Relação chefe-subordinado:** Apoio sócio emocional, orientação técnica, igualdade de tratamento, gerenciamento pelo exemplo.
- **Organização do trabalho:** Inovações/métodos, grupos de trabalho, variedade e ritmo de trabalho.

2.4 BEM ESTAR

Nos últimos anos, a valorização das organizações tem sido associada aos seus ativos intangíveis, constituídos por recursos valiosos, raros e insubstituíveis, que garantem vantagem competitiva em longo prazo (Kayo, Kimura, Martin, Nakamura, 2006 apud Sant'anna, 2012, p. 746).

Para Oliveira e Limongi-França (2005), as pessoas compõem os ativos intangíveis da organização e consistem em seus principais diferenciais competitivos. Este pensamento é reforçado por Barbosa e Gomes (2002, apud Sant'anna, 2012, p. 746) ao afirmarem que os ativos humanos constituem uma das categorias dos ativos intangíveis da organização, e envolvem o conhecimento, as habilidades, os talentos e a experiência dos seus integrantes.

Segundo Sant'anna, (2012, p. 746) muitas organizações vêm divulgando um interesse em desenvolver estratégias para valorizar seu quadro de pessoal e estabelecer condições necessárias para o seu bom desempenho, sua satisfação e seu bem-estar, pelo que o bem-estar, especialmente as experiências positivas do trabalhador, tem sido apontado como fenômeno essencial para o funcionamento adequado e competitivo da organização.

Um componente largamente reconhecido como principal integrante de uma vida saudável é a felicidade (Diener, Scollon & Lucas, 2003 apud Siqueira, 2008, p. 201). Assim, pesquisadores, empenhados em descobrir o quanto as pessoas se consideram felizes ou em

que medida elas são capazes de realizar plenamente suas potencialidades, investigam um tema complexo denominado bem-estar (SIQUEIRA, 2008, p. 201).

No que refere ao bem-estar no campo psicológico as concepções científicas podem, ser organizadas em duas perspectivas: uma que aborda o estado subjetivo de felicidade (bem-estar hedônico), e se denomina bem-estar subjetivo, e outra que investiga o potencial humano (bem-estar eudemônico) e trata de bem-estar psicológico. Essas duas concepções refletem visões filosóficas distintas sobre felicidade: enquanto a primeira (hedonismo) adota uma visão de bem-estar como prazer ou felicidade, a segunda (eudemonismo) apoia-se na noção de que bem-estar consiste no pleno funcionamento das potencialidades de uma pessoa, ou seja, em sua capacidade de pensar, usar o raciocínio e o bom senso (RYAN e DECI (2001, apud SIQUEIRA, 2008, p. 201)

2.4.1 Bem Estar Subjetivo (BES)

Desde os antigos filósofos, a felicidade tem sido considerada a grande meta e um elemento motivacional do ser humano (ARTECHE, 2003, p. 193).

O conceito de bem-estar subjetivo (BES) apareceu ao final dos anos 1950, quando se buscavam indicadores de qualidade de vida para monitorar mudanças sociais e implantação de políticas sociais (LAND, 1975 apud SIQUEIRA, 2008, p. 202).

Posteriormente Campbell, Converse e Rodgers (1976), preconizaram que, embora as pessoas vivam em ambientes objetivamente definidos, é ao mundo subjetivamente definido que elas respondem. Assim e segundo esta perspectiva o bem-estar subjetivo tornou-se um importante indicador de qualidade de vida (SIQUEIRA, 2008, p. 202).

Em 2001, Fredrickson, Sheldon & King com o aparecimento da Psicologia Positiva, que propõe a modificação do foco da psicologia de uma reparação das coisas ruins da vida para a construção de qualidades positivas sugeriram, tal como Diener, Suh, Lucas & Smith, em 1999, que o bem-estar subjetivo necessariamente inclui elementos positivos. A partir desta perspectiva, o bem-estar subjetivo passou a ser compreendido como uma variável multifacetada, composta tanto de elementos positivos quanto negativos. O modelo criado considera a combinação entre o passado e o presente como sendo formada pelos três fatores seguintes: satisfação de vida (componente cognitivo), afeto positivo e afeto negativo (componentes afetivos), podendo cada um destes ser subdividido em subfatores (ARTECHE, 2003, p. 193).

Atualmente, bem estar subjetivo é concebido por Diener e Lucas (2000 apud Siqueira, 2008, p. 202) como um conceito que requer auto-avaliação, ou seja, ele só pode ser observado e relatado pelo próprio indivíduo e não por indicadores externos escolhidos e definidos por terceiros.

Segundo Diener, Suh e Oishi (1997, apud Siqueira, 2008, p. 202) o bem estar subjetivo procura compreender as avaliações que as pessoas fazem de suas vidas. Tais avaliações devem ser cognitivas (satisfações globais com a vida e com outros domínios específicos como com o casamento e o trabalho) e devem incluir também uma análise pessoal sobre a frequência com que se experimentam emoções positivas e negativas. Para que se alcance um nível de bem estar subjetivo adequado, é necessário que o indivíduo reconheça manter em nível elevado sua satisfação com a vida, alta frequência de experiências emocionais positivas e baixas frequências de experiências emocionais negativas.

Diener e outros pesquisadores afirmam que o bem estar subjetivo engloba os seguintes dois conceitos específicos: julgamentos globais de satisfação com a vida, ou com domínios específicos dela, e experiências emocionais positivas e negativas (SIQUEIRA, 2008, p. 202). Assim, ainda segundo Diener o conceito de bem estar subjetivo articula duas perspectivas em psicologia: uma que se assenta nas teorias sobre estados emocionais, emoções, afetos e sentimentos (afetos positivos e afetos negativos) e outra que se sustenta nos domínios da cognição e se operacionaliza por avaliações de satisfação (com a vida em geral, com aspectos específicos da vida como o trabalho).

Segundo Keyes, Shmotkin e Ryff (2002 apud Siqueira, 2008, p. 202) a composição emocional do conceito bem estar subjetivo inclui um balanço entre duas dimensões emocionais: emoções positivas e emoções negativas. Esta dimensão de bem estar subjetivo guarda forte relação com a visão hedônica de felicidade, na medida em que dá ênfase aos aspectos afetivos da vida.

Segundo Diener e Lucas (2000 apud Siqueira, 2008, p. 203), as análises sobre bem-estar podem estar muito mais relacionadas à frequência com que se experimentam emoções positivas do que à intensidade dessas emoções.

2.4.2 Bem Estar Psicológico (BEP)

Segundo Siqueira (2008, p. 205) o bem estar subjetivo é baseado em avaliações de satisfações com a vida e num balanço entre afetos positivos e negativos que revelam

felicidade, enquanto o bem estar psicológico é construído com base em formulações psicológicas acerca do desenvolvimento humano que são dimensionadas em capacidades para enfrentar os desafios da vida.

Relata ainda Siqueira (2008, p. 205) que em 1989, Ryff elaborou uma proposta integradora com base num modelo de seis componentes de bem estar psicológico. Este modelo foi posteriormente, reorganizado e reformulado por Ryff e Keyes (1995), e passou a apresentar as seguintes definições:

- a) **Auto aceitação:** Definida como o aspecto central da saúde mental, trata-se de uma característica que revela elevado nível de autoconhecimento, ótimo funcionamento e maturidade. Atitudes positivas sobre si mesmo emergem como uma das principais características do funcionamento psicológico positivo.
- b) **Relacionamento positivo com outras pessoas:** Descrito como fortes sentimentos de empatia e afeição por todos os seres humanos, capacidade de amar fortemente, manter amizade e identificação com o outro.
- c) **Autonomia:** São seus indicadores o *locus* interno de avaliação e o uso de padrões internos de auto-avaliação, resistência à aculturação e independência acerca de aprovações externas.
- d) **Domínio do ambiente:** Capacidade do indivíduo para escolher ou criar ambientes adequados às suas características psíquicas, de participação acentuada em seu meio e manipulação e controle de ambientes complexos.
- e) **Propósito de vida:** Manutenção de objetivos, intenções e de senso de direção perante a vida, mantendo o sentimento de que a vida tem um significado.]
- f) **Crescimento pessoal:** Necessidade de constante crescimento e aprimoramento pessoais, abertura a novas experiências, vencendo desafios que se apresentam em diferentes fases da vida.

Mais tarde em 2002, Keyes apresenta evidências, de base empírica, entre o bem estar subjetivo e o psicológico que confirmam a existência de correlações entre ambos, mas que apesar delas, ambos podem ser considerados distintos mantendo assim as suas identidades próprias. Os resultados do estudo revelaram ainda que, um estado ótimo de bem estar é definido através de um alto bem estar subjetivo e um também alto bem estar psicológico, e que o mesmo aumenta com a idade, com o nível educacional, com fortes traços disposicionais, tais como extroversão e conscienciosidade, mas decrescia com o neuroticismo, considerado este último um componente negativo da personalidade (SIQUEIRA, 2008, p. 205).

2.4.3 Bem Estar no Trabalho

Bem-estar no trabalho é concebido como um conceito integrado por três componentes: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional

afetivo. Esses três conceitos representam vínculos positivos com o trabalho (satisfação e envolvimento) e com a organização (comprometimento afetivo) conforme relatam Siqueira e Gomide Jr. (2004 apud Siqueira, 2008, p. 206).

Segundo Warr (2007 apud Sant'anna, 2012, p. 746) variáveis relacionadas ao trabalho e à organização influenciam diretamente um ou outro indicador de bem-estar. No entanto, o foco das pesquisas recai sobre sintomas e experiências negativas do trabalhador, o que torna difícil sistematizar os achados e, em simultâneo, orientar sobre as práticas mais efetivas que possibilitem uma vivência positiva na organização. Outra lacuna no campo do bem-estar no trabalho diz respeito à dificuldade de generalização dos resultados encontrados, pois os estudos são conduzidos com organizações e grupos de trabalhadores específicos, e raramente são replicados.

A abordagem hedônica (estado de felicidade) refere-se ao bem-estar no trabalho como as emoções e humores vivenciados pelo trabalhador. O bem-estar será tanto maior quanto mais frequentes e intensas forem as emoções e os humores positivos, e quanto mais essas experiências prevalecem sobre o afeto negativo. O prazer e a satisfação com a vida são os elementos centrais da visão hedonista do bem-estar (SANT'ANNA, 2012, p. 747).

Para Warr existem dois tipos importantes e complementares de bem-estar no trabalho. O primeiro corresponde a sentimentos de prazer vivenciados pelo trabalhador e se relaciona com a felicidade hedônica. O segundo tipo refere-se a experiências denominadas de autovalidação. Quanto à felicidade hedônica, as emoções de prazer e a excitação combinam-se para determinar a tônica afetiva do indivíduo. Emoções de prazer, entusiasmo e conforto são representantes do afeto positivo e indicam alto bem-estar, enquanto emoções de desprazer, ansiedade e depressão representam o afeto negativo e indicam baixo bem-estar. Quanto à autovalidação, o desenvolvimento de atributos pessoais, a aplicação do próprio potencial e a expressão pessoal do trabalhador são seus aspectos constituintes (WARR, 2007 apud SANT'ANNA, 2012, p. 747).

Portanto, segundo afirma Sant'anna (2012, p. 747) o bem-estar no trabalho inclui tanto aspectos afetivos (emoções e humores) quanto cognitivos (percepção de realização), e engloba os pontos centrais da abordagem hedonista e da realização pessoal. Em termos operacionais, o bem-estar no trabalho pode ser organizado em torno de três fatores: afeto positivo, afeto negativo e realização pessoal.

Warr (2007 apud Sant'anna, 2012, p. 749), afirma que certas características de trabalho, como ambiente físico, salários e desenvolvimento na carreira, têm impacto no bem-estar quando são percebidas negativamente ou em um nível muito baixo. Na medida em que

essas condições começam a se tornar adequadas, seu impacto no bem-estar deixa de ser significativo.

Siqueira (2008, p. 206) relata que o conceito de bem estar subjetivo reflete uma avaliação geral da vida e por isso é considerado como o modelo hierárquico da felicidade. Inspirando-se nesse modelo sugere que o bem-estar no trabalho possa ser entendido como um construto psicológico multidimensional, integrado por vínculos afetivos positivos com o trabalho (satisfação e envolvimento) e com a organização (comprometimento organizacional afetivo). A estrutura proposta para o conceito de bem-estar no trabalho aglutina os seguintes três conceitos com conotações positivas no contexto do trabalho: Satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento emocional afetivo.

As definições destes conceitos são, segundo Siqueira (2008, p. 206), as seguintes:

- a) **Satisfação no trabalho:** “[...] um estado emocional positivo ou de prazer, resultante de um trabalho ou de experiências de trabalho.” (Locke, 1976, p. 1300).
- b) **Envolvimento com o trabalho:** “[...] grau em que o desempenho de uma pessoa no trabalho afeta sua autoestima” (Lodahl & Kejner, 1965, p. 25).
- c) **Comprometimento organizacional afetivo:** “[...] um estado no qual um indivíduo se identifica com uma organização particular e com seus objetivos, desejando manter-se afiliado a ela com vista a realizar tais objetivos” (Mowday, Steers & Porter, 1979, p. 225).

Segundo Siqueira e Gomide Jr. (2004 apud Siqueira, 2008, p. 206) o conceito de satisfação evoluiu para uma concepção multidimensional, que envolve avaliações prazerosas sobre cinco domínios específicos no ambiente de trabalho. Assim e apesar de subsistirem controvérsias quanto à sua natureza se será cognitiva ou afetiva, a satisfação no trabalho tem sido considerada como um afeto positivo com o trabalho e entre os aspectos específicos deste afeto tem-se as satisfações que se obtêm nos relacionamentos com as chefias e com os colegas de trabalho, as satisfações advindas do salário pago pela empresa, das oportunidades de promoção ofertadas pela política de gestão da empresa e, finalmente, das satisfações com as tarefas realizadas.

No que se refere ao conceito de envolvimento com o trabalho ele é compreendido, segundo Csikszentmihalyi (1997/1999 apud Siqueira, 2008, p. 206) como um estado de fluxo que ocorre em momentos em que o que sentimos, desejamos e pensamos se harmonizam. Para Csikszentmihalyi as atividades ou experiências de fluxo ocorrem quando há concentração em metas, há *feedback* imediato e quando altos desafios são respondidos por altas habilidades individuais. Nessas condições, a energia de um indivíduo estaria concentrada na experiência:

desaparecem pensamentos e sentimentos contraditórios, esvai-se a noção de tempo e as horas parecem passar como minutos.

Por sua vez, segundo Siqueira (2008, p. 207) o comprometimento organizacional afetivo representa a concepção de ligação positiva do empregado com o empregador, de elevada identificação com os objetivos da organização e de reconhecimento sobre o quanto estar ligado àquela organização pode repercutir positivamente na vida do indivíduo.

A ligação afetiva com uma organização pode incluir experiências emocionais positivas, que se traduzem em sentimentos positivos como entusiasmo, orgulho, contentamento, confiança, apego e dedicação, conforme afirma Siqueira (1995 apud Siqueira, 2008, p. 207). Assim o comprometimento afetivo traz para o conceito de bem-estar no trabalho uma visão de que as relações estabelecidas pelo indivíduo com a organização que o emprega estão assentadas em uma interação que lhe propicia vivências positivas e prazerosas. No entanto, caso essa situação não se confirme, entende-se que poderiam ser experimentadas sensações negativas ou de desprazer por trabalhar em uma organização. Nesse caso, seria observada ausência do compromisso afetivo e possível desencadeamento de experiências negativas no dia-a-dia do trabalhador.

Siqueira (2008, p. 207) conclui assim que para que se possa observar entre trabalhadores um nível elevado de bem-estar no trabalho, seria necessário que eles relatassem estar satisfeitos com o trabalho, reconhecessem envolvimento com as tarefas que realizam e, finalmente, revelassem que mantêm compromisso afetivo com a organização empregadora.

2.5 EXPECTATIVAS ENTRE TRABALHADORES E ORGANIZAÇÃO

De acordo com Stoner (1999, p. 04), “Durante a maior parte de nossas vidas, somos membros de alguma organização”. Define Stoner que quando duas ou mais pessoas estão trabalhando juntas e de modo estruturado para alcançar um objetivo específico ou um conjunto de objetivos estamos perante uma organização.

Para Maximiano (2004, p. 26) uma organização é um sistema de recursos que procura realizar algum tipo de objetivo ou conjunto de objetivos. No entanto, além de objetivos e recursos, as organizações têm dois outros componentes importantes: processos de transformação e divisão do trabalho.

Organizações servem à sociedade, pois são importantes instituições sociais que refletem alguns valores e necessidades culturalmente aceites. Elas permitem que vivamos

juntos e de modo civilizado e que realizemos objetivos enquanto sociedade. As organizações realizam objetivos. Elas e as pessoas que as administram realizam a função essencial de coordenar os esforços de diferentes indivíduos e permitindo assim alcançar metas que, de outra forma, seriam muito mais difíceis ou até mesmo impossíveis de serem atingidas. As organizações preservam o conhecimento tornando-o numa ponte contínua entre gerações passadas, presentes e futuras. As organizações proporcionam carreiras (STONER, 1999, p. 4).

Segundo Chamon (2011, p. 02) os trabalhadores ao serem contratados trazem para a empresa seus conhecimentos, habilidades, atitudes e técnicas para transformar os insumos em bens para a sociedade. Eles trazem a força de trabalho, a dedicação e o esforço. Por sua vez as organizações oferecem incentivos como salários e benefícios, treinamentos e aprendizagem, ambiente adequado e oportunidades de crescimento.

A relação entre os trabalhadores e a organização deve apresentar reciprocidade, pois a expectativa é recíproca e ambas devem realimentar as interações entre trabalhadores e as organizações. Assim, as organizações ao planejarem a qualidade de vida no trabalho, de seus trabalhadores devem levar em prioridade o conhecimento que tem de seus funcionários como pessoas humanas.

Segundo Chamon (2011, p. 12) o modelo ideal de QVT é o formulado por Richard Walton que enfatiza questões elementares para a realização do trabalho e prioriza os fatores higiênicos, condições físicas, aspectos relacionados à segurança e à remuneração, sem desconsiderar questões também elaboradas em outros modelos. Destaca-se a importância dos aspectos de segurança e remuneração que é fundamental.

