

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS GRADUAÇÃO
MBA EM GESTÃO DE PESSOAS**

VANUSA POHLMANN

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

VANUSA POHLMANN

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Projeto Aplicado de Conclusão de Curso de Especialização apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas, pelo Curso de Gestão Estratégica de Pessoas da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS.

Orientadora: Prof.^a Me. Luciane Wolff

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Salário: compensação justa e adequada	28
Gráfico 2 – Condições de trabalho.....	29
Gráfico 3 – Uso das capacidades no trabalho	31
Gráfico 4 – Oportunidades no trabalho	33
Gráfico 5 – Interação social no trabalho.....	34
Gráfico 6 – Constitucionalismo (respeito às leis).....	35
Gráfico 7 – Espaço que o trabalho ocupa na vida.....	36
Gráfico 8 – Relevância social e importância no trabalho	37

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Oito fatores da QVT.....	17
Quadro 2 – Oito categorias da QVT	27

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Sexo dos funcionários.....	23
Tabela 2 – Faixa etária dos funcionários.....	24
Tabela 3 – Estado civil dos funcionários.....	24
Tabela 4 – Tempo de empresa.....	24
Tabela 5 – Cargos ocupados.....	25

LISTA DE SIGLAS

ARH	Administração de Recursos Humanos
QVT	Qualidade de vida no trabalho
RH	Recursos Humanos

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO DO PROJETO E PROBLEMA IDENTIFICADO.....	7
2 PROPOSTA DE SOLUÇÃO	8
2.1 Objetivos	8
2.2 Justificativa.....	8
3 REVISÃO DA LITERATURA TÉCNICA.....	9
3.1 Gestão de pessoas	9
3.2 Qualidade de vida no trabalho (QVT).....	12
3.2.1 Origem e evolução da QVT	12
3.2.2 Modelos de QVT	16
4 HISTÓRIA DA EMPRESA	19
4.1 Missão, visão e valores	20
5 METODOLOGIA.....	22
5.1 Participantes.....	23
5.2 Instrumentos de pesquisa e procedimentos de coleta de dados	25
5.3 Técnica de análise de dados.....	25
6 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	27
6.1 Avaliação da qualidade de vida no trabalho.....	27
6.1.1 Remuneração e benefícios.....	27
6.1.2 Condições de trabalho	29
6.1.3 Capacidade do trabalho.....	31
6.1.4 Oportunidades no trabalho.....	32
6.1.5 Interação social	33
6.1.6 Constitucionalismo (respeito às leis)	35
6.1.7 Espaço que o trabalho ocupa	36
6.1.8 Relevância social e importância do trabalho.....	37
7 COMENTÁRIOS FINAIS.....	39
REFERÊNCIAS.....	41
APÊNDICES / ANEXOS.....	46
APÊNDICE A – PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO.....	47
ANEXO A – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – MODELO DE WALTON.....	48

1 APRESENTAÇÃO DO PROJETO E PROBLEMA IDENTIFICADO

A qualidade de vida do funcionário é um fator de extrema importância dentro de uma organização. Um colaborador motivado e que vivencia um agradável ambiente de trabalho desenvolve sua função com mais sabedoria e cuidado, minimizando os motivos para insatisfações e o interesse em procurar um novo emprego. Muito mais que no passado, atualmente os profissionais estão mais exigentes e as oportunidades de emprego estão em excesso, motivos estes que fazem com que o funcionário seja mais seletivo. Perante esta situação, as organizações é que estão sujeitas às vontades e exigências das pessoas, cabendo a elas, o dever de motivar e reter seus colaboradores, oferecendo-os uma boa qualidade de vida no trabalho. Focada neste fato, atualmente crítico para a gestão empresarial, surge o interesse e a necessidade em realizar um estudo sobre a qualidade de vida no trabalho, especialmente nos colaboradores do setor Fiscal e Faturamento, da empresa Distribuidora de Produtos Químicos ABF, localizada na cidade de São Paulo/SP, com presença no Brasil desde 1995.

A empresa tem uma visão de ser a distribuidora química mais segura e canal de distribuição mais efetivo para seus clientes e fornecedores, através da excelência no atendimento prestado por seus colaboradores. Com mais de 300 funcionários responsáveis, qualificados e motivados, garante o desenvolvimento de soluções que permitem que os clientes se concentrem em suas atividades principais e se beneficiem de sua expertise e eficiência. Opera em todo o país, através de locais estrategicamente localizados nas regiões sudeste, nordeste e sul. Distribui produtos químicos para os setores de cosméticos e cuidados pessoais, alimentos, plásticos e poliuretanos, mineração, petróleo e gás, tintas e vernizes e agrícolas. Pratica a qualidade, segurança e meio ambiente, sendo certificada pelas normas ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001, que a endossam como uma empresa de referência em requisitos sustentáveis.

Neste contexto, levanta-se o seguinte problema: como está a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores do setor Fiscal e Faturamento, da empresa Distribuidora de Produtos Químicos ABF?

2 PROPOSTA DE SOLUÇÃO

2.1 Objetivos

O presente trabalho tem o objetivo de:

- a) analisar a visão dos colaboradores em relação a sua qualidade de vida no trabalho;
- b) sugerir melhorias para a qualidade de vida no trabalho.

2.2 Justificativa

No passado, as empresas não se preocupavam com a qualidade de vida de seus colaboradores, as pessoas simplesmente eram obrigadas a trabalhar e produzir, sendo pressionadas pela concorrência e até substituição, pois a mão de obra era excessiva e as vagas de emprego eram poucas.

Atualmente, as empresas estão preocupadas com o bem-estar dos funcionários, pelo fato da situação estar revertida, onde sobram empregos e falta mão de obra, principalmente qualificada. Além disso, os jovens muitas vezes perdem o interesse de se atualizar e, até mesmo, de estudar.

O principal objetivo de se proporcionar qualidade de vida no trabalho é gerar estratégias para promover um ambiente que estimule o funcionário, fazendo com que ele seja consciente sobre a saúde, que está diretamente ligada a sua qualidade e produtividade.

A empresa objeto deste trabalho está atenta no que se refere à qualidade de vida dos seus colaboradores, realizando anualmente pesquisa de clima organizacional e buscando atingir níveis satisfatórios, tomando ações para melhoraria as que estão apresentando resultado negativamente.

O presente estudo será de grande valor para a empresa, pois serão analisados os problemas e as possíveis soluções, a fim de proporcionar resultados aceitáveis. O trabalho irá contribuir com a ideia central da gestão empresarial, uma vez que está voltada às relações do ser humano e de qualidade dos processos e ambiente de trabalho.

3 REVISÃO DA LITERATURA TÉCNICA

O objetivo deste capítulo é trazer ao leitor a base teórica sobre o assunto adotado, a qualidade de vida no trabalho. Neste formato, iremos abordar algumas premissas de recursos humanos e gestão de pessoas, para, em um segundo momento, se aprofundar sobre o tema especificamente.

3.1 Gestão de pessoas

As pessoas são consideradas o maior patrimônio existente nas empresas, sendo definidas como capital humano. É nestes seres humanos que buscamos valorizar seu potencial para desenvolvimento pessoal e êxito profissional.