Diante da sugestão de modelo destacada, ressalta-se a importância de conceituar o trabalhador como uma pessoa humana portadora de necessidades, daí a existência de expectativas voltadas às emoções, sonhos, desejos e sentimentos. Isto quer dizer que quanto mais bem tratado for o colaborador e quanto mais vir atendidas as suas necessidades, maior produtividade e rendimento terá no trabalho e na prestação de serviços (CHAMON, 2011, p. 12).

2.6 EXPECTATIVAS DA ORGANIZAÇÃO ATUAL

As organizações são entidades sociais que são dirigidas por objetivos e meta, desenhados como sistemas de atividades devidamente estruturadas e coordenadas ligadas ao ambiente externo. (CHAMON, 2011, p. 02) Buscam produzir para alcançar os objetivos e as

metas, através do processo de produtividade, no qual, dependem do desempenho dos trabalhadores.

Diante da necessidade que têm de manter-se no mercado, de competir na qualidade da produção, com outras empresas e alcançar as metas, as organizações dependem do empenho, da dedicação, do trabalho de seus funcionários. As expectativas da organização atual são despertar em seus trabalhadores relações de reciprocidade, que levem estes a compreender e dividir a reponsabilidade diante das metas e objetivos.

Isto quer dizer que as organizações também, esperam das pessoas procedimentos de cuidado com o patrimônio da empresa, com as ferramentas de trabalho e com as relações com colegas e gerência. Segundo Limongi-França (2002, p. 64) o ambiente empresarial vem se modificando, profundamente, principalmente, na administração, gerenciamento, visando conquistar os funcionários, para terem mais amor, mais cuidado e maior produção no trabalho. Portanto são criados programas de incentivos e gratificações, horários de jornadas especiais e outros.

Desta forma, as organizações tentam se aperfeiçoar, com todos os recursos, para produzir, alcançar as metas e se manterem competitivas no mercado. A sistemática da QVT vem em favor da conquista e do favorecimento do trabalhador, nas tarefas da organização e indiretamente para fortalecer a estrutura das empresas.

2.7 GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS

As empresas, de forma geral, hoje assumem características de organizações preocupadas com a estrutura de trabalho e principalmente com as pessoas. A transformação é uma característica das mais marcantes no mundo e nos dias de hoje. Segundo Limongi-França (2002, p. 38) a expressão “administração estratégica de recursos humanos”, está sendo interpretada como a gestão de pessoas. As duas estratégias básicas de recursos humanos são: estratégia de controle e estratégia de comprometimento das pessoas com os objetivos organizacionais.

No entanto, na estratégia de controle, os trabalhadores são vistos como números, custos e fator de produção, que, para desempenhar bem as funções devem ser mandados e controlados. Na estratégia de comprometimento as pessoas são consideradas parceiros no trabalho, nos quais a empresa deve investir para conseguir melhores resultados empresariais.

Esta estratégia baseia-se no pressuposto de que o comprometimento dos colaboradores está intimamente relacionado com o aumento de desempenho.

Estas situações segundo Limongi-França (2002, p. 40) são visões opostas sobre o papel do ser humano no trabalho e requerem estratégias distintas, ou renovadas, por isso surgiu a gestão estratégica, que chega para responder muitas perguntas. A administração estratégica é um processo amplo que permite a organização procurar atingir o seu propósito ao longo do tempo. “A gestão abrange a visão, formulação e implementação, bem como o *feedback* contínuo e a avaliação dos resultados, tendo em vista orientar e empreender as ações organizacionais de natureza estratégica, tática e operacional.”

3 METODOLOGIA

Neste capítulo, são apresentados os procedimentos metodológicos, que permitem em um determinado contexto compreender os métodos para responder aos problemas de pesquisa. Este estudo caracteriza uma busca mais aprofundada do conhecimento sobre os assuntos propostos, pois abordará questões importantes para esse trabalho.

Segundo Lakatos e Marconi (2011, p. 44) todas as ciências caracterizam-se pela utilização de métodos científicos; em contrapartida, nem todos os ramos de estudo que empregam esses métodos são ciências. Dessas afirmações, podemos concluir que a utilização de métodos científicos não é da alçada exclusiva da ciência, mas não há ciência sem o emprego de métodos científicos.

Toda a pesquisa deve basear-se em uma teoria, que serve como ponto de partida para a investigação bem sucedida de um problema. A teoria, sendo instrumento de ciência é utilizada para conceituar os tipos de dados a serem analisados. Para ser válida deve apoiar-se em fatos observados e provados, resultantes da pesquisa. A pesquisa dos problemas práticos pode levar à descoberta de princípios básicos e, frequentemente, fornece conhecimentos que têm aplicação imediata (MARCONI; LAKATOS, 1996).

Segundo Diehl e Tatim (2004) “os procedimentos metodológicos envolvem os métodos de pesquisa, ou seja, o conjunto de processos intelectuais e operacionais pelos quais se torna possível, conhecer uma realidade específica, produzir um dado objeto ou desenvolver certos procedimentos ou comportamentos”.

Nesse sentido, apresenta-se a seguir o delineamento a ser seguido no processo de pesquisa, buscando atender aos objetivos e responder ao problema, sendo igualmente destacadas as características do ambiente de pesquisa e do plano de coleta e análise de dados, bem como os termos e variáveis do estudo que terão por base uma população intencional.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

A presente pesquisa de levantamento tem como objetivo analisar a qualidade de vida no trabalho (QVT) de um frigorífico da cidade de Passo Fundo /RS.

De acordo com a orientação de Diehl e Tatim (2004), o delineamento da pesquisa deve considerar a abordagem do problema, o objetivo geral, o propósito e o procedimento técnico.

A abordagem escolhida para este projeto foi à abordagem quantitativa. Essa abordagem caracteriza-se pelo uso da quantificação tanto na coleta quanto no tratamento das informações por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples às mais complexas, com o objetivo de garantir resultados e evitar distorções de análise e interpretação e possibilitando uma margem de segurança maior quanto às interferências (DIEHL; TATIM, 2004, p. 51).

Segundo Diehl e Tatim (2004, p. 52-53) entre os tipos de estudos quantitativos estão os estudos de correlação de variáveis, os quais, por meio de técnicas estatísticas de correlação, procuram especificar seu grau de relação e o modo como estão operando, podendo também indicar possíveis fatores causais e serem testados em estudos experimentais; os estudos comparativos causais, em que o pesquisador parte dos efeitos observados para procurar descobrir seus antecedentes; e os estudos experimentais, que proporcionam meios para testar hipóteses, sendo esses meios que determinam a relação causa – efeito entre as variáveis.

Essa pesquisa é também do tipo levantamento. A pesquisa de levantamento caracteriza-se pelo questionamento direto das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de indivíduos acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise quantitativa obter-se as conclusões correspondentes aos dados coletados. (DIEHL; TATIM, 2004, p. 60). Ainda segundo Diehl e Tatim (2004, p. 61) o levantamento apresenta uma série de vantagens, sendo as principais: o conhecimento direto da realidade, economia e rapidez e possibilidade de quantificação. Os levantamentos são adequados para estudos descritivos e muito úteis para o estudo de opiniões e atitudes.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Diehl e Tatim (2004, p. 64) conceituam população sendo um conjunto de elementos passíveis de serem mensurados com respeito às variáveis que se pretende levantar. A população pode ser formada por pessoas, famílias, empresas, ou qualquer outro tipo de

elemento, conforme os objetivos da pesquisa. Amostra é uma porção ou parcela da população convenientemente selecionada.

Conforme Diehl e Tatim (2004, p. 64), para se fazer um plano de amostragem devem estar bem definidos os objetivos da pesquisa e a população a ser amostrada, bem como os parâmetros a serem estimados para serem atingidos os objetivos da pesquisa. Neste plano devem constar a definição da unidade de amostragem, a forma de seleção dos elementos da população e o tamanho da amostra.

A presente pesquisa será realizada com um grupo de trabalhadores de uma empresa de abate de aves que tem uma unidade frigorífica em Passo Fundo/RS. Devido elevado número de trabalhadores presentes nessa unidade frigorífica, 1517 no total, irão ser convidados para participar na pesquisa um número de trabalhadores calculado com base na fórmula de Barbetta (2002, p. 58) que determina o tamanho mínimo da amostra,

$$n_0 = \frac{1}{E_0^2}$$

em que n_0 se refere a uma primeira aproximação do tamanho da amostra e E_0 se refere ao erro amostral tolerável.

Como se conhece o tamanho total da população (N), o cálculo do tamanho da amostra pode ser corrigido com base na fórmula seguinte:

$$n = \frac{N \times n_0}{N + n_0}$$

em que N é o tamanho (número de elementos) da população e n é o tamanho (número de elementos) da amostra.

As áreas sobre as quais recai esta pesquisa são a área de produção, formada pelo setor de abate de aves, sala de cortes e expedição, e a de diversos que engloba todos os outros setores não contemplados anteriormente, mas que de alguma forma estão intima e diretamente ligados à área de produção permitindo o bom funcionamento desta. Está assim a falar de setores como os de limpeza, manutenção, subproduto, almoxarifado, transportes e logística, controle de qualidade, apoio administrativo e gestão de produção.

O motivo ou motivos que levaram a selecionar as áreas de produção e diversos como o universo da pesquisa e, conseqüentemente, de onde foram extraídos os respondentes que formaram a amostra, é por serem estas as áreas da unidade que recorrem com maior frequência aos serviços disponibilizados pelo setor onde trabalho, o de Medicina Ocupacional.

O objetivo principal de realizar este trabalho de pesquisa é de que se identifiquem situações, se entenda como os colaboradores percebem a atual qualidade de vida no trabalho no seu setor e assim se encontrem alternativas ou soluções para situações presentes ou mesmo futuras que possam de alguma forma, interferir ou condicionar a qualidade de vida no trabalho e outras que promovam a melhoria desta.

3.2.1 Cálculo da amostra e distribuição por setores

Considerando a fórmula de Barbetta para um erro amostral de 10 % o tamanho mínimo da amostra

$$n_0 = \frac{1}{E_0^2} = \frac{1}{(0,10)^2}$$

será de 100 respondentes. No entanto, por ser conhecido o valor total da população o tamanho da amostra será corrigido pela fórmula seguinte:

$$n = \frac{N \times n_0}{N + n_0} = \frac{1517 \times 100}{1517 + 100}$$

em que $N = 1517$ e $n_0 = 100$, resultando que $n = 93,82$. Logo será considerado um valor da amostra de 100 respondentes.

Considerando o tamanho da amostra a distribuição por setores será realizada de acordo com o peso que cada um tem no tamanho total da amostra e conforme a tabela seguinte:

Tabela 4: Distribuição da amostra por setores

Área	Setor	<i>N</i>	<i>n</i>
Produção	Abate de aves	552	36
	Sala de cortes	508	34
	Expedição	269	18
Diversos	Diversos	188	12
TOTAL		1517	100

Fonte: Dados de pesquisa (2015)

3.3 PROCEDIMENTOS E TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

De acordo com Diehl e Tatim (2004, p. 65) existem vários instrumentos de coletas de dados que podem ser empregados a fim de se obter informações. As técnicas de coleta de dados devem ser escolhidas e aplicadas pelo pesquisador conforme o contexto da pesquisa, porém deve-se ter em mente que todas elas possuem qualidades e limitações, uma vez que são meios cuja eficácia depende de sua adequada utilização.

A técnica utilizada para a coleta de dados foi o uso de um questionário entregue aos colaboradores que solicitem os serviços do setor de Medicina Ocupacional durante o período da pesquisa e que queiram colaborar na mesma. O principal fator que levou à escolha deste instrumento foi a vantagem de não ser necessário a presença física de um pesquisador para a sua aplicação, logo confere ao informante uma maior liberdade nas suas respostas em razão do anonimato que é de todo garantido.

Para Diehl e Tatim (2004, p. 68) “o questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.”. Ainda segundo os autores “a elaboração de um questionário requer a observância de algumas normas que, seguidas, aumentam sua eficácia e sua validade”. As perguntas nos questionários/entrevistas obedecem a critérios rigorosos como: clareza do que se está pedindo, linguagem compreensível, verificar se a forma da pergunta não está induzindo alguma resposta ou se a resposta da pergunta não é óbvia e se as perguntas foram feitas de modo a facilitar a análise dos dados (BARBETTA, 2002).

O questionário que foi usado na pesquisa contém perguntas de múltipla escolha, referentes à qualidade de vida e em especial à qualidade de vida no trabalho, procurando-se através delas a compreensão dos respondentes no que se refere ao tema e ao objetivo da pergunta. Foi também disponibilizado um espaço aberto que permite ao respondente expressar-se livremente e emitir as suas opiniões, dar as suas sugestões e realizar as suas críticas, sem que com isso coloque em risco a divulgação da sua identidade, pois a realização deste estudo assegura o anonimato dos informantes e a confidencialidade das suas respostas.

Os questionários foram distribuídos pessoalmente pelo pesquisador e junto com cada um deles um envelope para este ser colocado depois de preenchido. Os respondentes foram ainda instruídos a depositar o envelope fechado em uma urna, garantindo assim o seu anonimato.

A empresa disponibilizou um espaço para que os respondentes, a quem foi concedido o tempo julgado necessário para que pudessem preencher o referido questionário sem

pressões ou estresse. Para assegurar uma maior imparcialidade na pesquisa o pesquisador ausentou-se da sala só a ela regressando quando solicitado pelo respondente para esclarecimento de quaisquer dúvidas que tenham surgido.

Os dados coletados são considerados primários, pois sua coleta foi realizada diretamente com os respondentes, pertencentes à área de produção, que utilizaram os serviços da Medicina Ocupacional da empresa e aplicada pelo próprio pesquisador.

O questionário é composto por dez partes a primeira das quais se refere ao perfil do respondente, as oito seguintes com questões relativas ao tema da pesquisa, a qualidade de vida no trabalho e a última com o bem estar subjetivo. As questões presentes no questionário possuem 6 (seis) opções de escolha, em forma de escala, sendo maioritariamente estas dispostas da seguinte forma: 1 – Discordo sempre, a qual demonstra plena insatisfação do respondente, 2 – Discordo na maioria das vezes, que também demonstra insatisfação do colaborador, porém em uma proporção menor a opção anterior, 3 – Discordo pouco, que demonstra indiferença do respondente, ou seja, não está nem satisfeito e nem insatisfeito, 4 – Concordo pouco, que demonstra alguma satisfação do respondente, 5 – Concordo na maioria das vezes, o que demonstra satisfação por parte do respondente, e 6 – Concordo sempre, demonstrando plena satisfação do colaborador.

3.4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Após se obterem os resultados a partir da coleta dos dados extraídos da pesquisa o passo seguinte é a sua análise e a interpretação com base nas informações obtidas.

De acordo com Diehl e Tatim (2004, p. 82), na pesquisa de caráter tanto quantitativo quanto qualitativo, existe a necessidade de organizar os dados coletados para que eles possam ser interpretados pelo pesquisador. Geralmente, as pesquisas qualitativas seguem padrões diversos para organização dos dados, seguindo até mesmo padrões da análise quantitativa que tem o propósito de contar a frequência dos fenômenos e procurar identificar as relações entre eles. Contudo, a interpretação de dados da pesquisa é embasada na análise de conteúdo. Existem instrumentos específicos de análise dos dados coletados, os quais se ajustam aos diferentes tipos de pesquisa e de material colhido.

Por se tratar de uma pesquisa quantitativa, a análise foi realizada por simples análise de frequência e pela utilização da média ponderada. Segundo Diehl e Tatim (2004, p. 83):

Os dados coletados são submetidos à análise estatística com ajuda de computadores (se o número de casos pesquisados ou o número de itens é pequeno, utiliza-se uma planilha para codificação manual dos dados). Geralmente, as medidas para cada entrevistado são codificadas, em seguida, manipulados de várias maneiras.

O modelo de estudo utilizado para avaliar a qualidade de vida no trabalho será o de Richard Walton, pois contempla os seguintes oito critérios de avaliação: Compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, o trabalho e o espaço total de vida e relevância social do trabalho na vida. Adicionalmente a estes critérios foi também considerado o bem estar subjetivo por ter impacto na qualidade de vida no trabalho.

Inicialmente serão apresentadas tabelas com a análise dos dados de perfil dos respondentes da pesquisa com a respectiva ilustração gráfica. Estes dados de perfil são referentes às variáveis demográficas e incluem: idade, gênero, escolaridade, nacionalidade, compreensão e escrita da língua portuguesa, setor de atuação e período de tempo em que atua na empresa.

Na sequência virão tabelas com a análise dos resultados das perguntas fechadas, agrupados por cada uma das partes constantes no Modelo de Walton e do bem estar subjetivo, acompanhados por gráficos ilustrativos, para cada uma delas, por forma a que seja assegurada uma maior e mais rápida visualização dos resultados.

No que se refere à avaliação dos resultados foi aplicado o critério da média aritmética ponderada função da frequência das citações por pergunta, sendo as médias obtidas para cada questão analisadas de acordo com escala previamente definida, isto é, se o resultado for inferior a 2 (dois) significa que a questão é perfeitamente insatisfatória para os respondentes, se o resultado se situar entre os 2 (dois) e os 2,9 (dois unidades e nove décimos) significa insatisfação, mas não total, do respondente, se a média se situar no intervalo entre 3 (três) e 3,9 (três unidades e nove décimos) a questão está num patamar neutro, pois representa uma situação de não insatisfação, mas também de não satisfação, pode dizer-se que se está perante uma situação de indiferença, mas quando a média se situa entre 4 (quatro) e 4,9 (quatro unidades e nove décimos) a questão é considerada como minimamente satisfatória para o respondente, e quando a média se situa entre 5 (cinco) e 5,9 (cinco unidades e nove décimos) a questão é considerada como bastante satisfatória para o respondente e, para finalizar, se a média for igual a 6 (seis) a questão em análise é considerada como plena e completamente satisfatória por parte dos respondentes.

Complementarmente e para as questões que apresentaram uma média abaixo da média geral da variável em que se encontra inserida serão apresentadas sugestões aos responsáveis da unidade em análise, buscando com isso a melhoria dos aspectos que a questão se refere e conseqüentemente numa melhoria da qualidade de vida no trabalho.