As integrações e os fóruns são necessários para um bom trabalho em equipe, pessoas precisam interagir e se integrarem para viverem melhor, para ter um bom desempenho. Desta forma, uma organização pode ser conceituada como um conjunto de pessoas que se unem para efetuar trabalhos em comum, com o objetivo de atingir metas e superá-las.

Maximiano (1992) enfatiza que uma organização é uma combinação de esforços individuais que tem por finalidade realizar propósitos coletivos, por meio de organização torna-se possível conseguir e alcançar objetivos que seriam inatingíveis para uma pessoa. Uma grande empresa ou uma pequena indústria, uma clínica ou um hospital, uma escola são todos exemplos de empresas. Sendo assim, uma organização é resultado de um trabalho coletivo com uma única meta comum: pessoas e empresas andarem juntas.

As empresas são entendidas, preliminarmente, como o resultado produzido pela atividade da estrutura organizacional. A estrutura organizacional de uma empresa é o conjunto de modos nos quais seu trabalho é dividido em tarefas distintas e, depois, sua coordenação é atingida entre estas tarefas (GIOVANNINI, 2004).

Já Chiavenato (1994, p. 9) descreve que:

A empresa constitui o ambiente dentro do qual as pessoas trabalham e vivem a maior parte de duas vidas. Nesse contexto, as pessoas são algo de si mesmas e esperam algo em troca, seja a curto ou a longo prazo. A maneira pela qual esse ambiente é moldado influencia poderosamente a qualidade de vida das pessoas. Neste formato, as tarefas deliberadas de

responsabilidade das pessoas, dependem não só da capacidade delas, mas também do ambiente, das condições e como está sua qualidade de vida.

Segundo Chiavenato (2004), a descoberta da individualidade deu-se também pelo fato de existir uma diversidade de distribuição das tarefas. As empresas mais desenvolvidas estão buscando a valorização das diferenças, para melhorar o aproveitamento da essência existente em cada funcionário.

Os valores da qualidade de vida estão sendo estruturados em diversos segmentos, que se referem à saúde, ergonomia, psicologia, ecologia, sociologia, economia, oportunidade de progresso e segurança no trabalho, integração social em uma organização, trabalho e vida privada entre outros (CHIAVENATO, 2001).

A gestão de pessoas é a forma pela qual são gerenciadas as pessoas dentro de uma organização, desde sua contratação até o seu desligamento.

As empresas, segundo França (2007, p. 1):

São feitas de pessoas para pessoas. A pedra fundamental da gestão de pessoas está na contribuição conceitual e prática para uma vida humana mais saudável e com resultados legítimos de produtividade, qualidade e desenvolvimento e competitividade sustentável.

Quando se fala em administração de recursos humanos, toma-se como referência a gestão das pessoas que participam das organizações e que nelas desempenham determinados papéis.

Assim, Gil conceitua a administração de recursos humanos como “o ramo especializado de ciência da administração que envolve todas as ações que tem como objetivo a integração do trabalhador no contexto da organização e no aumento de produtividade”. (GIL, 1994, p. 13).

Gil (2001) ainda salienta que a gestão de pessoas é um ramo especializado da ciência da Administração, que contempla todas as ações empreendidas por uma organização, com o objetivo de integrar o colaborador no contexto da organização e o buscar o aumento de sua produtividade. O autor destaca ainda que a importância do empregado torna-se mais evidente em uma organização, à medida que sua força de trabalho esteja envolvida, principalmente, com atividades especializadas.

Segue, pois, a clarificação das atividades de gestão de pessoas elencadas por Gil (2001, p. 25):

- a) **suprimento ou agregação:** identificamos das necessidades de pessoal, pesquisa de mercado de recursos humanos, recrutamento e seleção;

- b) **aplicação**: análise e descrição de cargos, planejamento e alocação interna de recursos humanos;
- c) **compensação ou manutenção**: salários, benefícios, carreiras, higiene e segurança no trabalho e relações com sindicatos;
- d) **desenvolvimento ou capacitação**: treinamento e desenvolvimento de pessoal e mudança organizacional; e,
- e) **controle ou monitoração**: avaliação de desempenho, banco de dados, sistemas de informações gerenciais e auditoria de recursos humanos.

As organizações, hoje, mostram ambientes de trabalho mais dinâmicos, complexos e desafiadores. Desta forma, estão provocando grandes impactos nos modelos de gestão, nas estratégias de carreira e, em especial, nos trabalhadores.

Neste contexto, Chiavenato (1999, p. 6) expõe que:

A gestão de pessoas é uma área muito sensível à mentalidade que predomina nas organizações. Ela é contingencial e situacional, pois depende de vários aspectos, como a cultura que existe em cada organização, a estrutura organizacional adotada, as características do contexto ambiental, o negócio das organizações, a tecnologia utilizada, os processos internos, e uma infinidade de outras variáveis importantes.

A administração de recursos humanos realiza processos burocráticos de admissão e demissão das pessoas, elaboração de folhas de pagamento, entrega de declarações, entre outros. Porém, atualmente, existe uma nova versão para a administração de recursos humanos (ARH), que, por sua vez, não somente efetua as funções citadas, como também recruta, seleciona e oferece treinamentos profissionais.

A ARH atual deve visar a valorização das pessoas da organização, porém, é notório que não acontece dessa forma, ainda adota-se uma forma ultrapassada para a realidade dos seres humanos.

A função de Recursos Humanos (RH), ou gestão de pessoas, tem como objetivos, encontrar, atrair e manter as pessoas de que a organização necessita. Isso envolve atividades que começam antes de uma pessoa ser empregada da organização e vão até depois que a pessoa se desliga. (MAXIMIANO, 2004, p. 31).

De acordo com Gil (1994), assim surgiu o conceito de administração de recursos humanos (ARH), porém, ainda sofrendo da velha miopia de visualizar as pessoas como recursos produtivos e meros agentes passivos, cujas atividades devem ser controladas a partir das necessidades da organização. Embora a ARH envolva todos os processos de gestão de pessoas que hoje conhecemos, ela parte

do princípio de que as pessoas devem ser planejadas e administradas pela organização ou por um órgão central de ARH.

Com o advento do terceiro milênio, a globalização da economia e o mundo fortemente competitivo, a tendência que se nota nas organizações bem-sucedidas é de não mais administrar recursos humanos, nem mais administrar as pessoas, mas, sobretudo, administrar com as pessoas, tratando-as como agentes ativos e proativos, sobretudo dotados de inteligência e criatividade, de habilidades mentais e não apenas de habilidades e capacidades manuais, físicas ou artesanais.

3.2 Qualidade de vida no trabalho (QVT)

3.2.1 Origem e evolução da QVT

A expressão “qualidade de vida no trabalho” foi abordada, pela primeira vez, em 1950, com o surgimento da abordagem sócio-técnica, agrupando indivíduos, organizações e o trabalho, analisando e restaurando as tarefas, com intuito de facilitar o trabalho e aumentar a produtividade. Somente na década de 60, tomaram impulso as iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, na busca de melhores formas de organizar e racionalizar o trabalho, a fim de minimizar os efeitos negativos do emprego na saúde e bem-estar geral dos trabalhadores (FERNANDES, 1996).