3.5 VARIÁVEIS

Segundo Kerlinger (1980) variável pode ser entendida como um símbolo ao qual são atribuídos algarismos, mas podem ser também conceitos e constructos.

Conforme o modelo escolhido para realizar este estudo, o Modelo de Walton considera os seguintes critérios de avaliação: Compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, o trabalho e o espaço total de vida e relevância social do trabalho na vida aos quais estão associados indicadores de QVT. Adicionalmente será também considerada como variável da pesquisa o bem estar subjetivo (BES) devido ao impacto que o mesmo tem sobre a qualidade de vida no trabalho.

Tem-se assim que indicadores relativos ao critério compensação justa e adequada são os seguintes: equidade interna e externa, justiça na compensação e partilha de ganhos de produtividade. Por outro lado e no que se refere ao critério condições de trabalho temos a ele associados os seguintes indicadores: jornada de trabalho razoável, ambiente físico seguro e saudável e ausência de insalubridade.

Para o critério referente ao uso e desenvolvimento de capacidades os indicadores associados são a autonomia, o autocontrole relativo, as qualidades múltiplas e as informações sobre o processo total do trabalho. Enquanto no que diz respeito às oportunidades de crescimento e segurança é de salientar serem considerados como indicadores a possibilidade de carreira, o crescimento pessoal, a perspectiva de melhoria salarial e a segurança de emprego.

No que se refere à integração social na organização são considerados os seguintes indicadores: ausência de preconceito, igualdade, mobilidade, relacionamento e senso comunitário. Para o constitucionalismo e apesar de os indicadores serem vários serão considerados para este caso de estudo a privacidade pessoal, a liberdade de expressão e a imparcialidade de tratamento.

Por último são considerados os critérios de trabalho e o espaço total de vida e da relevância social do trabalho na vida. Para o primeiro são indicadores: o papel balanceado assumido pelo trabalho, a estabilidade de horários, as poucas ou inexistentes mudanças geográficas e o tempo disponível para atividades de lazer com a família, enquanto para o segundo refere-se à imagem da empresa e à sua responsabilidade social e pelos produtos e no que refere às práticas de emprego que usa.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados os resultados da pesquisa feita com os 100 funcionários da empresa que tem em uma unidade frigorífica em Passo Fundo/RS, que participaram da pesquisa de levantamento.

4.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA ESTUDADA

Por forma a permitir um melhor enquadramento e entendimento será realizada uma apresentação resumida da unidade frigorífica através de um pequeno relato histórico e do seu perfil. No entanto, por questões de confidencialidade, será preservada a identificação da empresa pelo seu nome, localização e outras formas possíveis de identificação.

A empresa a quem pertence esta unidade frigorífica iniciou a sua atividade, em Passo Fundo/RS, em 2012 e tem uma capacidade produtiva instalada para processamento de 380.000 frangos por dia.

O seu ramo de atividade é o abate de aves e a produção de cortes diversos e observando a cultura de cuidado e preservação do ambiente, esta unidade possui um sistema de tratamento de efluentes. A área total da empresa é de 5 ha dos quais 24.700 m² são área construída e destes 12.200 m² são área industrial.

4.2 APRESENTAÇÃO DOS RESPONDENTES

No questionário existiam oito questões que permitiam a caracterização do perfil dos respondentes no que se refere à idade, sexo, escolaridade, nacionalidade, proficiência na leitura, escrita e compreensão da língua portuguesa, setor e tempo de trabalho na empresa.

4.2.1 Idade

Na tabela abaixo (Tabela 5) encontram-se sumarizados os resultados obtidos relativos à faixa etária dos respondentes que estão representados no Gráfico 1.

Tabela 5: Faixa etária dos respondentes

Questão	16 a 19	20 a 30	31 a 35	36 a 45	46 a 50	51 a 55	+ 55
01 – Idade	1	37	22	27	10	2	1

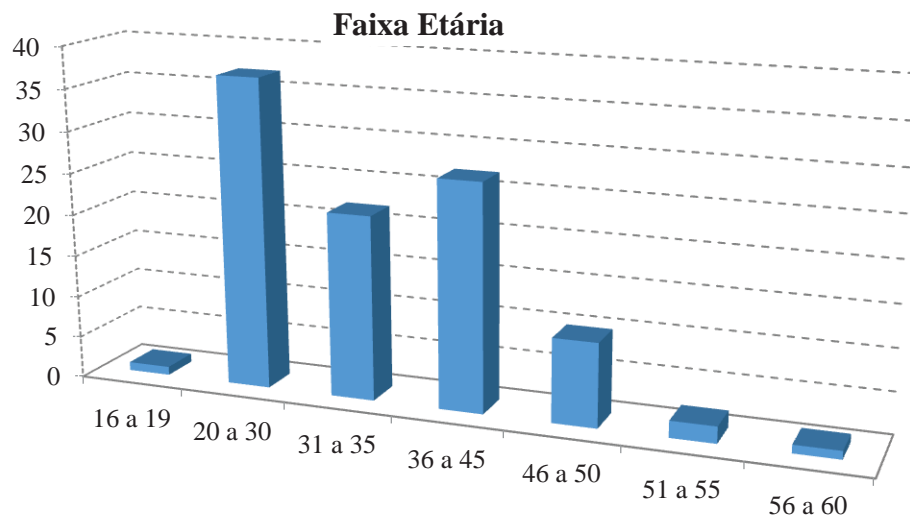


Gráfico 1: Faixa Etária
Fonte: Dados de pesquisa (2015)

Da análise dos dados pode perceber-se que a maioria dos respondentes se situa na faixa etária dos 20 a 30 anos o que corresponde a 37% do total.

4.2.2 Sexo

Na tabela abaixo (Tabela 6) encontram-se sumarizados os resultados obtidos para o gênero dos respondentes que estão representados no Gráfico 2.

Tabela 6: Gênero dos respondentes

Questão	Masculino	Feminino
02 – Sexo	33	67

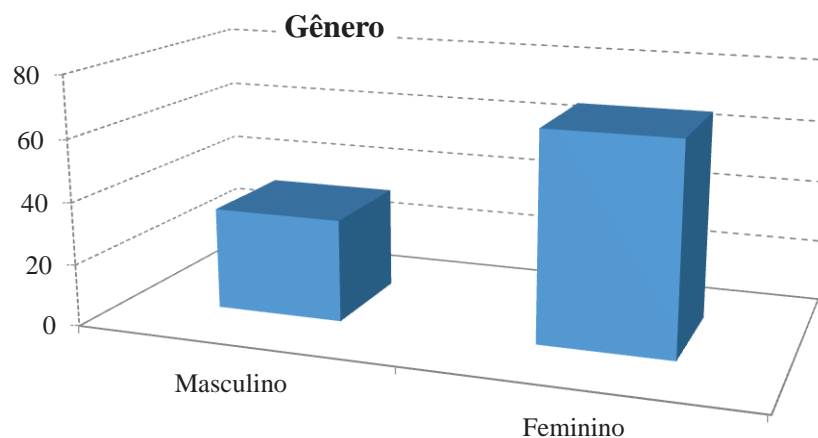


Gráfico 2: Gênero
Fonte: Dados de pesquisa (2015)

Da análise dos dados pode perceber-se que a maioria dos respondentes é do sexo feminino correspondendo a 67% do total.

4.2.3 Escolaridade

Na tabela abaixo (Tabela 7) encontram-se sumarizados os resultados obtidos para a escolaridade dos respondentes que estão representados no Gráfico 3.

Tabela 7: Grau de escolaridade dos respondentes

Questão	Não alfabetizado	Ensino Fundamental	Ensino Médio	Ensino Superior
03 – Grau de escolaridade	----	50	49	1

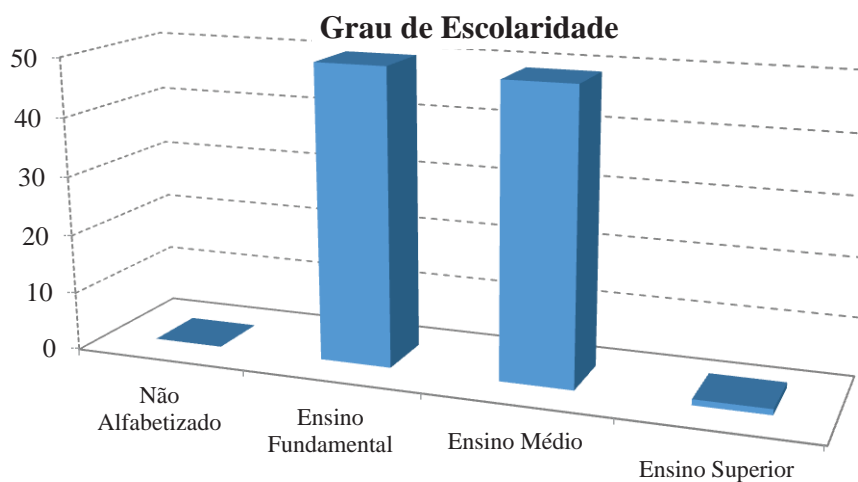


Gráfico 3: Grau de escolaridade
Fonte: Dados de pesquisa (2015)

Da análise dos dados obtidos pode concluir-se que todos os respondentes são alfabetizados, que 50% dos respondentes possui o ensino fundamental, 49% o ensino médio e 1% o ensino superior. De uma forma geral, nada nos permite concluir ser ou não necessária formação específica para o desempenho das funções.

4.2.4 Nacionalidade

Na tabela abaixo (Tabela 8) encontram-se sumarizados os resultados referentes à nacionalidade dos respondentes e representados no Gráfico 4.

Tabela 8: Nacionalidade dos respondentes

Questão	Brasileira	Outra
04 – Nacionalidade	100	-----

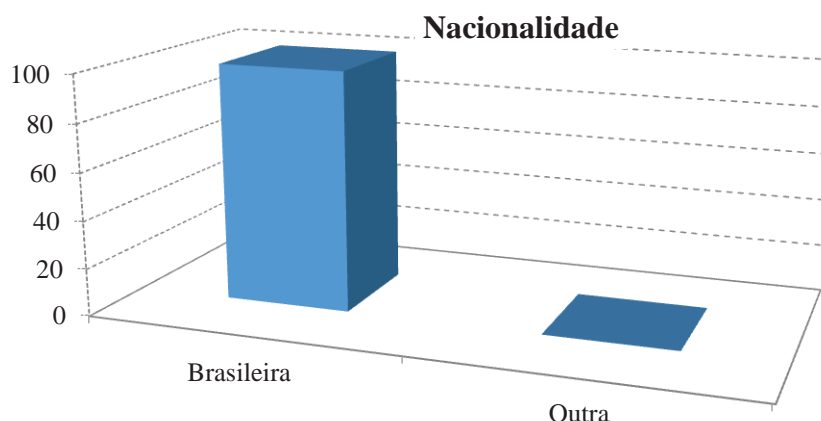


Gráfico 4: Nacionalidade
Fonte: Dados de pesquisa (2015)

Da análise dos dados pode perceber-se que a totalidade dos respondentes são brasileiros.

4.2.5 Fala/compreensão da língua portuguesa

Na tabela abaixo (Tabela 9) encontram-se sumarizados os resultados referentes à fala e compreensão da língua portuguesa por parte dos respondentes os quais se encontram representados no Gráfico 5.

Tabela 9: Fala / Compreende Português

Questão	Sim	Não
05 – Fala / Compreende Português	100	----

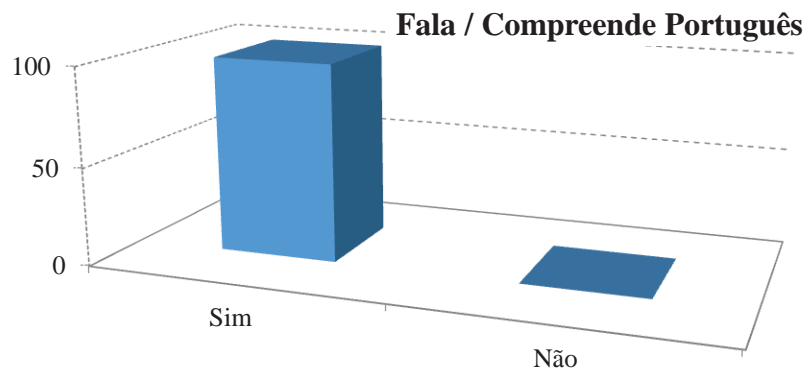


Gráfico 5: Fala / Compreende Português
 Fonte: Dados de pesquisa (2015)

Da análise dos dados pode perceber-se que a totalidade dos respondentes fala e compreende Português.

4.2.6 Escrita/leitura da língua portuguesa

Na tabela abaixo (Tabela 10) encontram-se sumarizados os resultados referentes à escrita e leitura da língua portuguesa por parte dos respondentes os quais se encontram representados no Gráfico 6.

Tabela 10: Escreve / Lê Português

Questão	Sim	Não
06 – Escreve / Lê Português	100	----

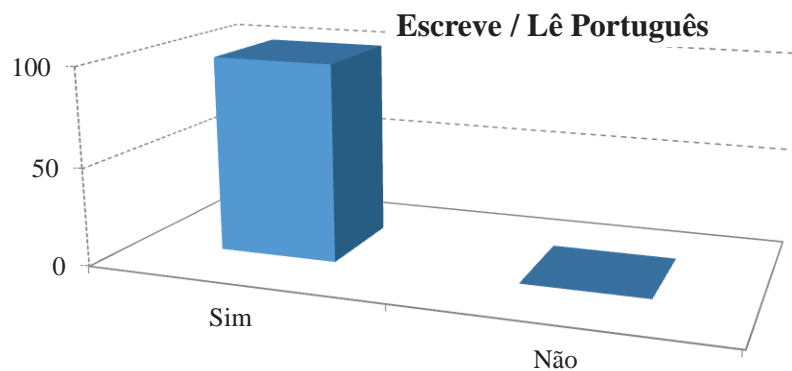


Gráfico 6: Escreve / Lê Português
 Fonte: Dados de pesquisa (2015)

Da análise dos dados pode perceber-se que a totalidade dos respondentes escreve e lê Português.

4.2.7 Setor de trabalho

Na tabela abaixo (Tabela 11) encontram-se sumarizados os resultados obtidos para o setor de trabalho dos respondentes que estão depois representados no Gráfico 7.

Tabela 11: Setor de trabalho dos respondentes

Questão	Produção			Diversos
	Abate de aves	Sala de cortes	Expedição	
07 – Setor de trabalho	36	34	18	12

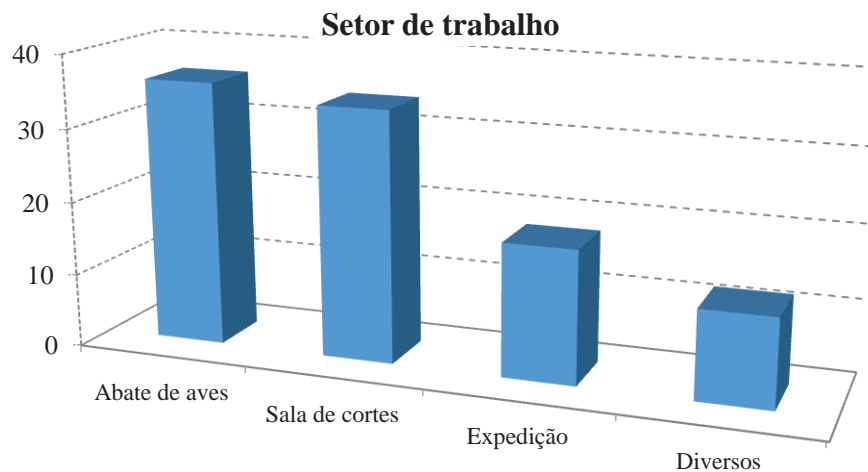


Gráfico 7: Setor de trabalho
Fonte: Dados de pesquisa (2015)

A quantificação do número de respondentes por setor foi feita através da relação direta entre o número total de funcionários da empresa, o peso de cada um dos setores no contexto desta e o número total de respondentes.

4.2.8 Tempo de trabalho na empresa

Na tabela abaixo (Tabela 12) encontram-se sumarizados os resultados obtidos relativos ao tempo em que os respondentes trabalham na empresa.

Tabela 12: Tempo de trabalho na empresa

Questão	Anos					
	0,5 a 1	1 a 3	3 a 5	5 a 8	7 a 10	+ 10
08 – Tempo que trabalha na empresa	4	21	14	17	13	31

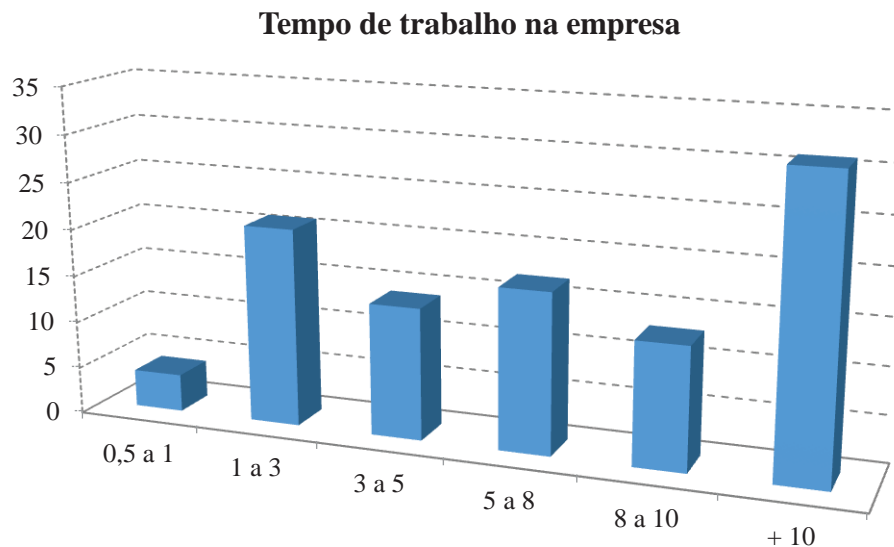


Gráfico 8: Tempo de trabalho na empresa
 Fonte: Dados de pesquisa (2015)

Da análise dos dados pode perceber-se que a maioria dos respondentes, 31%, trabalha na empresa há mais de 10 anos.

No entanto, é de observar que tirando este pico que se verifica uma distribuição bastante uniforme e equilibrada em todos os intervalos, definidos em anos, do tempo de trabalho.

4.3 ANÁLISE DAS VARIÁVEIS

Seguidamente e considerando o modelo escolhido, na pesquisa, para avaliar a qualidade de vida no trabalho (QVT), o modelo de Walton, as variáveis que o compõem, associadas ao bem estar subjetivo (BES), as questões são agrupadas de acordo com elas permitindo assim a sua caracterização e análise.

A forma como o questionário foi estruturado, a identificação das variáveis e o agrupamento das questões referente a cada uma delas pode ser observado na tabela seguinte:

Tabela 13: Estrutura do questionário e identificação das variáveis

Questões	Variáveis
9 a 12	Compensação justa e adequada (PARTE II)
13 a 18	Condições de trabalho (PARTE III)
19 a 22	Uso e desenvolvimento das capacidades (PARTE IV)
23 a 31	Oportunidade de crescimento e segurança (PARTE V)
32 a 41	Integração social na organização (PARTE VI)
42 a 47	Constitucionalismo (PARTE VII)
48 a 49	O trabalho e o espaço total da vida (PARTE VIII)
50 a 55	Relevância social do trabalho na vida (PARTE IX)
56 a 99	BES – Bem Estar Subjetivo (PARTE X)

Fonte: Dados de pesquisa (2015)

De acordo com o modelo escolhido para avaliação da qualidade de vida no trabalho, o modelo de Walton associado ao bem estar subjetivo, e por forma a assegurar a maior exatidão e confiabilidade dos resultados os dados coletados em cada questão serão submetidos ao critério da média aritmética ponderada com base na frequência de citações. A média ponderada obtida para cada questão será então analisada tendo por base a seguinte escala: se a média estiver abaixo de 2 significa que a questão é plenamente insatisfatória aos colaboradores, se a média estiver entre 2 e 2,9 significa insatisfação mas não total, do respondente, se a média se situar entre 3 e 3,9 não significa satisfação nem insatisfação, ou seja, é classificada como indiferente, já se a média estiver entre 4 e 4,9 a questão é considerada como minimamente satisfatória para o respondente, e se a média se situar entre 5 e 5,9 a questão é considerada como bastante satisfatória para o respondente e quando ela for igual a 6 a questão em análise é considerada como plena e completamente satisfatória por parte dos respondentes.

4.3.1 Compensação justa e adequada

Os valores da média ponderada, por pergunta, e da média geral, relativos à variável “Compensação justa e adequada (PARTE II)” são apresentados a seguir na Tabela 14.

Tabela 14: Compensação justa e adequada (PARTE II) – Questões e média ponderada

Questão		Média
9	Meu salário satisfaz as minhas necessidades básicas de vida.	4,30
10	Meu salário é adequado à função que desempenho.	3,51
11	Estou satisfeito com relação ao meu salário.	3,19
12	Recebo prémios de produtividade ou benefícios especiais face ao meu desempenho.	2,38
Média Geral		3,35

Fonte: Dados de pesquisa (2015)

Analisando a variável “Compensação justa e adequada” como um todo, isto é, pela média ponderada geral, pode afirmar-se que, para os respondentes, a percepção da qualidade de vida no trabalho relativo a esta variável é de indiferença. No entanto, e apesar dos resultados não expressarem, de uma forma geral, nenhum sentimento negativo, deve ser considerado a necessidade de ser tomada alguma ação específica tendo em vista a melhoria da percepção geral, pois são preocupantes os baixos níveis atingidos para as questões 10, 11 e 12, sobretudo o desta última referente ao recebimento de prémios de produtividade ou benefícios face ao desempenho, pois o resultado obtido (2,38) expressa uma insatisfação considerável no que a este assunto diz respeito.

Verifica-se também, de acordo com os resultados da pesquisa, a indiferença dos respondentes no que se refere ao salário auferido e a sua adequabilidade face às funções desempenhadas, pelo que se observa existir algum espaço para melhoria relativamente a estes temas.

Temos então no que diz respeito à variável “Compensação justa e adequada” que das quatro questões que formam o grupo desta variável, uma delas, a número 12, com uma média de 2,38, evidencia uma insatisfação considerável dos respondentes. Enquanto isso as questões 10 e 11 estão em linha com a média geral obtida para a variável, isto apesar do valor obtido para a questão 11 estar abaixo da média ponderada da variável.

No entanto, considerando o contexto da variável, é de assinalar o bom resultado obtido (4,30) no que se refere ao salário auferido satisfazer as necessidades básicas de vida dos respondentes, pois este indica estarem os respondentes minimamente satisfeitos.

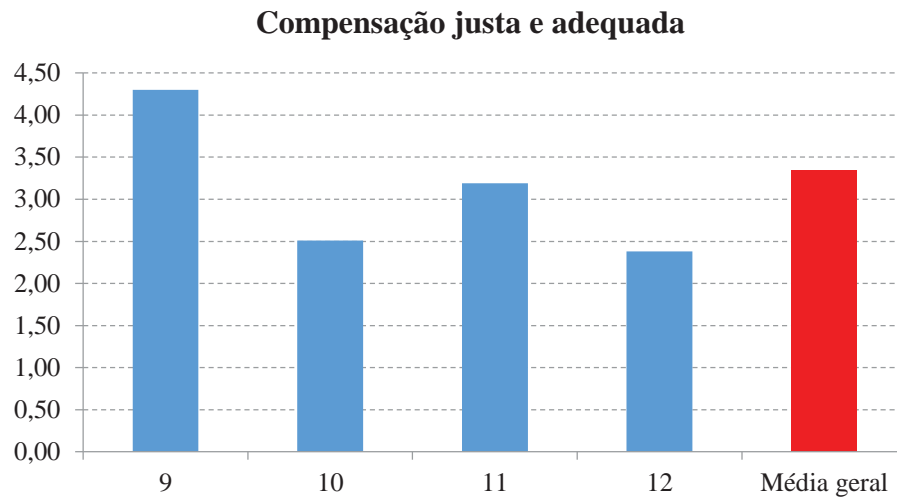


Gráfico 9: Compensação justa e adequada (PARTE II) – Média ponderada
 Fonte: Dados de pesquisa (2015)

De uma forma geral e considerando quase como irrelevante a diferença para menos na questão 11, relativamente à média geral ponderada da variável, pode afirmar-se ser de indiferença a percepção para a variável “Compensação justa e adequada”. No entanto, se por um lado, é de realçar a satisfação, mesmo que mínima, dos respondentes relativamente a verem satisfeitas as suas necessidades básicas de vida, por outro lado é suficientemente preocupante a percepção que eles têm de não verem o seu desempenho reconhecido.

4.3.2 Condições de trabalho

Os valores da média ponderada, por pergunta, e da média geral, relativos à variável “Condições de trabalho (PARTE III)” são apresentados a seguir na Tabela 15.

Tabela 15: Condições de trabalho (PARTE III) – Questões e média ponderada

	Questão	Média
13	A minha jornada de trabalho é razoável.	4,18
14	Estou satisfeito com a minha carga de trabalho.	4,46
15	Meu horário de trabalho não causa problemas em minha vida pessoal.	4,16
16	Meu local de trabalho é um lugar fisicamente seguro para trabalhar.	4,23
17	Meu local de trabalho é um lugar saudável para trabalhar.	3,49
18	Meu local de trabalho não é insalubre.	1,85
	Média Geral	3,73

Fonte: Dados de pesquisa (2015)

Analisando a variável “Condições de trabalho” como um todo, observa-se que a média ponderada geral é de 3,73 pelo que pode afirmar-se que, para os respondentes, a percepção da qualidade de vida no trabalho relativo a esta variável é de indiferença.

No entanto, e apesar dos resultados não expressarem, de uma forma geral, nenhum sentimento negativo, eles devem ser observados de forma cuidada devido à particularidade dos resultados obtidos, pois relativamente às questões 13, 14, 15 e 16 eles expressam que os respondentes se encontram minimamente satisfeitos, enquanto que para a questão 17 a percepção é de indiferença, mas o fato mais notório e relevante é a significativa insatisfação dos respondentes no que se refere à insalubridade do seu local de trabalho, expressa através do resultado obtido de 1,85 para esta questão.

Temos então no que diz respeito à variável “Condições de trabalho” que das seis questões que formam o grupo desta variável, uma delas, a número 18, com uma média de 1,85, evidencia uma significativa insatisfação dos respondentes, percepção esta que se começou a desenhar na questão 17 com a indiferença já evidenciada pelos respondentes no que se refere ser o seu local de trabalho um lugar saudável.

Enquanto isso os resultados obtidos para as questões 13, 14, 15 e 16 evidenciam uma satisfação ligeira no que se refere à razoabilidade da jornada de trabalho, à satisfação com a carga de trabalho e o horário de trabalho e à segurança física do seu local de trabalho, pois todos eles se encontram acima da média geral da variável.

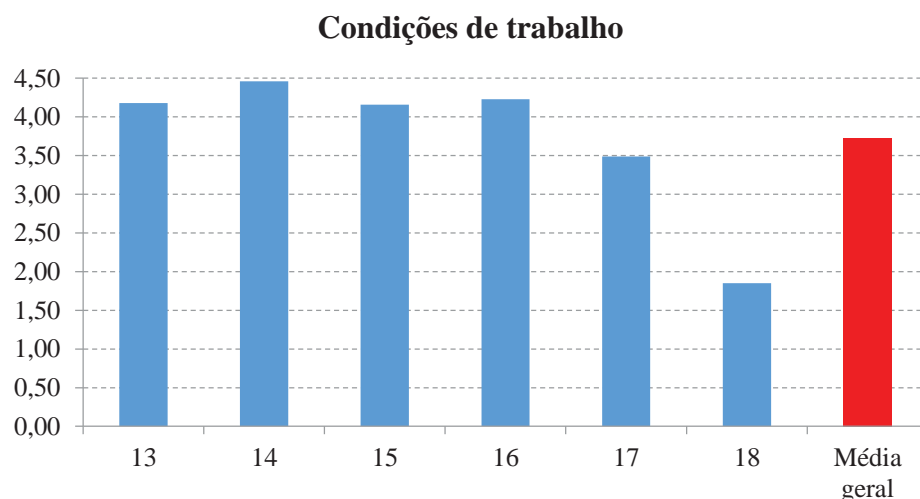


Gráfico 10: Condições de trabalho (PARTE III) – Média ponderada
Fonte: Dados de pesquisa (2015)

De uma forma geral pode observar-se que a percepção relativa à variável “Condições de trabalho” foi bastante afetada pelos resultados obtidos (1,85) para a questão 18, pois estes

além de colocar a percepção dos respondentes para a variável num estado de indiferença adulteram de forma significativa os resultados totais desta, já que maioritariamente eles expressam satisfação, mesmo que mínima, sobre as condições de trabalho que lhes são oferecidas.

4.3.3 Uso e desenvolvimento das capacidades

Os valores da média ponderada, por pergunta, e da média geral, relativos à variável “Uso e desenvolvimento das capacidades (PARTE IV)” são apresentados seguidamente na Tabela 16.

Tabela 16: Uso e desenvolvimento das capacidades (PARTE IV) – Questões e média ponderada

	Questão	Média
19	Tenho autonomia para desenvolver o meu trabalho.	5,05
20	A liderança confia no meu trabalho e não precisar me vigiar.	5,27
21	A liderança valoriza as pessoas que tenham qualidades múltiplas e se adaptem facilmente a qualquer função.	4,25
22	Recebo todas as informações necessárias sobre o processo de trabalho antes de iniciar o desempenho das minhas funções.	4,55
	Média Geral	4,78

Fonte: Dados de pesquisa (2015)

Analisando a variável “Uso e desenvolvimento das capacidades” como um todo, isto é, pela média ponderada geral, pode afirmar-se que, para os respondentes, a percepção da qualidade de vida no trabalho relativo a esta variável é satisfatória.

No entanto, e apesar de estarem em linha com os resultados gerais obtidos para a variável, deve considerar-se a necessidade de tomar algumas ações específicas no que se refere à valorização da flexibilidade e adaptabilidade por parte das lideranças (questão 21) e à comunicabilidade, ou seja, à transmissão de todas as informações relevantes sobre o processo antes do início de funções num certo posto de trabalho (questão 22), pois as suas médias estão ligeiramente abaixo do valor médio da variável.

Temos então no que diz respeito à variável “Uso e desenvolvimento das capacidades” que todas as quatro questões que formam o grupo desta variável apresentam resultados que expressam satisfação mesmo que mínima. No entanto, vislumbra-se espaço para melhorar os

temas abordados nas questões 21 e 22 que se encontram, ligeiramente, abaixo da média ponderada da variável e que com a melhoria da sua percepção individual se verificaria uma melhoria geral na variável como um todo.

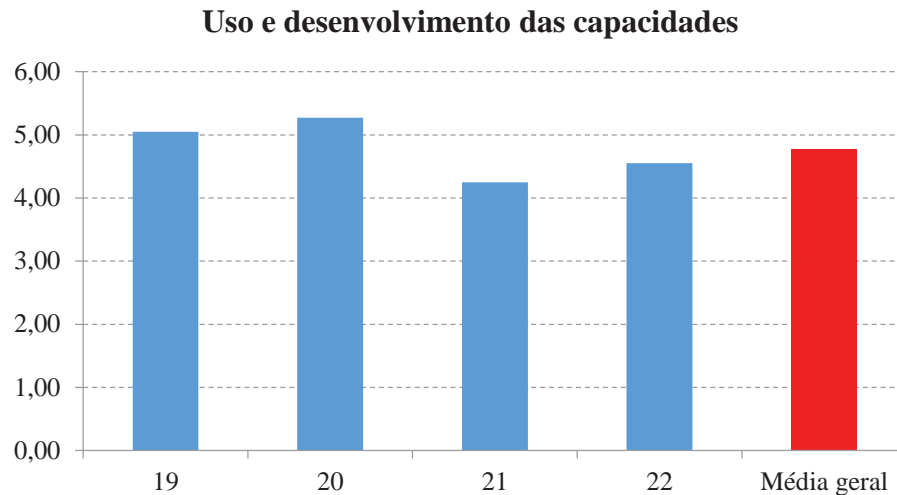


Gráfico 11: Uso e desenvolvimento das capacidades (PARTE IV) – Média ponderada
Fonte: Dados de pesquisa (2015)

De uma forma geral e considerando como irrelevantes as diferenças para menos nas questões 21 e 22, relativamente à média geral ponderada da variável, pode afirmar-se ser de satisfatória a percepção dos respondentes para a variável “Uso e desenvolvimento das capacidades”.

No entanto, devem ser consideradas ações específicas no que se refere à valorização da flexibilidade e adaptabilidade por parte das lideranças (questão 21) e à transmissão de informações relevantes sobre o processo (questão 22), pois através da sua aplicação poderá ver-se melhorado o valor médio desta variável.

4.3.4 Oportunidade de crescimento e segurança

Os valores da média ponderada, por pergunta, e da média geral, relativos à variável “Oportunidade de crescimento e segurança (PARTE V)” são apresentados seguidamente na Tabela 17.

Tabela 17: Oportunidade de crescimento e segurança (PARTE V) – Questões e média ponderada

	Questão	Média
23	Vejo a possibilidade de desenvolvimento de carreira na empresa.	3,45
24	Oferecem-me treinamento e oportunidades de desenvolvimento para crescimento profissional.	3,45
25	A liderança demonstra reconhecimento pelo bom trabalho e pelo esforço extra.	3,90
26	Sinto que sou valorizado aqui e que posso fazer a diferença.	4,10
27	Meu trabalho tem um sentido especial. Para mim não é só “mais um emprego”.	4,72
28	Vejo a possibilidade de melhoria do meu salário na empresa.	3,63
29	Sinto-me seguro no meu emprego	4,47
30	Eu recebo os equipamentos e recursos necessários para realizar meu trabalho.	5,32
31	Considera importante, as placas informativas com avisos de segurança estarem escritas em mais de uma língua para além do português.	5,73
	Média Geral	4,31

Fonte: Dados de pesquisa (2015)

Analisando a variável “Oportunidade de crescimento e segurança” como um todo, observa-se que a média ponderada geral é de 4,31 pelo que pode afirmar-se que, para os respondentes, a percepção da qualidade de vida no trabalho relativo a esta variável é razoavelmente satisfatória.

No entanto, e apesar dos resultados obtidos, eles devem ser observados de forma cuidada, pois cinco das nove questões que compõem o grupo desta variável, mais propriamente as questões 23, 24, 25, 26 e 28, apresentam valores da sua média ponderada inferiores aos da média ponderada geral da variável. É de realçar que destes os relativos às questões 23, 24, 25 e 28 expressam mesmo indiferença relativamente há possibilidade de desenvolvimento de uma carreira e de crescimento profissional na empresa assim como olham com indiferença a possibilidade de melhoria do salário.

Enquanto isso os resultados obtidos para as questões 27, 29, 30 e 31, todos eles se encontram acima da média geral da variável, evidenciam satisfação mesmo que ligeira em alguns dos casos, no que se refere à importância do seu emprego e a segurança que este lhe transmite, por um lado, a lhe serem disponibilizados todos os recursos e equipamentos necessários para a realização das tarefas inerentes ao seu posto de trabalho e das funções que tem de nele desempenhar.

É interessante notar a relevância dada pelos respondentes há existência de placas informativas com avisos de segurança e outros em uma língua diferente de português, pois várias são as pessoas naturais de outros países, nomeadamente Senegal e Bangladesh, que ali trabalham e que, conseqüentemente, não são fluentes na língua portuguesa.