Porém, a expressão só foi introduzida publicamente no início da década de projeto de delineamento de cargos. Nesta década, surgiu um movimento pela qualidade de vida no trabalho, principalmente nos EUA, devido à preocupação com a competitividade internacional e o grande sucesso dos estilos e técnicas gerenciais dos programas de produtividade japoneses, centrados nos empregados.

Segundo Lacaz (2000), a mobilização cada vez maior dos trabalhadores europeus pela ampliação dos seus direitos trabalhistas, no início dos anos 70, gerou a consolidação de uma tendência que define a qualidade de vida no trabalho como uma proposta de maior participação do trabalhador na empresa, buscando tornar o trabalho mais humanizado. O autor explana ainda que foi, neste momento, que os trabalhadores passaram a serem vistos como sujeitos, estando sua realização calçada no desenvolvimento de suas potencialidades.

De acordo com Rodrigues (1994, p. 76), “a qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem, desde o início de sua existência, com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa”.

A primeira tentativa de correlacionar as variáveis condições físicas do local de trabalho e produtividade ocorreu entre 1924 e 1927, na Western Electric Company, uma empresa rotulada por sempre manter um alto nível de salários e boas condições de trabalho, porém, segundo Motta (1985, p. 15 apud RODRIGUES, 1999, p. 36), “o homem era encarado como uma unidade isolada, cuja eficiência poderia ser estimada cientificamente”, onde ficou constatado, conforme Homans (1971, p. 7 apud RODRIGUES, 1999, p. 37), que:

Os pesquisadores concluíram que o resultado negativo foi obtido não porque a relação não existisse, mas porque era impossível isolar essas de outras variáveis que entravam em qualquer determinação de eficiência produtiva, o resultado obtido comprovou a importância do fator psicológico.

Neste sentido, passou-se a observar que a qualidade de vida é um conjunto de boas práticas, que deve suprir todas as áreas, seja ambiental, ética e moral, profissional e humana. A empresa deveria atender algumas práticas, como:

- a) maior participação dos funcionários nos processos de trabalho;
- b) descentralização das decisões;
- c) redução de níveis hierárquicos;
- d) ambiente seguro confortável;
- e) condições de trabalho capazes de gerar satisfação;
- f) oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal (RODRIGUES, 1999).

O autor cita ainda que foram desenvolvidos modelos de indicadores de qualidade de vida por estudiosos, ao longo dos anos, estes influenciam na qualidade de vida dos trabalhadores, que serão brevemente abordados a seguir.

As empresas estão buscando serem competitivas no mercado, em virtude das mudanças ocorridas na economia, na tecnologia, nas relações humanas e sociais, nas organizações e nas relações de trabalho. Oferecer qualidade de vida aos colaboradores, é desenvolver a motivação pessoal e o desenvolvimento profissional.

Na visão de França (2002), “qualidade de vida no trabalho é o conjunto das ações de uma empresa no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho”.

A qualidade de vida está em constante difusão, apresentando ao funcionário um ambiente de trabalho com condições favoráveis ao seu bem-estar, satisfação, motivação, melhor relacionamento entre as pessoas e desenvolvimento pessoal, além do maior comprometimento com a empresa. Desta forma, o funcionário irá fortalecer a empresa no que se refere à redução de índice de insatisfação, falta de motivação, entre outros.

De acordo com Chiavenato (2008), pesquisas realizadas mostram que, para se alcançar produtividade e qualidade, as organizações precisam ter pessoas que sejam motivadas nos trabalhos que executam e que sejam recompensadas de forma adequada pela contribuição com a empresa.

Desta forma, segundo Chiavenato:

A organização que investe diretamente no funcionário está, na realidade, investindo diretamente no cliente. A gestão na qualidade total nas organizações depende fundamentalmente da otimização do potencial humano. E isso depende de quão bem as pessoas se sentem trabalhando na organização. A qualidade de vida no trabalho representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através de seu trabalho na organização (CHIAVENATO, 2004, p. 448).

A qualidade de vida no trabalho faz com que aumente as perspectivas do indivíduo com relação à empresa em que atua, tornando-o mais comprometido, leal e responsável, além de melhorar a relação interpessoal.

Para melhor entendimento dos reflexos de uma boa qualidade de vida, Alonso (apud CHIAVENATO, 2002) ressalta que a qualidade de vida no trabalho envolve uma série de fatores como:

- a) satisfação com o trabalho executado;
- b) as possibilidades de futuro na organização;
- c) reconhecimento pelos resultados alcançados;
- d) salário recebido;
- e) relacionamento humano dentro do grupo e da organização;
- f) ambiente psicológico e físico de trabalho;
- g) a liberdade e responsabilidade de decidir;
- h) as possibilidades de participar.

Os critérios citados devem ser bem observados dentro da organização, qualquer ponto falho pode ser fatal, pois a motivação não se dá por um só fator, mas por um conjunto de atribuições.

Um ambiente de trabalho agradável pode melhorar o relacionamento e a produtividade, reduzindo acidentes, absenteísmo e a rotatividade de pessoal. Oferecer a qualidade de vida tornou-se essencial para as empresas na conquista e retenção dos colaboradores, atualmente muito mais exigentes do que no passado.

A qualidade de vida, segundo Limongi-França (2004), é um assunto atraente, porém cheio de contradições. De um lado, maior conhecimento disponível sobre tudo, pressa e liberdade para escolher hábitos e estilos de vida. De outro lado, as crescentes exigências de qualificações, que se apresentam sempre insuficientes. Enfim, “trata-se de uma competência organizacional, cuja capacidade de solução pressupõe: vontade, legitimidade e qualificação dos diversos níveis do poder, interesses e impactos”. (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 11).

O termo qualidade de vida, segundo Fernandes (1996), já era usado no pós-guerra, como consequência de implantação do Plano Marshall, para a reconstrução da França. Ao longo dos tempos, a qualidade de vida se reconstruiu dando também abertura para propor uma maior preocupação com a qualidade de vida no trabalho, juntamente com a qualidade de vida pessoal.

Qualidade de vida é uma sinergia entre crescimento, conscientização e humanidade. Segundo Rossi et al. (2009, p. 263), a qualidade de vida tem como conceito, “valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais, em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”.

Manidi e Michel (2001) defendem que a qualidade de vida inclui:

- a) **o estado funcional**: hábito de vida saudável, mobilidade, condições físicas;
- b) **os componentes corporais e físicos**: nível de dor, doença e tratamento dos sintomas;
- c) **os componentes psíquicos**: capacidade de adaptação, emoções, satisfação em relação à vida e autoestima;
- d) **os componentes sociais**: o local das relações, a integração comunitária) e, enfim, os valores existenciais e espirituais, tais como o amor, o respeito e a liberdade.

O somatório desses pontos apresentados pelos autores descreve a qualidade de vida ideal, imaginada por todos os segmentos. Em síntese, qualidade de vida são as teorias de crescimento sustentável, respeitando o meio natural e valorizando o homem e suas essências morais e éticas, que, por sua vez, quando aplicadas ao meio empresarial, tomam uma forma mais crítica, o que será abordado na próxima seção.

3.2.2 Modelos de QVT

Chiavenato (1999) elenca os aspectos defendidos por Nadler e Lawler:

- a) participação dos funcionários nas decisões;
- b) reestruturação do trabalho, através do enriquecimento das tarefas e de grupos autônomos de trabalho;
- c) inovação no sistema de recompensas, para influenciar o clima organizacional;
- d) melhoria no ambiente de trabalho, quanto às condições físicas e psicológicas e no horário de trabalho.

Este fundamento, pelos estudiosos Nadler e Lawler, defende que o trabalhador se integre à organização de forma humanitária, participando das decisões, ideias e do crescimento, fazendo-o se sentir importante no ambiente de trabalho. (CHIAVENATO, 1999).

Segundo Chiavenato (1999), os aspectos a serem considerados são:

- a) **variedades de habilidades:** o cargo exercido deve exigir várias e diferentes habilidades e conhecimento;
- b) **identidade da tarefa:** ressalta a importância do indivíduo sobre as suas tarefas, o trabalho deve ser realizado no início ao fim, para que este perceba que produz um resultado palpável;
- c) **significado da tarefa:** a pessoa deve ter uma clara percepção de que forma o seu trabalho produz consequência e impactos sobre o trabalho dos demais;
- d) **autonomia:** defende-se a responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas e a independência para desempenhá-las. Um exemplo seria a prática de gerência por objetos, pois proporciona um papel

importante aos trabalhadores no estabelecimento de seus próprios objetivos e na busca de planos para consegui-los;

- e) **feedback**: refere-se às informações, pode ser dividido em retroação do próprio trabalho e retroação extrínseca;
- f) **retroação do próprio trabalho**: os supervisores devem proporcionar informação de retorno para que o próprio indivíduo possa avaliar o seu desempenho;
- g) **retroação extrínseca**: deve haver um retorno dos superiores hierárquicos ou cliente a respeito do desempenho de sua tarefa;
- h) **inter-relacionamento**: o contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou clientes deverá ser estimulado e possibilitado.

Este modelo de QVT enfatiza que o trabalhador precisa saber quão importante é sua função e trabalho para a empresa, se sentido valorizado e motivando-o a executá-lo da melhor forma possível. Além disso, o *feedback* proporciona ao colaborador avaliar e corrigir suas falhas.

Por sua vez, Walton propõe um modelo mais abrangente, que aborda oito fatores, conforme demonstrado no Quadro 1.

Quadro 1 – Oito fatores da QVT

(continua)

Fatores da QVT	Dimensões
1- Compensação justa e adequada	Salário adequado ao trabalhador Equidade ou compatibilidade interna Equidade e compatibilidade externa
2- Condições de segurança e saúde no trabalho	Jornada de trabalho Ambiente físico (seguro e saudável)
3- Utilização e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Significado da tarefa Identidade da tarefa Variedade de habilidades Retroação e retro informação
4- Oportunidade de crescimento contínuo e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento profissional Segurança do emprego

(conclusão)

Fatores da QVT	Dimensões
5- Integridade social na organização	Igualdade de oportunidades Relacionamentos interpessoais e grupais Senso comunitário
6- Garantias constitucionais	Respeito às leis e direitos trabalhistas Privacidade pessoal Liberdade de expressão Normas e rotinas claras da organização
7- Trabalho e espaço total da vida	Papel balanceado do trabalho na vida pessoal
8- Relevância social da vida no trabalho	Imagem da empresa Responsabilidade social pelos produtos / serviços Responsabilidade social pelos empregados

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Este modelo aborda todas as dimensões, organizacional, social e psicológica, atendendo os requisitos essenciais de motivação e satisfação pessoal e profissional, aproximando-se mais com a realidade atual do mercado.

4 HISTÓRIA DA EMPRESA

A história da Distribuidora de Produtos Químicos ABF começa em 27 de fevereiro de 1920, na Holanda, com a fundação da empresa *NV Handel Maatschappij "Holanda Colombia Voorhen J. & W. Wegman"*. Esta empresa, que tinha sede em Barranquilla, na Colômbia, distribuía querosene e óleo combustível, ambos os produtos fornecidos pela recém-inaugurada refinaria da Shell, em Curaçao.

Em 1960, a empresa foi adquirida por um pequeno grupo de empresários, sediado nas Antilhas Holandesas. Dentre estes empresários, estava Gerry (G. J.) Staartjes, um bem-sucedido graduado da escola holandesa de administração, que havia trabalhado no periódico local, chamado "*Beurs-en Nieuwsberichten*", desde 1953. Em pouco tempo, ele passou a gerenciar o novo negócio.

Sob o comando do Sr. Staartjes, a empresa rapidamente se expandiu, acompanhando o processo de industrialização da América Latina. Todos os esforços eram focados no desenvolvimento operacional na Colômbia e nos países vizinhos. Novos escritórios foram sendo abertos no Equador, Peru, Venezuela, em países da América Central e, posteriormente, no Brasil, Chile e República Dominicana. Na América Central, a ABF se estabeleceu inicialmente na Guatemala, há 31 anos atrás. Expandiu-se para El Salvador, Honduras, Nicarágua, Costa Rica e Panamá, com sete escritórios de distribuição e três terminais operacionais.

A empresa desenvolveu uma rede de logística e suporte logístico, além de sua própria área de tancagem. À medida que a companhia se expandia, o Sr. Staartjes mudou a matriz para Bogotá, capital colombiana. Gerry Staartjes reinvestiu todo o lucro obtido para garantir que a ABF continuasse crescendo. As atividades de distribuição requeriam uma infraestrutura logística mundial, incluindo armazenagem de grãos e navios.

O grupo construiu terminais de armazenagem para líquidos e químicos sólidos em vários mercados, desenvolvendo um sistema para embarcar tais produtos para os Estados Unidos e a Europa. O gerenciamento desta operação de ida e volta foi centralizada no escritório em Houston, Estados Unidos. Durante os anos 80, o Sr. Staartjes induziu a mudança de parte da sua divisão operacional para Houston, que também se tornou o escritório central para as operações de compras de produtos para as Américas Central e do Sul.

A *Holland Chemical International* expandiu-se pela América do Norte, a partir de 1980, e pela Europa, a partir de 1990. Geograficamente, a expansão se deu com o desenvolvimento das transações internacionais e a imediata transferência da sede da empresa *holding*, da Colômbia para Bermudas. Mais tarde, em 1993, com a globalização da empresa, cuja missão era de se tornar líder no mercado internacional de químicos, a sede voltou a ser na Holanda. O mês de setembro de 1999 ficou conhecido como um marco na história corporativa da empresa, já que foi quando a Brenntag realizou a oferta de compra das ações da *Holland Chemical International* (ABF). A oferta foi aceita e 99,1% do capital foi transferido em 15 de novembro de 2000.

Assim, nasceu a líder mundial na distribuição de químicos. Naquela ocasião, a Brenntag era líder no mercado europeu e o quarto maior distribuidor na América do Norte, com mais de cem centros de distribuição e vendas acima de 1,5 bilhões de dólares.