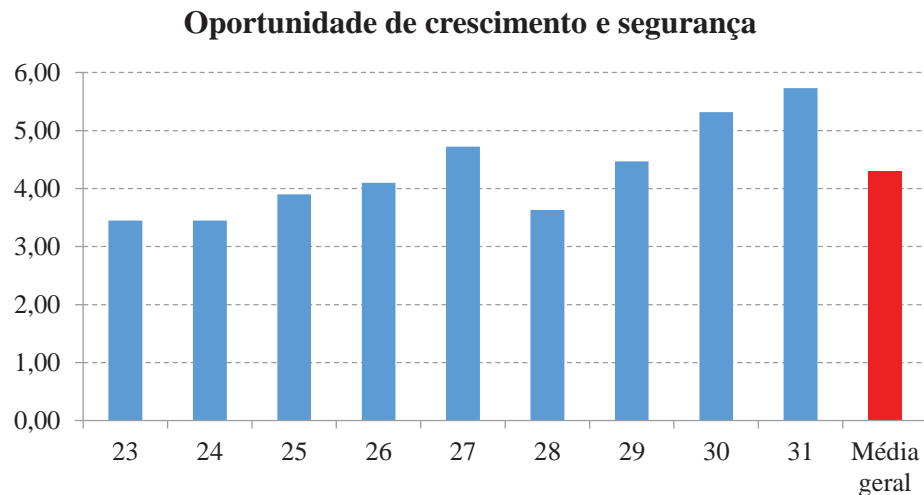


Gráfico 12: Oportunidade de crescimento e segurança (PARTE V) – Média ponderada
Fonte: Dados de pesquisa (2015)

De uma forma geral pode observar-se que a percepção da qualidade de vida no trabalho no que se refere à variável “Oportunidade de crescimento e segurança” foi satisfatória sendo que para algumas situações como as relativas às questões 30 e 31 ela bastante satisfatória. No entanto, no que se refere aos casos particulares relativos ao crescimento profissional, desenvolvimento de uma carreira na empresa e melhoria das condições salariais o sentimento de indiferença percebido dos respondentes pode mesmo rotular-se de resignação.

4.3.5 Integração social na organização

Os valores da média ponderada, por pergunta, e da média geral, relativos à variável “Integração social na organização (PARTE VI)” são apresentados seguidamente na Tabela 18.

Tabela 18: Integração social na organização (PARTE VI) – Questões e média ponderada

	Questão	Média
32	As pessoas aqui são bem tratadas independentemente de sua idade	4,22
33	As pessoas aqui são bem tratadas independentemente de cor e raça	4,74
34	As pessoas aqui são bem tratadas independentemente do sexo	4,50
35	Eu sou bem tratado, independentemente de minha posição na empresa.	5,03
36	Aqui as pessoas se importam umas com as outras.	3,68
37	Pode-se contar com a colaboração das pessoas.	4,19
38	É fácil me aproximar da liderança e fácil falar com ela.	4,83
39	A liderança está interessada nas minhas ideias e sugestões e toma medidas com base nelas.	3,65
40	A liderança envolve as pessoas em decisões que afetam as atividades e o ambiente de trabalho.	3,38
41	Eu me sinto bem com a forma como a empresa contribui para a comunidade.	4,65
	Média Geral	4,29

Fonte: Dados de pesquisa (2015)

Analisando a variável “Integração social na organização” como um todo, observa-se que a média ponderada geral é de 4,29 pelo que pode afirmar-se que, para os respondentes, a percepção da qualidade de vida no trabalho relativo a esta variável é minimamente satisfatória.

No entanto, e observando os resultados obtidos de forma cuidada temos três das dez questões que compõem o grupo desta variável, mais propriamente as questões 36, 39 e 40, apresentam valores da sua média ponderada bem inferiores aos da média ponderada geral da variável. É de notar que os resultados obtidos para estas questões transmitem uma percepção de total indiferença no que se refere a um envolvimento dos respondentes, por parte da liderança, em decisões que afetam as atividades e o ambiente de trabalho sendo que a mesma percepção se verifica no que diz respeito ao aproveitamento de ideias e sugestões vindas dos respondentes.

Em contraponto com esta percepção temos a de satisfação expressa nas questões 32, 33, 34 e 35 que demonstram o bom ambiente que se vive na empresa e onde a integração social é uma realidade. A percepção de satisfação também é evidente nas questões 37, 38 e 41 onde se refere ao espírito de equipe existente, à facilidade de aproximação e diálogo com a liderança e, para finalizar, na forma como a empresa contribui para a comunidade em que se encontra inserida.

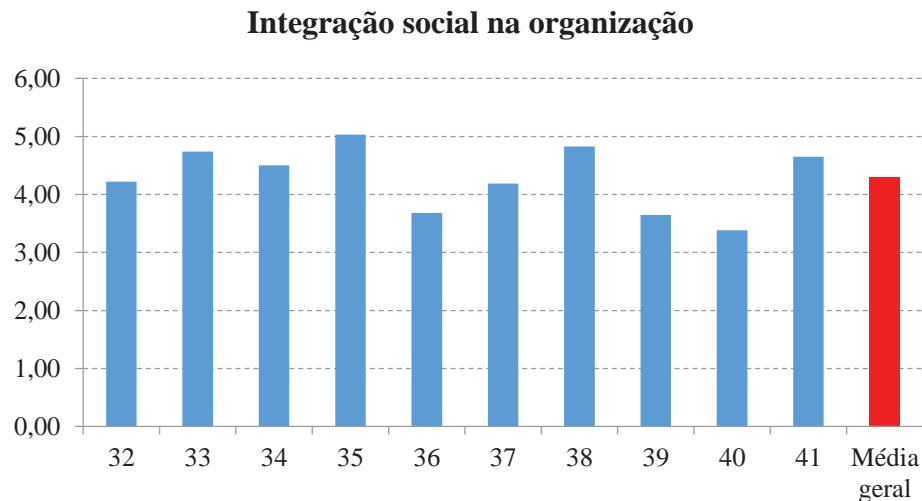


Gráfico 13: Integração social na organização (PARTE VI) – Média ponderada
 Fonte: Dados de pesquisa (2015)

De uma forma geral pode observar-se que a percepção da qualidade de vida no trabalho no que se refere à variável “Integração social na organização” foi satisfatória sendo que para a situação da questão 35 ela é bastante satisfatória. Os índices de satisfação são também, de algum modo, elevados no que se refere às questões 33, 38 e 41.

No entanto, no que se refere aos casos particulares relativos de envolvimento dos respondentes em decisões ao nível de processo e ambiente de trabalho, ao aproveitamento de suas ideias e sugestões a percepção é de indiferença.

Um caso curioso que ressalta na análise desta variável é que enquanto por um lado, os respondentes se sentem minimamente satisfeitos com a colaboração das pessoas, ou seja, por outras palavras, com o espírito de equipe dentro da empresa, por outro lado manifesta a percepção de indiferença quando se refere às pessoas se preocuparem umas com as outras como pessoas e não como colegas de trabalho.

4.3.6 Constitucionalismo

Os valores da média ponderada, por pergunta, e da média geral, relativos à variável “Constitucionalismo (PARTE VII)” são apresentados seguidamente na Tabela 19.

Tabela 19: Constitucionalismo (PARTE VII) – Questões e média ponderada

Questão		Média
42	Posso ser eu mesmo por aqui.	5,06
43	Posso fazer qualquer pergunta razoável para os chefes e obter respostas diretas.	4,69
44	Sinto que a minha privacidade é respeitada.	4,95
45	A liderança evita favorecer uns e prejudicar outros.	4,09
46	Todos aqui têm a oportunidade de receber um reconhecimento especial.	3,60
47	As promoções são dadas às pessoas que realmente mais merecem.	3,74
Média Geral		4,36

Fonte: Dados de pesquisa (2015)

Analisando a variável “Constitucionalismo” como um todo, pode afirmar-se que, para os respondentes, a percepção relativa a esta variável é satisfatória.

No entanto, há algumas questões, nomeadamente a 46 e 47, relativas a reconhecimento pela empresa e merecimento para as quais os respondentes demonstram a sua indiferença. Enquanto que outras envolvendo autenticidade, questão 42, e privacidade, questão 44, o nível de satisfação alcançado é bastante significativo se não mesmo elevado.

Temos então no que diz respeito à variável “Constitucionalismo” que todas as seis questões que formam o grupo desta variável, duas delas, envolvendo privacidade e autenticidade, apresentam elevado nível de satisfação, enquanto que para outras duas, envolvendo comunicabilidade e favorecimento, percebe-se uma percepção satisfatória. No entanto, para as outras duas, envolvendo merecimento e reconhecimento, que completam o grupo a indiferença é a nota dominante.

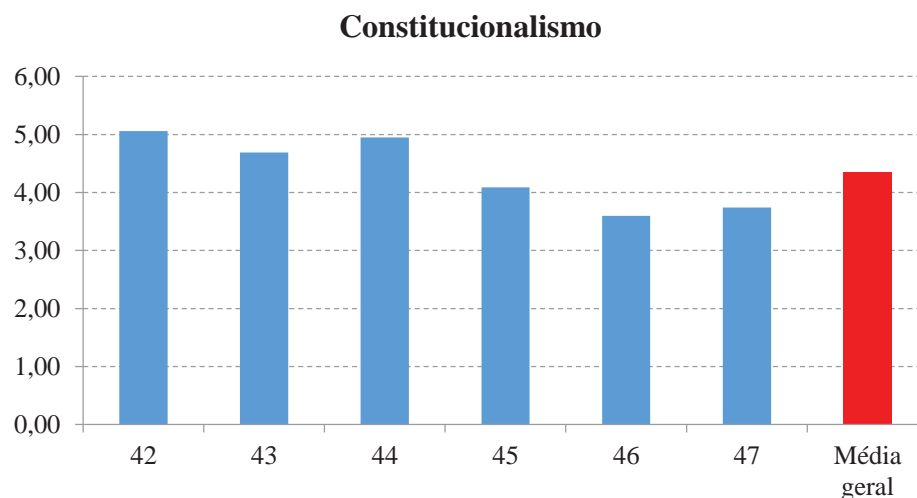


Gráfico 14: Constitucionalismo (PARTE VII) – Média ponderada

Fonte: Dados de pesquisa (2015)

De uma forma geral pode afirmar-se ser satisfatória a percepção dos respondentes para a variável “Constitucionalismo”. No entanto, devem ser consideradas ações específicas no que se refere ao reconhecimento (questão 46) e ao merecimento (questão 47), pois através da sua introdução poderá ver-se melhorado o valor médio desta variável.

4.3.7 O trabalho e o espaço total da vida

Os valores da média ponderada, por pergunta, e da média geral, relativos à variável “Trabalho e o espaço total da vida (PARTE VIII)” são apresentados na Tabela 20.

Tabela 20: Trabalho e o espaço total da vida (PARTE VIII) – Questões e média ponderada

Questão		Média
48	As pessoas são encorajadas a equilibrar a sua vida profissional e pessoal	3,97
49	As pessoas têm os seus horários de trabalho estáveis.	4,18
Média Geral		4,07

Fonte: Dados de pesquisa (2015)

Analisando a variável “Trabalho e o espaço total da vida” através da média ponderada geral, pode afirmar-se que, para os respondentes, a percepção da qualidade de vida no trabalho relativo a esta variável é minimamente satisfatória, pois os resultados obtidos para ambas as questões são bastante próximos podendo mesmo considerar-se as suas diferenças insignificantes.

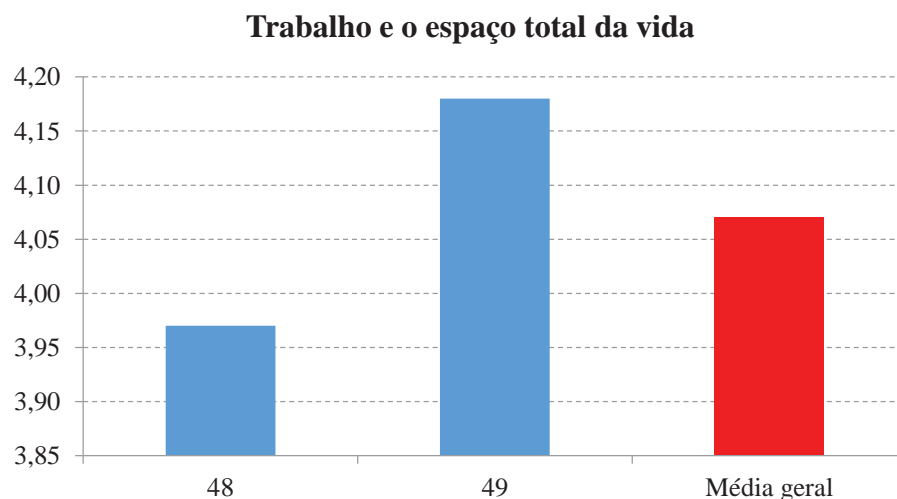


Gráfico 15: Trabalho e o espaço total da vida (PARTE VIII) – Média ponderada
Fonte: Dados de pesquisa (2015)

De uma forma geral e considerando como irrelevantes a diferença para menos na questão 48, pode afirmar-se ser satisfatória a percepção dos respondentes para a variável “Trabalho e o espaço total da vida”.

4.3.8 Relevância social do trabalho na vida

Os valores da média ponderada, por pergunta, e da média geral, relativos à variável “Relevância social do trabalho na vida (PARTE IX)” são apresentados na Tabela 21.

Tabela 21: Relevância social do trabalho na vida (PARTE IX) – Questões e média ponderada

	Questão	Média
50	A empresa possui uma boa imagem entre os funcionários.	4,07
51	A empresa transmite uma boa imagem para a sociedade.	4,57
52	As pessoas têm vontade de vir para o trabalho.	3,57
53	Sinto orgulho quando vejo o que fazemos aqui.	4,90
54	Tenho orgulho de contar a outras pessoas que trabalho aqui.	4,62
55	Pretendo trabalhar aqui por muito tempo	4,47
	Média Geral	4,37

Fonte: Dados de pesquisa (2015)

Analisando a variável “Relevância social do trabalho na vida” pode afirmar-se que a percepção relativa a esta variável é maioritariamente satisfatória, pois só numa das questões (questão 52) que refere a vontade em vir trabalhar a percepção dos respondentes é de indiferença.

Relativamente às outras questões em todas elas, à exceção de uma (questão 50) a percepção é satisfatória e, para, além disso, os resultados obtidos na pesquisa são superiores aos da média aritmética ponderada da variável como um todo (4,37).

No entanto, e apesar de se ter obtido um valor inferior para a média da questão 50, a diferença deste para o valor da média da variável pode ser considerado como insignificante, mas medidas podem ser tomadas visando a melhoria da imagem da empresa entre os funcionários e com isso melhorar a média geral da variável como um todo.

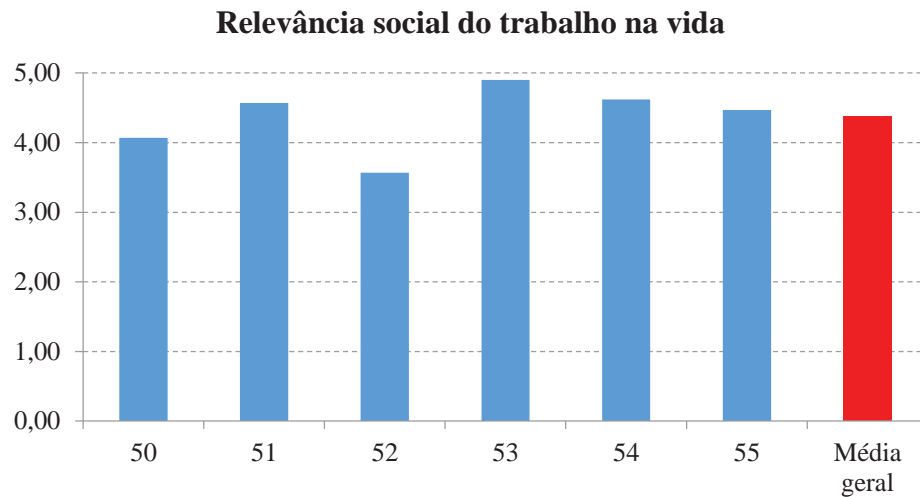


Gráfico 16: Relevância social do trabalho na vida (PARTE IX) – Média ponderada
Fonte: Dados de pesquisa (2015)

De uma forma geral pode afirmar-se ser satisfatória a percepção dos respondentes para a variável “Relevância social do trabalho na vida”. No entanto, devem ser consideradas ações específicas no que se refere a criar incentivos e razões para que as pessoas sintam e tenham vontade de vir para o seu local de trabalho (questão 52), pois através da sua aplicação poderá ver-se melhorado não só o valor médio desta variável, mas possivelmente o desempenho individual que se traduzirá numa melhoria coletiva de produtividade.

4.3.9 Bem estar subjetivo (BES)

Os valores da média ponderada, por pergunta, e da média geral, relativos à variável “Bem Estar Subjetivo (BES) (PARTE X)” são apresentados na Tabela 22.