4.1 Missão, visão e valores

A Distribuidora de Produtos Químicos ABF tem uma ideia ambiciosa do que nós, como empresa, quer ser, agora e no futuro. A nossa visão reflete uma evolução acelerada do nosso modelo de negócio, em um processo de crescimento contínuo.

Somos o distribuidor de produtos químicos mais seguro e esforçando-se para atingir zero acidentes e incidentes, estamos ligados aos nossos clientes e fornecedores, em todo o mundo, como o canal de distribuição efetivo.

Líder mundial de mercado, em todos os nossos mercados e indústrias selecionadas, oferecemos uma organização de marketing profissional, garantindo, consistentemente, elevados padrões.

Esforçamo-nos em criar um ambiente de trabalho onde as pessoas queiram trabalhar, geramos lucros sustentáveis e elevados para os nossos acionistas e outras partes interessadas.

O sucesso da ABF é fundado no compromisso inabalável da nossa empresa para com os nossos valores fundamentais. Todas as nossas atividades empresariais e as relações com os nossos parceiros de negócio são definidas pelos seis valores que nos diferenciam dos nossos concorrentes e que nos ajudam a oferecer o melhor desempenho possível aos nossos parceiros.

Na ABF, a segurança vem sempre em primeiro lugar. Com o esforço para zero acidentes e incidentes em todo o mundo, tencionamos definir padrões da indústria para medidas de segurança. Os funcionários da ABF são encorajados a se tornarem líderes nos respectivos papéis que assumem, na responsabilidade pelo seu trabalho e nas decisões. Os nossos funcionários apropriam-se do seu trabalho e, como tal, trazem um alto nível de compromisso e envolvimento dos seus relacionamentos de negócios.

Estamos comprometidos com a excelência, em todos os aspectos do nosso negócio, para permanecer no topo. Para esse fim, realizamos todos os assuntos com o maior grau de integridade e de responsabilidade. Não seríamos o distribuidor de produtos químicos líder no mundo se não tivéssemos um impacto significativo junto dos nossos parceiros de negócios, e, como tal, esforçamo-nos em criar o maior valor possível para os nossos parceiros, independente da tarefa em questão.

5 METODOLOGIA

Para Oliveira (2007, p. 135), “entendem-se por métodos, os procedimentos mais amplos de raciocínio”, ou seja, é por intermédio deste método que se encontra o caminho que se deve percorrer para alcançar o objetivo final da pesquisa.

A fim de analisar as percepções da qualidade de vida do trabalhador dos profissionais da área Faturamento e Fiscal, o presente trabalho utilizou o método de estudo de caso, que, segundo Gil (2002, p. 138), “é essencial para fornecer respostas relativas à causa de determinados fenômenos”. Por intermédio deste método, foi possível levantar informações sobre o dia a dia da empresa pesquisada, se a mesma possui um programa de Qualidade de Vida no Trabalho, e quais os fatores que influenciam para o melhor desempenho e produtividade dos profissionais que nela trabalham.

Com base neste método, foi observado o *layout* da empresa, em itens como a localização dos móveis, os equipamentos para realização das tarefas e o espaço físico. Também, foi analisado o relacionamento interpessoal por parte dos funcionários com os clientes e o contato com os sócios proprietários, analisando como esses profissionais se inserem no contexto da organização, enfatizando a variável qualidade de vida no trabalho, e se, de fato, a maneira como esses profissionais estão alocados dentro da empresa interfere, ou não, na sua produtividade e desempenho.

A composição da metodologia desse trabalho utilizou também, como técnica de pesquisa, questionários aplicados aos colaboradores, com o objetivo de identificar a qualidade de vida no trabalho dos profissionais dessa empresa, buscando conhecer se existe alguma ação ou projeto voltado para esse assunto, qual o conhecimento dos colaboradores e empresários perante os mesmos, quais os resultados esperados e os realmente trazidos. Ainda Gil (2002, p. 49), conceitua técnicas como “procedimentos mais restritos que operacionalizam os métodos mediante emprego de instrumentos adequados”. Através da técnica aplicada, foi possível definir um conjunto de processos que permitiram que chegássemos ao objetivo final dessa pesquisa.

De acordo com os objetivos estabelecidos, optou-se por uma abordagem qualitativa descritiva. O objetivo da pesquisa descritiva é obter dados sobre uma

população. Para Gil (1999), a pesquisa descritiva tem como objetivo levantar opiniões, atitudes e crenças de uma população.

5.1 Participantes

O objeto do trabalho será focar nos funcionários do setor Fiscal e Faturamento, que, atualmente, conta com 25 colaboradores em São Paulo capital, com 5 colaboradores em Jundiaí (SP) e 8 colaboradores em Esteio (RS), totalizando 38 colaboradores. Foram convidados para a pesquisa os 38 colaboradores, o questionário foi entregue por meio eletrônico, com o objetivo que as demais filiais também participassem da pesquisa, porém a pesquisadora não ficou presente durante o preenchimento do mesmo.

Dentre os 38 colaboradores convidados, 25 responderam e os 8 funcionários restantes se recusaram a responder a pesquisa, alegando que não se sentiam confortáveis em responder essas questões, com receio de expor o que pensam.

De acordo com os dados sociodemográficos, apurou-se que, dos 25 que responderam, 15 são do gênero feminino e 10 do gênero masculino, sendo possível perceber que as mulheres são a maioria entre os entrevistados, conforme demonstra a Tabela 1.

Tabela 1 – Sexo dos funcionários

Gênero	Quantidade	%
Feminino	15	60%
Masculino	10	40%
Total	25	100%

Fonte: elaborada pela autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

Em relação à idade dos funcionários, é possível observar que 32% tem até 25 anos, 36% tem entre 26 a 35 anos, 24% tem entre 36 e 45 anos e apenas dois funcionários possuem acima de 45 anos, representando 8% dos entrevistados, de acordo com o apresentado na Tabela 2.

Tabela 2 – Faixa etária dos funcionários

Faixa etária	Quantidade	%
Até 25 anos	8	32%
De 26 a 35 anos	9	36%
De 36 a 45 anos	6	24%
Acima de 45 anos	2	8%
Total	25	100%

Fonte: elaborada pela autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

Analisando o estado civil dos colaboradores, é possível observar que 36% são solteiros, 50% são casados e 14% são divorciados, conforme demonstra a Tabela 3.

Tabela 3 – Estado civil dos funcionários

Estado civil	Quantidade	%
Solteiro	10	36%
Casado	11	50%
Divorciado	4	14%
Total	25	100%

Fonte: elaborada pela autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

Quanto ao tempo em que trabalham na empresa, 43% trabalham a até 5 anos, 50% trabalham entre 6 a 10 anos e 7% trabalham entre 11 a 15 anos na empresa. É possível observar que a maioria, ou seja, 57% dos funcionários entrevistados trabalham na empresa há mais de 10 anos, conforme demonstrado na Tabela 4.

Tabela 4 – Tempo de empresa

Tempo de empresa	Quantidade	%
De 0 a 5 anos	11	43%
De 6 a 10 anos	12	50%
De 11 a 15 anos	2	7%
Total	25	100%

Fonte: elaborada pela autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

Em relação aos cargos ocupados, 29% dos colaboradores são auxiliares de faturamento, 29% são analistas fiscais, 21% são analistas fiscais sênior e 21% são analistas fiscais plenos, conforme a Tabela 5.

Tabela 5 – Cargos ocupados

Cargos	Quantidade	%
Auxiliar de faturamento	8	29%
Analista fiscal	7	29%
Analista fiscal sênior	5	21%
Analista fiscal pleno	5	21%
Total	25	100%

Fonte: elaborada pela autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

5.2 Instrumentos de pesquisa e procedimentos de coleta de dados

Para a presente pesquisa, foi utilizada uma Escala de Avaliação da Qualidade de Vida do Trabalho, segundo o modelo de Walton (Anexo A), que contempla oito categorias conceituais que incluem critérios da QVT. Além disso, foi aplicado um questionário (Apêndice A) que contém questões que visavam coletar dados sociodemográficos dos funcionários, com as seguintes variáveis: idade, sexo, estado civil, tempo de empresa e cargo. Por fim, foi realizada uma entrevista semiestruturada (Apêndice B), com perguntas que visavam identificar a percepção dos colaboradores em relação à QVT e com pedido de sugestões para a melhoria da QVT.

5.3 Técnica de análise de dados

A análise dos dados foi realizada por meio de leitura qualitativa de dados quantitativos, através da análise de frequência de respostas. Para a análise dos dados obtidos, foram utilizadas duas escalas sugeridas por Timossi et al. (2009), a Escala do tipo Likert de cinco alternativas e a Escala de QVT de 0 a 100.

Segundo Timossi et al. (2009, p. 404):

Como o modelo original de Walton não propõe escalas de avaliação quanto aos resultados, elaborou-se uma escala de respostas do tipo Likert,

polarizada em cinco pontos e fundamentada no modelo de respostas utilizando no WHOQOL-100, proposto pela Organização Mundial da Saúde.

Na Escala do tipo Likert de cinco alternativas, o valor 1 corresponde a muito insatisfeito e o valor 5 corresponde a muito satisfeito. Para avaliar a Escala de QVT de 0 a 100, as respostas dos participantes foram distribuídas em uma tabela onde os valores entre 25 e 75 são caracterizados como insatisfatórios e satisfatórios, respectivamente, o valor 50 refere-se ao nível intermediário, valores abaixo de 25 são compreendidos como muito insatisfatórios e acima de 75 como muito satisfatórios (TIMOSSI et al., 2009). Após a distribuição dos dados, foram feitas análises para identificar o nível de satisfação dos colaboradores.

Os dados sociodemográficos foram analisados através de cada item dos dados coletados para identificar a população participante. Para análise das entrevistas semiestruturadas, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo de Bardin (2014). A análise de conteúdo é organizada em três fases:

- a) **pré-análise**: onde se sistematizam as ideias iniciais;
- b) **exploração do material**: que se refere à codificação e definição de categorias de análise; e,
- c) **tratamento de resultados, inferência e interpretação**: nesta etapa, é realizada a condensação e destaque das informações para análise, culminando nas interpretações inferenciais, sendo este o momento da análise reflexiva e crítica. (BARDIN, 2014).

6 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo, serão apresentadas as percepções dos colaboradores do setor Fiscal e Faturamento, sobre as categorias de qualidade de vida no trabalho, de acordo com o modelo de Walton. Irá apresentar, ainda, sugestões para melhoria da QVT na empresa, analisando os aspectos mais e menos valorizados.

6.1 Avaliação da qualidade de vida no trabalho

O tópico a seguir analisa a percepção dos colaboradores após a aplicação da Escala de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho, segundo o modelo de Walton (Anexo A), que contempla oito categorias conceituais, descritas no Quadro 2, que incluem critérios de QVT. Serão apresentados os resultados referentes a cada uma das oito categorias.

Quadro 2 – Oito categorias da QVT

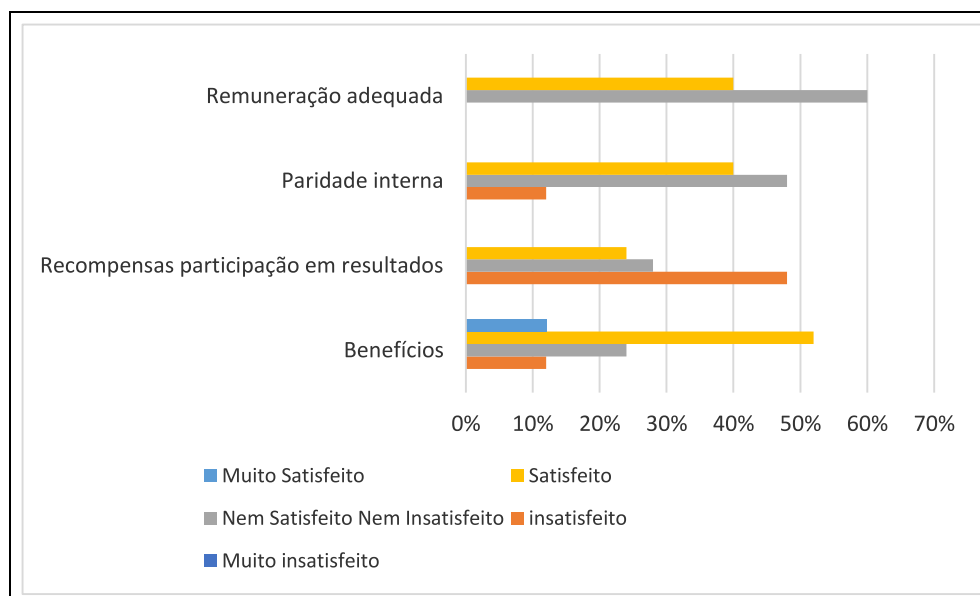
Salário: compensação justa e adequada
Condições de trabalho
Uso das capacidades no trabalho
Oportunidades no trabalho
Integração social no trabalho
Constitucionalismo (respeito às leis)
Espaço que o trabalho ocupa na vida
Relevância social e importância do trabalho

Fonte: elaborado pela autora (2019).

6.1.1 Remuneração e benefícios

A categoria salário: compensação justa e adequada investiga remuneração adequada, paridade interna, recompensas e participação em resultados e benefícios. O Gráfico 1 apresenta as respostas, em percentuais, para cada questão desta categoria.

Gráfico 1 – Salário: compensação justa e adequada



Fonte: elaborado pela autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

Analisando as respostas relativas à remuneração, é possível observar que 40% se consideram satisfeitos, enquanto 60% são indiferentes. A remuneração justa é aquela onde os salários são compatíveis com os praticados no mercado, existe equilíbrio salarial entre cargos de mesma importância e o valor recebido proporciona dignidade para o colaborador e sua família. (FERREIRA, 2013). Com base nestes resultados, pode-se pensar que os colaboradores estão satisfeitos com suas remunerações e, por sua vez, satisfeitos com este fator de QVT.

Em relação a estar satisfeito com seu salário, comparado ao salário dos colegas, 40% estão satisfeitos, 48% indiferentes e 12% insatisfeitos. Normalmente as pessoas comparam o que recebem com os outros colegas que trabalham em situações semelhantes, pois um trabalhador que percebe que não está recebendo adequadamente pode reduzir seus esforços no trabalho e, dessa forma, reduzir a desigualdade de remuneração. (FERREIRA, 2013). Os resultados levam a crer que apenas parte dos colaboradores estão satisfeitos com seus salários.