Tabela 22: Bem Estar Subjetivo (PARTE X) – Questões e média ponderada

	Questão	Média
56	A maioria das pessoas me vê como amável e afetuoso.	4,63
57	Sinto-me bem quando penso no que eu fiz no passado e o que eu espero fazer no futuro.	5,19
58	Não tenho medo de expressar minhas opiniões, mesmo quando elas são contrárias às opiniões da maioria das pessoas.	5,18
59	De forma geral, sinto que eu continuo aprendendo mais a meu respeito com o passar do tempo.	5,55
60	Eu vivo um dia de cada vez e não penso muito no futuro.	3,95

Fonte: Dados de pesquisa (2015)

Tabela 22: Bem Estar Subjetivo (PARTE X) – Questões e média ponderada (continuação)

	Questão	Média
61	De forma geral, sinto-me confiante e positivo sobre mim mesmo.	5,29
62	Minhas decisões geralmente não são influenciadas pelo que os outros estão fazendo fazem ou dizem.	4,96
63	Eu gosto de conversas pessoais e corriqueiras com familiares e amigos.	4,85
64	Muitas vezes me preocupo com o que os outros pensam sobre mim.	3,39
65	Acredito possuir objetivos e propósitos na minha vida.	5,44
66	É importante pra mim escutar meu amigos quando eles falam sobre seus problemas.	5,25
67	Estar feliz comigo mesmo é mais importante para mim do que a aprovação dos outros.	5,26
68	Na maioria das vezes, acho minhas atividades desinteressantes e banais.	2,80
69	Gosto de ser do jeito que sou.	5,48
70	Eu não tenho muitas pessoas que queiram me ouvir quando eu preciso falar.	3,67
71	Eu sinto que ganho muito com as minhas amizades.	4,82
72	As pessoas dificilmente me convencem a fazer coisas que eu não queira.	4,40
73	Eu normalmente gerencio bem minhas finanças e negócios.	4,81
74	Em minha opinião, pessoas de todas as idades são capazes de continuar crescendo e se desenvolvendo.	5,54
75	Eu aprendi com a vida muitas coisas ao longo do tempo, o que me tornou uma pessoa forte e capaz.	5,62
76	Eu gosto de fazer planos para o futuro e trabalhar para torná-los realidade.	5,69
77	Em geral, tenho orgulho de quem sou e da vida que levo.	5,57
78	As pessoas me descreveriam como alguém disposta a compartilhar meu tempo com os outros.	5,08
79	Eu tenho confiança nas minhas opiniões, ainda que elas sejam contrárias ao consenso geral.	5,14
80	Consigo administrar bem meu tempo, desta maneira consigo fazer tudo o que deve ser feito.	4,48
81	Eu acredito que cresci muito como pessoa ao longo do tempo.	5,47
82	Sou uma pessoa ativa para executar os planos que estipulei para mim mesmo.	5,40
83	È difícil para mim opinar sobre assuntos polêmicos.	3,93
84	Eu não gosto de situações novas que exigem que eu troque meus velhos hábitos de fazer as coisas.	3,62
85	Eu tenho um propósito na minha vida.	5,52
86	Para mim, a vida é um contínuo processo de aprendizado, mudança e crescimento.	5,63

Fonte: Dados de pesquisa (2015)

Tabela 22: Bem Estar Subjetivo (PARTE X) – Questões e média ponderada (continuação)

	Questão	Média
87	Às vezes sinto que já fiz tudo o que tinha para fazer na vida.	2,53
88	Eu sei que posso confiar em meus amigos, e eles sabem que podem confiar em mim.	4,56
89	Eu não sou o tipo de pessoa que cede a pressões sociais para pensar ou agir de determinadas formas.	4,56
90	Tenho tido sucesso na busca de atividades e relacionamentos que necessito.	4,94
91	Eu gosto de ver como minhas opiniões mudaram e amadureceram ao longo dos anos.	5,36
92	Meus objetivos na vida têm sido, para mim, mais uma fonte de satisfação do que de frustração para mim.	5,28
93	Meu passado teve altos e baixos, mas de modo geral eu não gostaria de mudá-lo.	4,41
94	Eu acho difícil me abrir quando eu falo com os outros.	4,04
95	Eu fico satisfeito quando penso no que eu já realizei na vida.	5,44
96	Quando eu me comparo a amigos e conhecidos, sinto-me bem em relação a quem eu sou.	5,28
97	Meus amigos e eu somos solidários aos problemas uns dos outros.	5,02
98	Eu julgo a mim mesmo pelo que eu penso que é importante, não pelos valores que os outros consideram importantes.	5,09
99	Tenho sido capaz de construir um lar e um estilo de vida para mim mesmo que correspondem ao que eu quero.	5,38
	Média Geral	4,85

Fonte: Dados de pesquisa (2015)

Analisando a variável “Bem Estar Subjetivo (BES)” pode afirmar-se que a percepção relativa a esta variável é maioritariamente satisfatória, pois para a maioria das questões, 37 de um total de 44, se obtiveram resultados que transmitem que a percepção dos respondentes vai de minimamente satisfeito, para 12 questões, a bastante satisfeito, em 25 questões, sendo que a percepção de indiferença se manifesta em 5 das questões e a de insatisfação dos respondentes em 2 delas.

O resultado obtido para a média aritmética ponderada da variável como um todo é de 4,85, refletindo este que os respondentes atingiram um nível de satisfação considerável no que se refere a esta variável.

No entanto, é de realçar que as questões cujos resultados transmitem insatisfação, questão 68 e 87, retratam, de alguma forma, uma baixa autoestima por parte dos respondentes, pois uma delas se refere a “considerar já ter feito tudo o que tinha a fazer na vida” (2,53) e a

outra se prende com o fato de “considerar as atividades que desenvolve desinteressantes e banais” (2,80), pelo que e, sobretudo para este aspecto, devem ser tomadas medidas que visem elevar a autoestima dos funcionários da empresa, pelo menos no que se refere aos setores objeto deste trabalho.

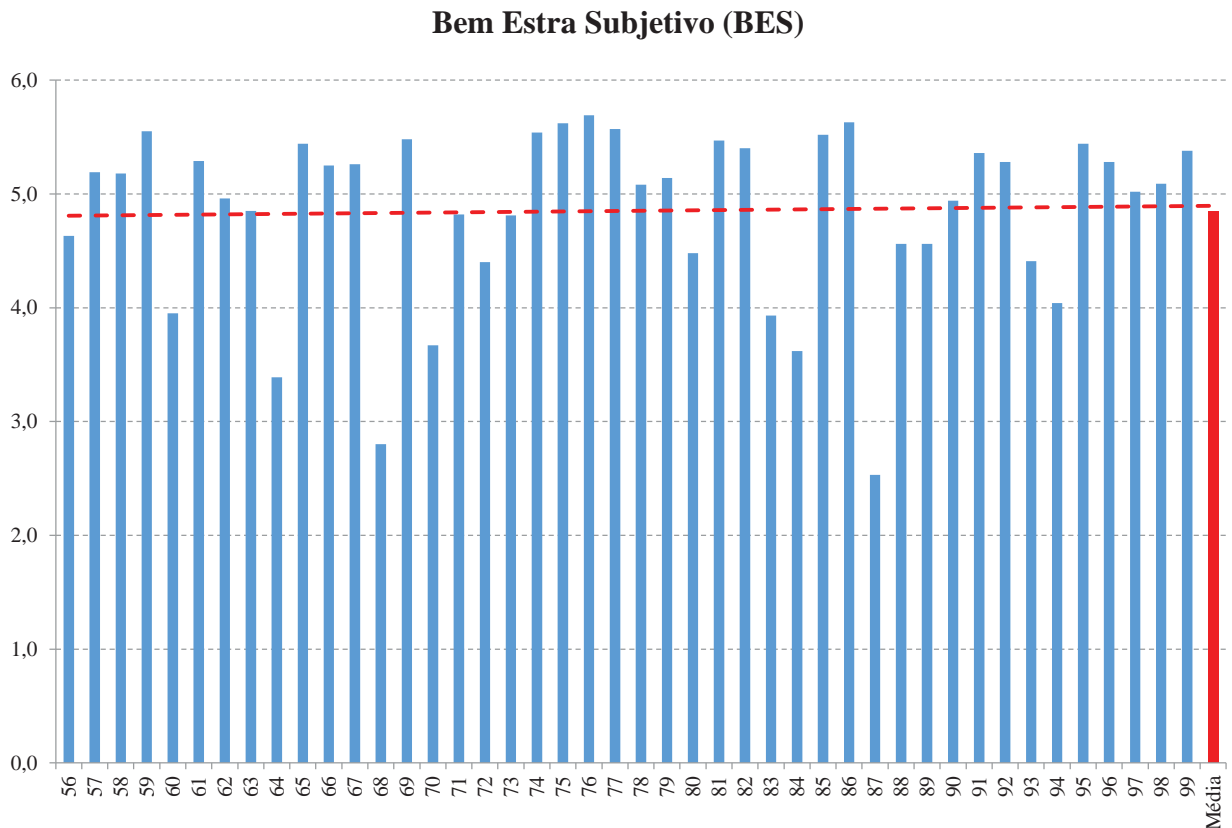


Gráfico 17: Bem Estar Subjetivo (BES) (PARTE X) – Média ponderada
Fonte: Dados de pesquisa (2015)

De uma forma geral pode afirmar-se ser satisfatória a percepção dos respondentes para a variável “Bem Estar Subjetivo (BES)”, pois só em 16 das 44 questões se obteve uma média inferior à média aritmética ponderada obtida para a variável que foi de 4,85.

4.4 SINTESE DOS RESULTADOS

Foi considerado o modelo de Richard Walton como o mais adequado para analisar a qualidade de vida no trabalho (QVT) na empresa objeto deste estudo, pois ele contempla os seguintes oito critérios de avaliação: Compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração

social na organização, constitucionalismo, o trabalho e o espaço total de vida e relevância social do trabalho na vida. No entanto, e por ter um impacto assinalável na qualidade de vida no trabalho, foi considerado, adicionalmente ao modelo de Walton, o critério do bem estar subjetivo.

O questionário utilizado neste trabalho para a coleta de dados é composto por 91 questões de escolha múltipla, diretamente associadas às variáveis, outras 8 com dados complementares como: idade, gênero, grau de escolaridade, nacionalidade, facilidade de comunicação em língua portuguesa, setor de desempenho das funções e tempo de permanência na empresa, que permitam definir o perfil do respondente e um campo aberto para sugestões, recomendações e comentários diversos.

A tabela seguinte (Tabela 23) fornece os dados relativos ao comportamento individual dos critérios de avaliação que formam o modelo de Richard Walton e do bem estar subjetivo (BES), permitindo assim tanto a comparação entre eles como a comparação deles com o modelo como um todo.

Tabela 23: Médias ponderadas por critério e geral

Critério	Média
Compensação justa e adequada (PARTE II)	3,35
Condições de trabalho (PARTE III)	3,73
Uso e desenvolvimento das capacidades (PARTE IV)	4,78
Oportunidade de crescimento e segurança (PARTE V)	4,31
Integração social na organização (PARTE VI)	4,29
Constitucionalismo (PARTE VII)	4,36
Trabalho e o espaço total da vida (PARTE VIII)	4,07
Relevância social do trabalho na vida (PARTE IX)	4,37
Bem Estar Subjetivo (PARTE X)	4,85
Média Geral	4,23

Fonte: Dados de pesquisa (2015)

Da análise da tabela observa-se que a média aritmética ponderada de todas as variáveis que é de 4,23, se encontra localizada no intervalo entre 4 e 4,9 onde existe um nível pelo menos mínimo de satisfação. No entanto, pode observar-se que há 3 critérios cuja média se situa abaixo da média geral, são eles: Compensação justa e adequada (PARTE II), Condições de trabalho (PARTE III) e Trabalho e o espaço total da vida (PARTE VIII) o que corresponde a 33,33% do total dos critérios considerados.

O gráfico seguinte (Gráfico 18) ilustra o comportamento de cada um dos critérios e permite a comparação entre eles. Da análise deste observa-se que o critério com o melhor desempenho foi a “Bem Estar Subjetivo (BES)”, seguido pelo “Uso e desenvolvimento das capacidades”, “Relevância social do trabalho na vida”, “Oportunidade de crescimento e segurança”, “Constitucionalismo” e “Integração social na organização” sendo que todos eles têm valores acima da média. Os piores desempenhos ficaram para o critério “Compensação justa e adequada”, seguido por “Condições de trabalho” e por “Trabalho e o espaço total da vida”.

Médias individuais por critério e geral

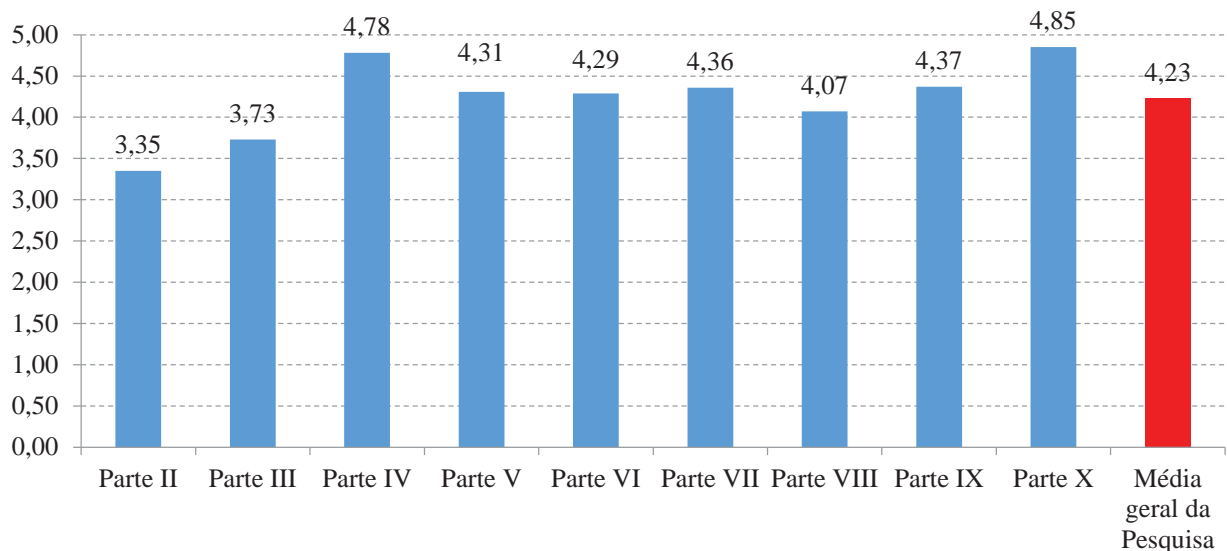


Gráfico 18: Médias ponderadas por critério e geral

Analisando os resultados obtidos, de forma individual verifica-se existirem algumas perguntas cuja média ponderada fica abaixo da média ponderada geral de 4,23 obtida na pesquisa nomeadamente as perguntas 10, 11, 12, 13, 15, 17, 18, 23, 24, 25, 26, 28, 32, 36, 37, 39, 40, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 52, 60, 64, 68, 70, 83, 84, 87 e 94 o que corresponde a 35,16% do total das perguntas. É de notar no entanto, que apenas 8 destas se referem ao BES o que corresponde a um valor de 18,18% do total de perguntas referentes a este critério .

Relativamente à variável “Compensação justa e adequada” e de acordo com as questões a ela ligadas observa-se apesar dos respondentes estarem minimamente satisfeitos no que se refere ao salário satisfazer as suas necessidades básicas de vida, a sua indiferença é significativa no que se refere à adequabilidade do salário às funções que desempenha e o fato de estar satisfeito em relação ao salário que mensalmente recebe. Da análise dos resultados

obtidos tem-se que a sua média de 3,35 é inferior à média geral da pesquisa que é de 4,23, o que demonstra a indiferença dos respondentes para com o desempenho desta variável. Observa-se ainda que num total de 4 perguntas relacionadas com esta variável apenas uma única delas se encontra acima da média geral da pesquisa e que foi para esta variável que se verificou o segundo valor médio individual mais baixo de toda a pesquisa (2,38) relativo ao não recebimento de prémios ou outros benefícios em função do desempenho.

Relativamente à variável “Condições de trabalho” e de acordo com as questões a ela ligadas observa-se apesar dos respondentes estarem minimamente satisfeitos no que se refere às condições de trabalho oferecidas, mostram a sua indiferença no que diz respeito ao seu local de trabalho ser um local saudável para trabalhar e mostram ainda a sua completa e total insatisfação no que diz respeito à insalubridade do local de trabalho. Da análise dos resultados obtidos tem-se que a sua média de 3,73 é inferior à média geral da pesquisa que é de 4,23, demonstrando assim indiferença dos respondentes para com o desempenho desta variável. Observa-se ainda que num total de 6 perguntas relacionadas com esta variável nenhuma delas se encontra acima da média geral da pesquisa. É ainda de notar que foi para esta variável que se verificou o valor médio individual mais baixo de toda a pesquisa (1,85) precisamente para a questão 18 relativa à insalubridade.

Relativamente à variável “Uso e desenvolvimento das capacidades” e de acordo com as questões a ela ligadas observa-se estarem os respondentes suficientemente satisfeitos no que se refere ao uso e desenvolvimento das suas capacidades por parte da empresa, pois a média da variável é de 4,78, logo superior à média geral da pesquisa que é de 4,23. Observa-se ainda que num total de 4 perguntas relacionadas a esta variável todas elas apresentaram resultados acima da média geral da pesquisa.

Relativamente à variável “Oportunidade de crescimento e segurança” e às questões a ela ligadas observa-se estarem os respondentes minimamente satisfeitos no que se refere às oportunidades de crescimento e segurança oferecidas, pois a média obtida para a variável como um todo foi de 4,31 logo acima da média geral da pesquisa que é de 4,23. No entanto, e apesar de se sentirem valorizados, seguros no seu emprego e receberem os equipamentos e recursos necessários para o desempenho das suas funções, mostram a sua indiferença no que diz respeito à possibilidade de verem desenvolvimento da sua carreira dentro da empresa e, talvez como consequência desse fato, encaram também com indiferença as oportunidades de treinamento, de desenvolvimento e crescimento profissional. É também com indiferença que veem a possibilidade de verem seu salário melhorado e de reconhecimento, por parte da

liderança, do bom trabalho desenvolvido. Observa-se ainda que num total de 9 perguntas relacionadas com esta variável somente 3 delas se encontra acima da média geral da pesquisa.

Relativamente à variável “Integração social na organização” e às questões a ela ligadas observa-se estarem os respondentes minimamente satisfeitos no que se refere à integração social que se verifica na empresa, pois a média obtida para a variável como um todo foi de 4,29 logo acima da média geral da pesquisa que é de 4,23. No entanto, e apesar de se sentirem bem tratados e não discriminados por nenhuma forma ou meio, mostram a sua indiferença no que diz respeito ao fato de a liderança não se importar com as suas ideias e sugestões e de não se verificar o seu envolvimento em decisões que afetam seja as atividades seja o ambiente de trabalho. Observa-se ainda que num total de 10 perguntas relacionadas com esta variável 5 delas se encontram abaixo da média geral da pesquisa.

Relativamente à variável “Constitucionalismo” e às questões a ela ligadas observa-se estarem os respondentes minimamente satisfeitos no que se refere a este tema, pois a média obtida para a variável como um todo foi de 4,36, portanto acima da média geral da pesquisa que é de 4,23. No entanto, mostraram a sua indiferença no que diz respeito à oportunidade de receber um reconhecimento especial e de serem promovidas as pessoas que mais merecem. Observa-se ainda que num total de 6 perguntas relacionadas com esta variável 3 delas se encontram abaixo da média geral da pesquisa.

Relativamente à variável “Trabalho e o espaço total da vida” e às questões a ela ligadas observa-se estarem os respondentes minimamente satisfeitos do desempenho desta variável, pois a média obtida para a variável como um todo foi de 4,07, no entanto ela é inferior à média geral da pesquisa que é de 4,23. Verifica-se a indiferença dos respondentes no que se refere a serem encorajadas a equilibrar a sua vida profissional e pessoal. Observa-se que de um total de 2 perguntas relativas a esta variável o resultado obtido para qualquer uma delas é inferior ao da média geral da pesquisa.