No que tange à avaliação das recompensas e da participação em resultados, 24% estão satisfeitos, 28% indiferentes e 48% insatisfeitos. É possível observar que 48% dos colaboradores estão insatisfeitos, uma hipótese é que a empresa não oferece o mesmo plano de participação nos resultados a todos os colaboradores, existindo uma distinção por cargos. Em relação aos colaboradores satisfeitos, a hipótese é que tenham avaliado a recompensa associada ao valor oferecido.

Também existem muitas pessoas indiferentes às recompensas, situação que revela o baixo investimento da empresa em valores que o funcionário recebe da empresa por ter ajudado a atingir uma meta, individualmente ou em equipe (CHIAVENATO, 2014)

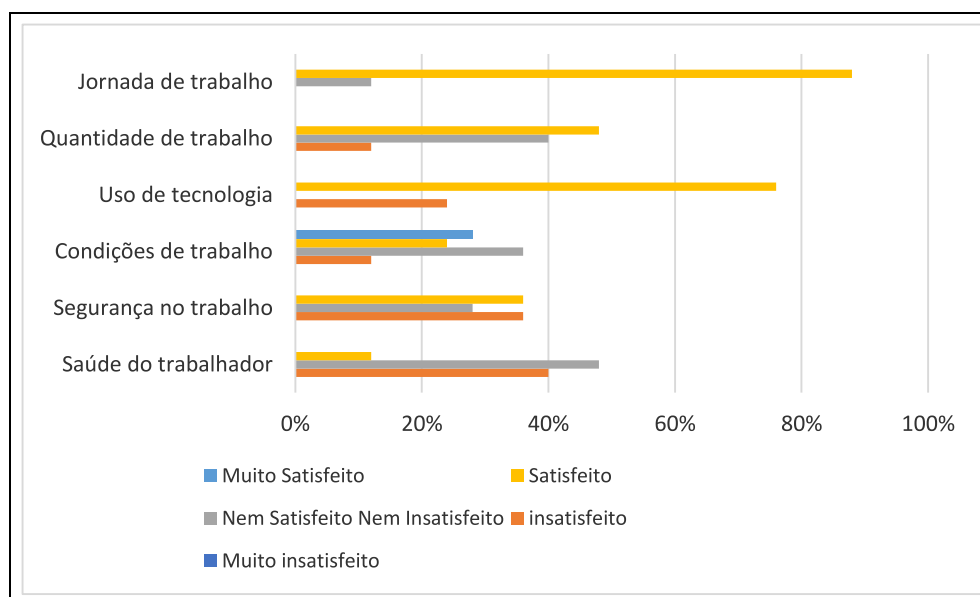
No item sobre os benefícios que a empresa oferece aos colaboradores, foi avaliado que 12% estão muito satisfeitos, 52% satisfeitos, 24% indiferentes e 12% insatisfeitos. É possível perceber que a maioria está satisfeita com os benefícios que a empresa oferece, sendo eles, convênio médico e odontológico, auxílio-creche, auxílio-combustível, vale-transporte e vale-refeição.

Na categoria salário: compensação justa e adequada, evidencia-se que parte dos colaboradores estão satisfeitos com a remuneração recebida de empresa, com a equidade interna e com a participação em resultados. Em relação aos benefícios, a grande maioria encontra-se satisfeita.

6.1.2 Condições de trabalho

A categoria sobre as condições de trabalho investiga jornada de trabalho, materiais disponibilizados para o trabalho, segurança, condições ambientais e saúde do trabalhador. O Gráfico 2 apresenta as respostas, em percentuais, para cada questão desta categoria.

Gráfico 2 – Condições de trabalho



Fonte: elaborado pela autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

Na categoria jornada de trabalho, foi possível observar que 88% dos colaboradores estão satisfeitos e 12% são indiferentes. Conforme Mezomo e Oliveira (2015, p. 183), quando nos referimos a longas jornadas de trabalho, na atualidade, vemos as pessoas cada vez mais desmotivadas e insatisfeitas com seu trabalho. Com base nestes resultados, pode-se pensar que houve um aumento de responsabilidades, sendo assim, a grande maioria está insatisfeita com a jornada de trabalho da empresa, o que reflete como indicador de forma negativa para a boa QVT.

Sobre a carga de trabalho, 48% dos colaboradores estão satisfeitos com a quantidade de trabalho que recebem para executar, 40% são indiferentes e 12% insatisfeitos. Uma carga pesada de trabalho pode contribuir para o aparecimento de estresse, bem como a sua carga reduzida que enseja a ocorrência de ociosidade. (FERREIRA, 2013). Analisando os dados da pesquisa, nesse item é possível observar que os funcionários consideram adequada a carga de trabalho recebida.

Quanto às tecnologias no trabalho, 76% estão satisfeitos e 24% insatisfeitos. Limongi-França (2012) relata que as novas tecnológicas passaram a ajudar mais os profissionais, aumentando a qualidade de vida e reduzindo os casos de estresse.

Sobre as condições de trabalho que a empresa oferece, 28% estão muito satisfeitos, 24% satisfeitos, 36% indiferentes e 12% insatisfeitos. Em relação à segurança e aos equipamentos de proteção, 36% estão satisfeitos, 28% indiferentes e 36% insatisfeitos. Com base nestes resultados, pode-se pensar que a empresa possui uma área voltada para a segurança do trabalho que faz a inspeção e distribui equipamentos de proteção individual, o que pode impactar na satisfação com este fator da qualidade de vida no trabalho.

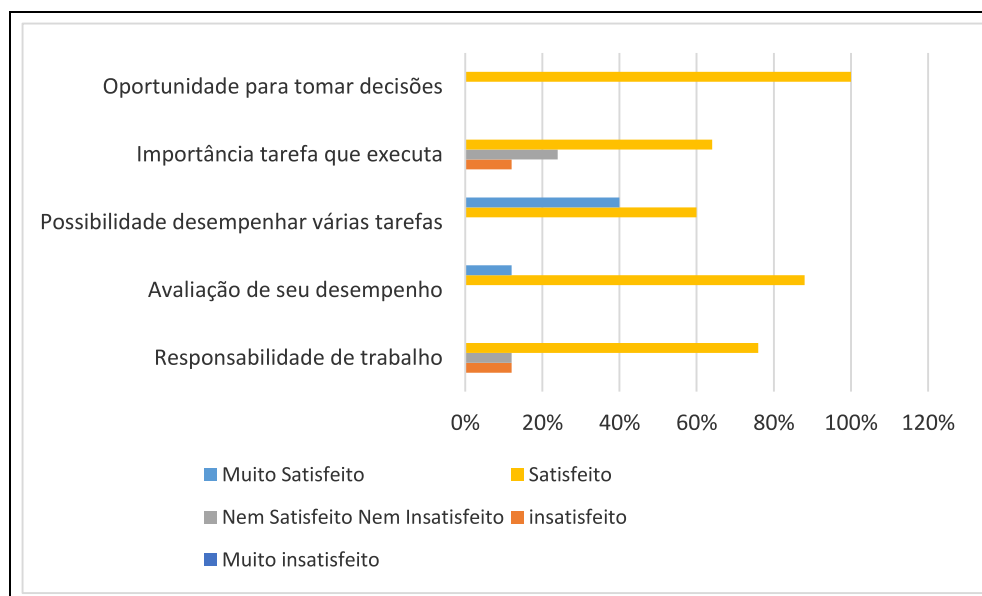
Sobre a saúde do trabalhador, analisando o cansaço que o trabalho causa nos trabalhadores, que pode ocasionar em enfermidades físicas e psíquicas, como exemplo, dores no corpo e estresse, 12% estão satisfeitos, 48% indiferentes e 40% insatisfeitos. Uma hipótese são as longas jornadas de trabalho que a empresa possui em períodos de fechamentos mensais de balanço. Ao responderem esta questão, os funcionários relataram que estão satisfeitos com a carga horária de trabalho semanal, porque houve redução de horário, porém, os fechamentos são desgastantes, as jornadas são estendidas em horas extras, por conta do curto prazo definido pela companhia.