Relativamente à variável “Relevância social do trabalho na vida” e às questões a ela ligadas observa-se estarem os respondentes minimamente satisfeitos no que se refere a este tema, pois a média obtida para a variável como um todo foi de 4,37, portanto acima da média geral da pesquisa que é de 4,23. No entanto, mostraram a sua indiferença no que diz respeito à vontade de as pessoas virem para o seu local de trabalho. Observa-se ainda que num total de 6 perguntas relacionadas com esta variável apenas 2 delas se encontram abaixo da média geral da pesquisa.

No que se refere ao “Bem Estar Subjetivo (BES)” e às questões a ela ligadas observa-se estarem os respondentes suficientemente satisfeitos no que se refere a este tema, pois a

média obtida para a variável como um todo foi de 4,85, portanto acima da média geral da pesquisa que é de 4,23. No entanto, mostraram a sua indiferença no que diz respeito a pensarem como será o dia de amanhã, a se preocuparem com o que os outros pensam deles, a não terem muitas pessoas que os escutem quando precisam falar, a não gostarem de situações novas que lhes faça alterar os seus bons velhos hábitos e relatam ser algo difícil manifestarem a sua opinião sobre assuntos ou matérias polémicas. É ainda de notar que para esta variável se verificaram os terceiros e quartos valores médios individuais mais baixos de toda a pesquisa (2,53 e 2,80) referentes à questões onde os respondentes se mostram desiludidos, desanimados e com baixa autoestima, as questões 60 e 87. Observa-se ainda que num total de 44 perguntas relacionadas com esta variável apenas 8 delas se encontram abaixo da média geral da pesquisa.

Seguidamente e de carácter meramente informativo irão ser apresentadas duas tabelas onde, para cada variável, serão evidenciadas numa delas as questões com menor média ponderada (Tabela 24) e na outra as questões com maior média ponderada (Tabela 25).

Tabela 24: Questões com menor média ponderada por critério

Critérios	Questão		Média
Compensação justa e adequada	12	Recebo prémios de produtividade ou benefícios especiais face ao meu desempenho.	3,89
Condições de trabalho	18	Meu local de trabalho não é insalubre.	1,85
Uso e desenvolvimento das capacidades	21	A liderança valoriza as pessoas que tenham qualidades múltiplas e se adaptem facilmente a qualquer função.	4,25
Oportunidade de crescimento e segurança	23	Vejo a possibilidade de desenvolvimento de carreira na empresa.	3,45
	24	Oferecem-me treinamento e oportunidades de desenvolvimento para crescimento profissional.	3,45
Integração social na organização	40	A liderança envolve as pessoas em decisões que afetam as atividades e o ambiente de trabalho.	3,38
Constitucionalismo	46	Todos aqui têm a oportunidade de receber um reconhecimento especial.	3,60
O trabalho e o espaço total da vida	48	As pessoas são encorajadas a equilibrar a sua vida profissional e pessoal	3,97
Relevância social do trabalho na vida	52	As pessoas têm vontade de vir para o trabalho.	3,57
Bem estar subjetivo	87	Às vezes sinto que já fiz tudo o que tinha para fazer na vida.	2,53

Fonte: Dados de pesquisa (2015)

Desta tabela observa-se que os critérios que apresentam a média ponderada mais baixa são as “Condições de trabalho” seguidas do “Bem Estar Subjetivo (BES)”, sendo que para as “Condições de trabalho” a insatisfação é acentuada se não mesmo completa. Por outro lado, o critério que apresenta a média mais elevada entre os de menor média ponderada é o critério “Uso e desenvolvimento das capacidades” com uma média de 4,25. Os resultados obtidos estão, na sua maioria, em linha com os resultados finais já que estes, tal como os outros, mostram a indiferença por parte dos respondentes, exceção feita aos dos critérios “Condições de trabalho” e “Bem Estar Subjetivo (BES)” que ao demonstrarem insatisfação, mais ou menos acentuada, estão abaixo dos resultados gerais.

Tabela 25: Questões com maior média ponderada por critério

Crítérios	Questão		Média
Compensação justa e adequada	9	Meu salário satisfaz as minhas necessidades básicas de vida.	4,30
Condições de trabalho	14	Estou satisfeito com a minha carga de trabalho.	4,46
Uso e desenvolvimento das capacidades	20	A liderança confia no meu trabalho e não precisar me vigiar.	5,27
Oportunidade de crescimento e segurança	31	Considera importante, as placas informativas com avisos de segurança estarem escritas em mais de uma língua para além do português.	5,73
Integração social na organização	35	Eu sou bem tratado, independentemente de minha posição na empresa.	5,03
Constitucionalismo	42	Posso ser eu mesmo por aqui.	5,06
O trabalho e o espaço total da vida	49	As pessoas têm os seus horários de trabalho estáveis.	4,18
Relevância social do trabalho na vida	53	Sinto orgulho quando vejo o que fazemos aqui.	4,90
Bem estar subjetivo	76	Eu gosto de fazer planos para o futuro e trabalhar para torná-los realidade.	5,69

Fonte: Dados de pesquisa (2015)

Nesta outra tabela observa-se que entre os critérios o que apresenta a média mais alta é a “Oportunidade de crescimento e segurança” (5,73) seguido do “Bem Estar Subjetivo (BES)” (5,69) e do “Uso e desenvolvimento das capacidades” (5,27) vindo por último o “O trabalho e o espaço total da vida” (4,18). Os resultados obtidos no que diz respeito à maior média ponderada verificada superam os obtidos na média geral ponderada, pois enquanto os

primeiros se situam ao nível da satisfação mesmo que considerável, os segundos estão ao nível mínimo de satisfação percebida.

Assim e de acordo com os resultados gerais obtidos os respondentes estão minimamente satisfeitos com a qualidade de vida no trabalho percebida.

4.5 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Após a análise realizada a cada um dos critérios e conforme os resultados obtidos pela pesquisa como um todo e considerando o modelo de qualidade de vida no trabalho (QVT) escolhido, o modelo de Richard Walton, como o mais adequado para este estudo pode constatar-se que existem alguns fatores com um grande potencial para melhorar e assim possa ser atingido um nível superior de satisfação para a qualidade de vida no trabalho, mas nunca retirando a atenção do foco principal, isto é, partindo sempre em busca de que seja atingido o nível máximo de satisfação no que à qualidade de vida no trabalho diz respeito.

No que se refere à variável “Compensação justa e adequada” sugere-se que, apesar dos pisos salariais estarem regulamentados, se encontre alguma forma alternativa de compensar os funcionários pelo seu desempenho, como, por exemplo, implementando prêmios de assiduidade e produtividade para assim se tentar reduzir o nível de insatisfação existente atualmente no que se refere a este tema.

Relativamente à variável “Condições de trabalho” sugere-se que ações sejam tomadas no sentido de melhorar as condições do local de trabalho no que se refere à insalubridade e consequentemente tornando-o num local mais saudável para trabalhar. Adicionalmente outras medidas de carácter educativo e formação podem ser tomadas como, por exemplo, ações de formação ilustrando como com pequenas ações individuais se pode melhorar o todo de forma significativa sem que para isso seja um investimento avultado, mas em que o resultado positivo reflete, sobretudo uma maior responsabilidade e conscientização de todos os envolvidos no processo.

Para a variável à “Uso e desenvolvimento das capacidades” sugere-se que a liderança continue a “alimentar” a autonomia dos funcionários na execução do seu trabalho visando, sobretudo o crescimento dos funcionários e com este, fruto do somatório de pequenos crescimentos individuais, o crescimento da empresa como um todo.

No que se refere à variável “Oportunidade de crescimento e segurança” sugere-se que sejam criadas condições para que os funcionários continuem a se sentir valorizados e criem o hábito de manter viva a esperança de vir a desenvolver carreira dentro da empresa, mas para isso é necessário que essas condições sejam efetivas e que oportunidades de desenvolvimento de carreira dentro da empresa surjam e sejam um fato e não somente uma possibilidade. Nesse sentido de valorização, crescimento e desenvolvimento de uma carreira dentro da empresa sugere-se que ações de treinamento e formação sejam fornecidas periodicamente e que as mesmas tenham caráter obrigatório ou voluntário conforme os casos. Adicionalmente prêmios podem ser distribuídos fruto da voluntariedade expressa em atender a essas ações de formação. Sugere-se igualmente para que as lideranças mostrem reconhecimento pelo empenho, esforço e trabalho realizado sem terem com isso receio que a sua posição seja colocada em risco.

Quanto à variável “Integração social na organização” sugere-se que sejam mantidas, de forma profilática ou preventiva, ações que incentivem a não discriminação e em que sejam mostrados exemplos de fortalecimento do espírito de equipe pela valorização das pessoas e não pela sua discriminação. Sugere-se ainda que sejam incluídas ações de formação que fortaleçam a colaboração, cooperação e auxílio entre as pessoas, mostrando, se for caso disso, que “juntos seremos mais fortes”. Sugere-se ainda que as lideranças sejam direcionadas para ações de formação que enfatizem a importância de saber escutar as outras pessoas e dar a devida importância às suas ideias e que demonstrem, se possível, através de casos práticos reais a relevância e o retorno que tem envolver as outras pessoas no processo de decisão.

Para a variável “Constitucionalismo” pouco há a referir ou sugerir que ainda não tenha sido feito, no entanto salienta-se seja incentivado o reconhecimento pessoal desde que devido e uma forma possível de expressar isso será através promoções internas, pois assim de uma só vez atuaríamos, simultaneamente, em várias frentes desde a financeira à de desenvolvimento e progressão na carreira, já anteriormente mencionados.

No que se refere à variável “Trabalho e o espaço total da vida” sugere-se fornecer o apoio possível e julgado necessário com o objetivo de “ensinar” as pessoas a importância de manterem uma vida equilibrada conjugando a parte profissional com a pessoal e fazendo com que as duas coabitem em harmonia.

Relativamente à variável “Relevância social do trabalho na vida” sugere-se sejam criadas e propostas ações no sentido de combater a falta de motivação das pessoas em virem para o trabalho e aproveitar estas para tentar aferir qual ou quais os motivos levam as pessoas a agir dessa forma.

Para a variável “Bem Estar Subjetivo (BES)” sugere-se que medidas e ações sejam tomadas no sentido de melhorar a autoestima e mostrar que no final do túnel existe sempre uma luz e que por mais ténue que ela seja não deixa de ser uma luz, se calhar aquela a que habitualmente se chama esperança.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando que a qualidade de vida no trabalho (QVT) está diretamente relacionada com o ambiente que se vive dentro da empresa ou organização, com as relações laborais, entre todos os intervenientes diretos e indiretos do processo, mas também reflete, quer se queira ou não, o que se passa na vida das pessoas fora do ambiente de trabalho, na sua vida pessoal.

No entanto, não são só estes fatores que influenciam a qualidade de vida no trabalho, mas também muitos outros que são externos tanto à empresa como às pessoas, estamos a falar de fatores externos que pertencem seja ao ambiente onde se encontra inserida a empresa, seja ao ambiente e vivências que envolvem a pessoa como pessoa não como funcionário da empresa, pelo que esta é, pode assim dizer-se, duplamente influenciada tanto como funcionário tanto como pessoa ou vice versa, pois para este caso a ordem dos fatores é arbitrária e tal como na história popular da galinha e do ovo, também aqui ainda não se concluiu com a propriedade devida quem é que “nasceu” primeiro, pois tanto as pessoas como as empresas estão intimamente ligados e relacionados.

Todos estes fatores, todas estas variáveis têm, umas mais que outras, influência e impacto, direto e indireto, na qualidade de vida do trabalho, pois a pessoa e o funcionário são um só personagem e, apesar de ser fácil dizer que os assuntos profissionais ficam limitados ao ambiente de trabalho e que os problemas pessoais ficam dentro de casa, na prática é difícil dissociar-se uns dos outros, pois estes estão centrados num único personagem, a pessoa que ora é pessoa, ora é funcionário.

Tem-se assim que quando o ambiente de trabalho é harmonioso e saudável, todas as partes envolvidas lucram, ou seja, lucra a empresa, pois o trabalho flui e é realizado com menos erros e atropelos, os funcionários lucram, pois desenvolvem as suas atividades e cumprem suas obrigações de uma forma menos estressante e sob uma pressão menor, lucra o consumidor final, pois confia na empresa, nos produtos e na qualidade do desempenho que os

funcionários colocam nas atividades que desenvolvem quando realizam as atividades inerentes às suas funções.

É neste sentido que tudo o que a se passa com a pessoa ou com a empresa tem diretamente a ver com a qualidade de vida no trabalho, inclusive o simples fato do bem estar pessoal também ele tem impacto na qualidade de vida no trabalho, pois pessoas alegres, com elevada autoestima, com um reduzido volume de intercorrências na sua vida pessoal têm uma maior produtividade, pois conseguem ter um maior poder de concentração no desempenho das funções que lhe foram atribuídas e estão diretamente relacionadas com o cargo que ocupa.

Ao se realizar estudos, de forma periódica ou continuada ou mesmo de forma pontual, sobre a qualidade de vida no trabalho estamos de uma maneira simples, mas muito eficiente a realizar um *check-up* à empresa, a avaliar a sua “saúde” bem como a dos seus funcionários e colaboradores, pois todos eles são parte integrante do sistema a que chamamos vida e da sua componente chamada trabalho, e que, tal como na economia quando esta cresce a roda da economia vira num sentido e tudo cresce e se desenvolve, seja pessoas ou empresas, mas quando se verifica o inverso também tudo se retrai, tudo encolhe, tudo reduz a velocidade e ameaça parar. Esta relação expressa fielmente a estreita “intimidade” vivenciada entre pessoas e empresas.

Das investigações, estudos e pesquisas realizadas e das análises feitas pode dizer-se que a qualidade de vida no trabalho é o resultado de uma interação de fatores tangíveis com outros intangíveis entre os quais figuram os sentimentos, as sensações, as alegrias e tristezas, a humanidade das relações entre as pessoas e, sobretudo, o bom senso que deve nortear todo o dia a dia das pessoas e das empresas.

Tendo por base o modelo escolhido, o modelo de Richard Walton, considerado o mais adequado para realizar a avaliação da qualidade de vida no trabalho (QVT) de uma Unidade frigorífica de Passo Fundo, considerando os resultados obtidos na pesquisa e as análises realizadas, tanto de uma forma global como individual, para cada um dos critérios, para cada uma das variáveis pode concluir-se que os funcionários desta unidade estão minimamente satisfeitos com a qualidade de vida que têm no trabalho, pois a média aritmética ponderada geral obtida na pesquisa é de 4,23 o que traduz que foi alcançado de nível de satisfação.

Pode então afirmar-se que a percepção da qualidade de vida no trabalho que se vive atualmente na unidade frigorífica localizada em Passo Fundo, é de satisfação mesmo que reduzida.

Através de uma análise mais exaustiva e pormenorizada de cada critério pode concluir-se que relativamente à “Compensação justa e adequada” que os respondentes se

mostram indiferentes com a situação atual, pois esta variável obteve um valor de média ponderada de 3,35, o mesmo se passando no que às “Condições de trabalho” diz respeito, pois a média ponderada geral é de 3,73.

No entanto, verifica-se para a variável “Uso e desenvolvimento das capacidades” que com a média ponderada de 4,78 a percepção da qualidade de vida no trabalho relativo a esta variável é satisfatória, sendo a mesma percepção percebida pelos respondentes no que se refere á variável “Oportunidade de crescimento e segurança” em que a média ponderada geral é de 4,31; para a variável “Integração social na organização” cuja média ponderada geral é de 4,29; para a variável “Constitucionalismo” cuja média ponderada é de 4,36; para a variável “Trabalho e o espaço total da vida” cuja média ponderada geral é 4,07; para a variável “Relevância social do trabalho na vida” a média ponderada é de 4,37, e por fim para a variável “Bem Estar Subjetivo (BES)” a média ponderada é de 4,85.

Em suma pode concluir-se ser satisfatória a qualidade de vida no trabalho (QVT) vivida atualmente na unidade frigorífica localizada em Passo Fundo.

No entanto, e como tanto na vida como nos negócios estamos perante um processo dinâmico e em constante mutação e atualização, foram sugeridas ações e medidas por forma a elevar o nível de satisfação de percepção da qualidade de vida no trabalho. Foram ainda sugeridas ações e medidas para fazer progredir do nível atual de indiferença, que se verifica em algumas variáveis, para satisfação mesmo que seja mínima, pois ao verificar-se esta evolução na qualidade de vida no trabalho a mesma se traduzirá num melhor rendimento dos funcionários no desempenho das suas funções e atribuições e consequentemente numa maior rentabilidade e geração de lucros para a empresa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABQV – Associação Brasileira de Qualidade de Vida. *Qual é o significado de "Qualidade de vida no trabalho"?*. Disponível em <<http://www.abqv.com.br/portal/Content.aspx?id=384>>. Acesso em 23 de Julho de 2015

ABRANTES, Talita. *Qualidade de vida no trabalho no Brasil é a que mais cresceu em 2 anos*. Revista Exame de 17/05/2012. São Paulo. 2012. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/carreira/noticias/qualidade-de-vida-no-trabalho-no-brasil-e-a-que-mais-cresceu-em-2-anos>>. Acesso em 25 de Julho 2015.

ARTECHE, Adriane Xavier; BANDEIRA, Denise Ruschel. *Bem-estar subjetivo: um estudo com adolescentes trabalhadores*. Psico-USF, v. 8, n. 2, p. 193-201, Jul./Dez. 2003.

BARBETTA, Pedro Alberto. *Estatística às ciências sociais*. Florianópolis: Ed. UFSC, 5 ed., 2002.

BRASIL, Governo do Estado de Mato Grosso do Sul. Assembleia Legislativa. Diretoria Geral de Recursos Humanos. *Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)*. 2015. Disponível em: <http://www.recursoshumanos.al.ms.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=9:qualidade-de-vida-no-trabalho-qvt&catid=5:Not%C3%ADcias&Itemid=2>. Acesso em 10 de Agosto 2015

_____, Ministério do Meio Ambiente. *Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho*. Brasília. 2015. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/responsabilidade-socioambiental/a3p/eixos-tematicos/qualidade-de-vida-no-ambiente-de-trabalho>>. Acesso em 22 de Agosto de 2015.

CHAMON, E.M.Q.O. *Qualidade de vida no trabalho*. Rio de Janeiro: Brasport, 2011.

DIEHL, A.A; TATIM, D.C. *Metodologia e técnica de pesquisa em ciências sociais aplicadas*. Passo Pundo: Clio Livros, 2002.

FREITAS, André L. Policani; SOUZA, Rennata G. Bastos. *Um modelo para Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em Universidades Públicas*. Revista Eletrônica *SISTEMAS & GESTÃO*, v.4, n.2, p.136-154, maio a agosto de 2009. Disponível em <<http://www.revistasg.uff.br/index.php/sg/article/viewFile/V4N2A4/V4N2A4>> Acesso em 18 de Agosto 2015.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Metodologia Científica*. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LASTA, Vinícius Lorenzoni; ABBADE, Eduardo Botti; NORO, Greice de Bem. *Clima Organizacional e Qualidade de Vida na Fábrica Cyrilla de Bebidas*. Disc. Scientia. Série: Ciências Sociais Aplicadas, Santa Maria, v. 3, n. 1, p. 64-87, 2007. Disponível em: <<http://sites.unifra.br/Portals/36/Sociais/2007/04.pdf>>. Acesso em 28 de Julho 2015.

LIMONGI e ASSIS, M. P. de. *Projetos de Qualidade de Vida no Trabalho: caminhos percorridos e desafios*. RAE Light. São Paulo, v. 2, nº2, p. 26-32, mar./abr. 1995.

LIMONGI-FRANÇA, A.C. et al. *As pessoas na organização*. 12ª edição. São Paulo: Ed. Gente, 2002.

_____. *Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras*, Revista Brasileira de Medicina Psicossomática. Rio de Janeiro, vol. 1, n.º 2, p. 79-83, abr./mai./jun. 1997.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Técnicas de pesquisas: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados*. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1996

MAXIMIANO, Antônio C.A. *Introdução à Administração*, 6 ed. São Paulo, Atlas, 2004.

OLIVEIRA, P., LIMONGI-FRANÇA, C. *Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho*. RAE Eletrônica, 4(1), 1-21. Rio de Janeiro. 2005. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/raeel/v4n1/v4n1a05.pdf>. doi: 10.1590/S1676-56482005000100005>. Acesso em 8 de Setembro 2015

PADILHA, V. *Qualidade de vida no trabalho num cenário de precarização: A panaceia delirante*. Trab. Educ. Saúde, Rio de Janeiro, v.7, n.3, p. 549-563, nov.2009, fev.2010.

PEDROSO, Bruno; PILATTI, Luiz Alberto; SANTOS, Celso Bilynkievycz dos; JUNIOR, Guataçara dos Santos. *Potencial motivador do trabalho: Tradução e adaptação cultural do instrumento de Hackman e Oldham*. Revista Produção Online, v.10, n.3, p. 670-697, set.2010.

PEREIRA, Érico Felden; TEIXEIRA, Clarissa Stefani; SANTOS, Anderlei dos. *Qualidade de vida: abordagens, conceitos e avaliação*. Rev. bras. Educ. Fís. Esporte, São Paulo, v.26, n.2, p.241-50, abr./jun. 2012 (p.241 – 250). Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbefe/v26n2/07.pdf>>. Acesso em 10 de Agosto 2015.

RODRIGUES, M.V.C. *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

SANT'ANNA, Liliane Lima; PASCHOAL, Tatiane; GOSENDO, Eliana Elisabete Moreira. *Bem-estar no Trabalho: Relações com Estilos de Liderança e Suporte para Ascensão, Promoção e Salários*. RAC, Rio de Janeiro, v. 16, n. 5, art. 6, pp. 744-764, Set./Out. 2012. Disponível em: www.anpad.org.br/rac. Acesso em 8 de Setembro 2015.

SANTOS, Djenifer Francis dos. *Qualidade de vida no trabalho: Um Estudo sobre a percepção dos funcionários do Centro Estadual de Ensino Fundamental Tucunduva*. Trabalho Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – UNIJUI – Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. DACEC - Departamento de Ciências Administrativas, Contábeis, Econômicas e da Comunicação Curso de Administração. Santa Rosa (RS), Novembro 2012. Disponível em: <<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1426/TCC%20DJENIFER.pdf?sequence=1>>. Acesso em 21 de Agosto 2015

SILVA, Marco A. DE MARCHI, R. *Saúde e Qualidade de vida no trabalho*. São Paulo: Editora Best Seller, 1997.

SILVA, Priscila Moura da. *Os Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho e suas possíveis influências nas organizações*. OpenAcad Review. Administração, Direito, Economia, Tecnologia da Informação. Ano 1. Vol. 1. Rio de Janeiro. 2014. Disponível em: <<http://openacad.com.br/~openacad/files/Artigos/OpenAcadReview-v1-1.pdf>>. Acesso em 22 de Agosto 2015.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; PADOVAM, Valquiria Aparecida Rossi. *Bases Teóricas de Bem-Estar Subjetivo, Bem-Estar Psicológico e Bem-Estar no Trabalho*. Psic.: Teor. e Pesq., Brasília, 2008, Vol. 24 n. 2, pp. 201-209.

STONER, James A.F; FREEMAN, R. Eduard. *Administração*. 5 ed. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Editora S.A., 1999.

TIMOSSI, L.S. et al. *Análise da qualidade de vida no trabalho de colaboradores com diferentes níveis de instrução através de uma análise de correlações*. Ponta Grossa, PR, Brasil. Recebido em 26/01/2009; aceito em 05/02/2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prod/2010nahead/AOP_200901009.pdf>. Acesso em 20 de Julho de 2015.

VASCONCELLOS, Anselmo Ferreira. *Qualidade de Vida no Trabalho: Origem, Evolução e Perspectivas*. Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v. 08, nº 1, janeiro/março 2001.

APÊNDICES



UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS,
ADMINISTRATIVAS E CONTÁBEIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

PESQUISA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Eu Apoliana Santini, estou concluindo o curso de Administração de Empresas, e este questionário sobre o tema “Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)” faz parte do Estágio Supervisionado do Curso de Administração da UPF, orientado pela Prof^ª. Dr^ª. Denise Carvalho Tatim, e a sua cooperação é indispensável para o resultado desta pesquisa.

Sua colaboração será responder ao questionário que se segue, sem se identificar. Suas respostas serão mantidas em sigilo e não serão identificadas.

Não existem respostas certas ou erradas, e as perguntas devem ser respondidas conforme a sua percepção as áreas abordadas.

Os resultados serão aglomerados, não havendo assim possibilidades de identificação de nenhum funcionário.

O questionário divide-se em três grandes áreas, onde:

- Da questão 01 à 08 refere-se aos dados do perfil que serão utilizados, exclusivamente, para fins de tabulação dos resultados;
- Da questão 09 à 55 refere-se ao tema qualidade de vida no trabalho (QVT);
- Da questão 56 à 99 refere-se ao tema bem estar subjetivo (BES).

No final das perguntas, há um espaço onde você poderá elaborar alguma sugestão de melhorias ou citar algo que você julgue necessário e que não foi abordado neste questionário. O preenchimento deste é de sua livre opção.

Ao finalizar a última questão, deve guardar o questionário dentro do envelope que foi fornecido e vedá-lo retirando uma das faces da fita que se encontra na parte interna da aba, colando a mesma sobre o corpo do envelope. Depois de vedado, o envelope deverá ser depositado na urna fornecida pelo pesquisador.

Vale lembrar que as informações serão apenas para dados de pesquisa, nenhuma resposta será divulgada, e nenhum funcionário poderá ser identificado.

QUESTIONÁRIO

Instruções de preenchimento:

- Leia atentamente as questões antes de responder;
- Assinale com uma X apenas UMA das alternativas;
- Não deixe nenhuma questão em branco;
- O espaço para sugestões (ao final das perguntas) é de livre opção de preenchimento.

Exemplo para responder as questões referentes ao tema:

Para a questão nº 36, se você considera que “Aqui as pessoas se importam umas com as outras”, assinale a opção: “Concordo sempre”.

Se você considera que aqui as pessoas NÃO se importam umas com as outras, assinale a opção: “Discordo sempre”.

Legenda das opções:

- 1-Discordo sempre 2- Discordo na maioria das vezes 3-Discordo pouco
4- Concordo pouco 5-Concordo na maioria das vezes 6-Concordo sempre

Muito obrigado por sua colaboração!

I PARTE – Dados de Perfil

01 - Idade:

- 16 a 19 20 a 30 31 a 35 36 a 45 46 a 50 51 a 55 + 55 anos

02 - Sexo

- Masculino Feminino

03 - Grau de escolaridade

- Não alfabetizado Ensino Fundamental Ensino Médio Ensino Superior

04 - Nacionalidade

- Brasileira Outra Qual? _____

05 – Fala / Compreende Português

- Sim Não

06 – Escreve / Lê Português

- Sim Não

07 – Atualmente desempenho minhas funções no setor

Produção			Diversos
Abate de aves	Sala de cortes	Expedição	







08 – Tempo que trabalha na empresa

- 6 meses a 1 ano 1 a 3 anos 3 a 5 anos 5 a 8 anos 8 a 10 anos + 10 anos







1 - Discordo sempre	2- Discordo na maioria das vezes	3- Discordo pouco	4- Concordo pouco	5- Concordo na maioria das vezes	6- Concordo sempre
---------------------	----------------------------------	-------------------	-------------------	----------------------------------	--------------------

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)		1	2	3	4	5	6
PARTE II – Compensação justa e adequada							
9	Meu salário satisfaz as minhas necessidades básicas de vida.						
10	Meu salário é adequado à função que desempenho.						
11	Estou satisfeito com relação ao meu salário.						
12	Recebo prémios de produtividade ou benefícios especiais face ao meu desempenho.						
PARTE III – Condições de trabalho							
13	A minha jornada de trabalho é razoável.						
14	Estou satisfeito com a minha carga de trabalho.						
15	Meu horário de trabalho não causa problemas em minha vida pessoal.						
16	Meu local de trabalho é um lugar fisicamente seguro para trabalhar.						
17	Meu local de trabalho é um lugar saudável para trabalhar.						
18	Meu local de trabalho não é insalubre.						
PARTE IV – Uso e desenvolvimento das capacidades							
19	Tenho autonomia para desenvolver o meu trabalho.						
20	A liderança confia no meu trabalho e não precisa me vigiar.						
21	A liderança valoriza as pessoas que tenham qualidades múltiplas e se adaptem facilmente a qualquer função.						
22	Recebo todas as informações necessárias sobre o processo de trabalho antes de iniciar o desempenho das minhas funções.						
PARTE V – Oportunidade de crescimento e segurança							
23	Vejo a possibilidade de desenvolvimento de carreira na empresa.						
24	Oferecem-me treinamento e oportunidades de desenvolvimento para crescimento profissional.						
25	A liderança demonstra reconhecimento pelo bom trabalho e pelo esforço extra.						
26	Sinto que sou valorizado aqui e que posso fazer a diferença.						
27	Meu trabalho tem um sentido especial. Para mim não é só “mais um emprego”.						
28	Vejo a possibilidade de melhoria do meu salário na empresa.						
29	Sinto-me seguro no meu emprego						
30	Eu recebo os equipamentos e recursos necessários para realizar meu trabalho.						
31	Considera importante, as placas informativas com avisos de segurança estarem escritas em mais de uma língua para além do português.						







1 - Discordo sempre	2- Discordo na maioria das vezes	3- Discordo pouco	4- Concordo pouco	5- Concordo na maioria das vezes	6- Concordo sempre
---------------------	----------------------------------	-------------------	-------------------	----------------------------------	--------------------

PARTE VI – Integração social na organização							
32	As pessoas aqui são bem tratadas independentemente de sua idade						
33	As pessoas aqui são bem tratadas independentemente de cor e raça						
34	As pessoas aqui são bem tratadas independentemente do sexo						
35	Eu sou bem tratado, independentemente de minha posição na empresa.						
36	Aqui as pessoas se importam umas com as outras.						
37	Pode-se contar com a colaboração das pessoas.						
38	É fácil me aproximar da liderança e fácil falar com ela.						
39	A liderança está interessada nas minhas ideias e sugestões e toma medidas com base nelas.						
40	A liderança envolve as pessoas em decisões que afetam as atividades e o ambiente de trabalho.						
41	Eu me sinto bem com a forma como a empresa contribui para a comunidade.						
PARTE VII – Constitucionalismo							
42	Posso ser eu mesmo por aqui.						
43	Posso fazer qualquer pergunta razoável para os chefes e obter respostas diretas.						
44	Sinto que a minha privacidade é respeitada.						
45	A liderança evita favorecer uns e prejudicar outros.						
46	Todos aqui têm a oportunidade de receber um reconhecimento especial.						
47	As promoções são dadas às pessoas que realmente mais merecem.						
PARTE VIII – O trabalho e o espaço total da vida							
48	As pessoas são encorajadas a equilibrar a sua vida profissional e pessoal.						
49	As pessoas têm os seus horários de trabalho estáveis.						
PARTE IX – Relevância social do trabalho na vida							
50	A empresa possui uma boa imagem entre os funcionários.						
51	A empresa transmite uma boa imagem para a sociedade.						
52	As pessoas têm vontade de vir para o trabalho.						
53	Sinto orgulho quando vejo o que fazemos aqui.						
54	Tenho orgulho de contar a outras pessoas que trabalho aqui.						
55	Pretendo trabalhar aqui por muito tempo						

1 - Discordo sempre	2- Discordo na maioria das vezes	3- Discordo pouco	4- Concordo pouco	5- Concordo na maioria das vezes	6- Concordo sempre
---------------------	----------------------------------	-------------------	-------------------	----------------------------------	--------------------

Bem Estar Subjetivo (BES)		1	2	3	4	5	6
PARTE X – Bem Estar Subjetivo (BES)							
56	A maioria das pessoas me vê como amável e afetuoso.						
57	Sinto-me bem quando penso no que eu fiz no passado e o que eu espero fazer no futuro.						
58	Não tenho medo de expressar minhas opiniões, mesmo quando elas são contrárias às opiniões da maioria das pessoas.						
59	De forma geral, sinto que eu continuo aprendendo mais a meu respeito com o passar do tempo.						
60	Eu vivo um dia de cada vez e não penso muito no futuro.						
61	De forma geral, sinto-me confiante e positivo sobre mim mesmo.						
62	Minhas decisões geralmente não são influenciadas pelo que os outros estão fazendo ou dizem.						
63	Eu gosto de conversas pessoais e corriqueiras com familiares e amigos.						
64	Muitas vezes me preocupo com o que os outros pensam sobre mim.						
65	Acredito possuir objetivos e propósitos na minha vida.						
66	É importante pra mim escutar meu amigos quando eles falam sobre seus problemas.						
67	Estar feliz comigo mesmo é mais importante para mim do que a aprovação dos outros.						
68	Na maioria das vezes, acho minhas atividades desinteressantes e banais.						
69	Gosto de ser do jeito que sou.						
70	Eu não tenho muitas pessoas que queiram me ouvir quando eu preciso falar.						
71	Eu sinto que ganho muito com as minhas amizades.						
72	As pessoas dificilmente me convencem a fazer coisas que eu não queira.						
73	Eu normalmente gerencio bem minhas finanças e negócios.						
74	Em minha opinião, pessoas de todas as idades são capazes de continuar crescendo e se desenvolvendo.						
75	Eu aprendi com a vida muitas coisas ao longo do tempo, o que me tornou uma pessoa forte e capaz.						
76	Eu gosto de fazer planos para o futuro e trabalhar para torná-los realidade.						
77	Em geral, tenho orgulho de quem sou e da vida que levo.						
78	As pessoas me descreveriam como alguém disposta a compartilhar meu tempo com os outros.						
79	Eu tenho confiança nas minhas opiniões, ainda que elas sejam contrárias ao consenso geral.						

1 - Discordo sempre	2- Discordo na maioria das vezes	3- Discordo pouco	4- Concordo pouco	5- Concordo na maioria das vezes	6- Concordo sempre
---------------------	----------------------------------	-------------------	-------------------	----------------------------------	--------------------

Bem Estar Subjetivo (BES)							
80	Consigo administrar bem meu tempo, desta maneira consigo fazer tudo o que deve ser feito.						
81	Eu acredito que cresci muito como pessoa ao longo do tempo.						
82	Sou uma pessoa ativa para executar os planos que estipulei para mim mesmo.						
83	È difícil para mim opinar sobre assuntos polêmicos.						
84	Eu não gosto de situações novas que exigem que eu troque meus velhos hábitos de fazer as coisas.						
85	Eu tenho um propósito na minha vida.						
86	Para mim, a vida é um contínuo processo de aprendizado, mudança e crescimento.						
87	Às vezes sinto que já fiz tudo o que tinha para fazer na vida.						
88	Eu sei que posso confiar em meus amigos, e eles sabem que podem confiar em mim.						
89	Eu não sou o tipo de pessoa que cede a pressões sociais para pensar ou agir de determinadas formas.						
90	Tenho tido sucesso na busca de atividades e relacionamentos que necessito.						
91	Eu gosto de ver como minhas opiniões mudaram e amadureceram ao longo dos anos.						
92	Meus objetivos na vida têm sido, para mim, mais uma fonte de satisfação do que de frustração para mim.						
93	Meu passado teve altos e baixos, mas de modo geral eu não gostaria de mudá-lo.						
94	Eu acho difícil me abrir quando eu falo com os outros.						
95	Eu fico satisfeito quando penso no que eu já realizei na vida.						
96	Quando eu me comparo a amigos e conhecidos, sinto-me bem em relação a quem eu sou.						
97	Meus amigos e eu somos solidários aos problemas uns dos outros.						
98	Eu julgo a mim mesmo pelo que eu penso que é importante, não pelos valores que os outros consideram importantes.						
99	Tenho sido capaz de construir um lar e um estilo de vida para mim mesmo que correspondem ao que eu quero.						

Agradeço a participação e caso desejar, deixe aqui suas sugestões de melhoria ou algum assunto que não tenha sido abordado no questionário acima.