Nesta categoria, condições de trabalho, foi possível obter elevados graus de satisfação nos itens jornada de trabalho, uso de tecnologia e condições de trabalho. Quanto à quantidade de trabalho, segurança no trabalho e saúde do trabalhador apresentaram resultados que indicam insatisfação dos colaboradores, o que reflete na QVT dos trabalhadores e na empresa em geral.

6.1.3 Capacidade do trabalho

A categoria sobre capacidade no trabalho investiga os indicadores de autonomia no trabalho, capacidade para desenvolver tarefas e avaliação de desempenho. O Gráfico 3 apresenta as respostas, em percentuais, para cada questão desta categoria.

Gráfico 3 – Uso das capacidades no trabalho



Fonte: elaborado pela autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

Percebe-se que existe autonomia e oportunidade de tomar decisões no trabalho, uma vez que 100% estão satisfeitos com esta condição. A autonomia refere-se à independência do sujeito no trabalho, uma organização rígida proporciona empecilho para que o trabalhador tenha autonomia e a falta de autonomia agrava o sofrimento do trabalhador. (MORAES; VASCONCELOS; CUNHA, 2012).

Na importância da tarefa e trabalho que executa na empresa, 64% estão satisfeitos, 24% indiferentes e 12% insatisfeitos. Para Heloani e Capitão (2003), a

força de trabalho exige qualificação, mesmo que seja somente para apertar um botão, exigindo qualificação e conhecimento do trabalhador. Esse conhecimento produz importância para a tarefa que o trabalhador executa.

Na possibilidade de desempenhar várias tarefas, 40% estão muito satisfeitos e 60% satisfeitos. Uma hipótese é o fato dos funcionários executarem tarefas diferenciadas, devido a uma política na empresa de que os colaboradores quando não possuem demanda ajudam os colegas de outras unidades.

Na avaliação de desempenho, 12% estão muito satisfeitos e 88% satisfeitos. A empresa acompanha os planos de ação após a avaliação de desempenho anual. Avaliação de desempenho é uma avaliação formal para o entendimento das necessidades e do que motiva e afeta a performance dos trabalhadores, proporcionando satisfação no local de trabalho. (FERREIRA, 2013).

No que tange à responsabilidade que recebem no trabalho, 76% estão satisfeitos, 12% indiferentes e 12% insatisfeitos. Com base nestes resultados, pode-se pensar que os líderes, em sua maioria, não são centralizadores.

Na categoria uso das capacidades no trabalho, percebe-se que foi possível obter um elevado grau de satisfação referente aos aspectos analisados.

6.1.4 Oportunidades no trabalho

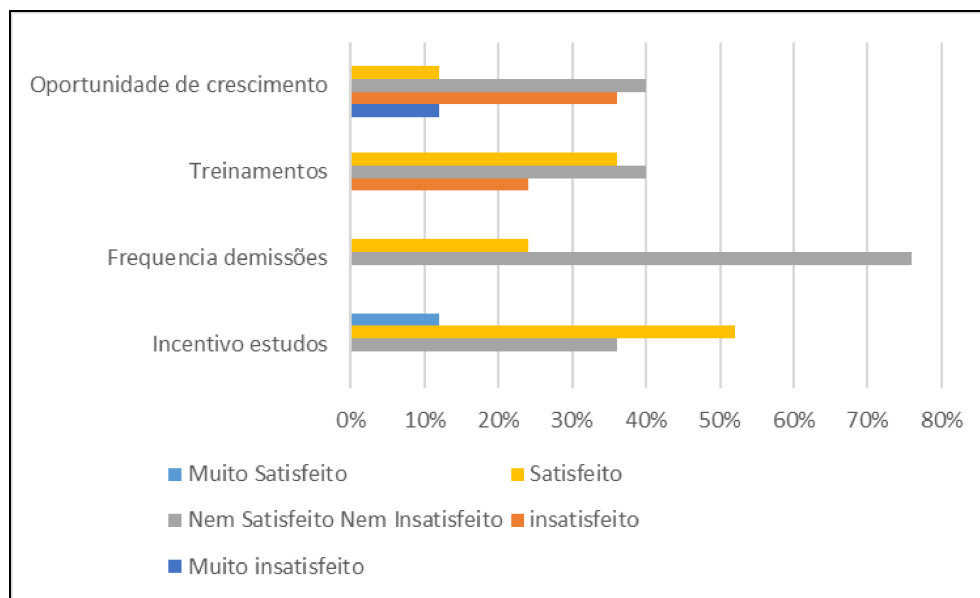
Em oportunidades no trabalho, que investiga oportunidades de crescimento, treinamento, frequência que ocorrem as demissões na empresa e incentivo da empresa em estudo, o Gráfico 4 apresenta as respostas, em percentuais, para cada questão desta categoria.

No item oportunidade de crescimento profissional, 12% estão satisfeitos, 40% indiferentes, 36% insatisfeitos e 12% muito insatisfeitos. É possível observar que 48% estão insatisfeitos, uma hipótese é que a empresa não possui uma política de avaliar se existem perfis internos para a vaga, normalmente os funcionários nem sabem que existe determinada vaga.

Sobre treinamentos, 36% estão satisfeitos, 40% indiferentes e 24% insatisfeitos. Treinamento e desenvolvimento pode influenciar nas formas de pensar a organização, apoiar e criar situações de aprendizado. (LIMONGI-FRANÇA, 2012). Devido à atual crise econômica, a empresa não está oferecendo treinamentos para todos os setores da empresa o que pode ser um indicativo para que 24% dos

colaboradores estejam insatisfeitos, já que o treinamento proporciona aprendizado para os colaboradores.

Gráfico 4 – Oportunidades no trabalho



Fonte: elaborado pela autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

Quanto à frequência das demissões, 24% estão satisfeitos e 76% indiferentes. Nos últimos meses, a empresa demitiu alguns colaboradores, por se tratarem de funcionários que não se mostravam dedicados ao trabalho, alguns têm medo de serem demitidos, devido à crise econômica que o mercado está enfrentando.

No item incentivo para estudo, 12% estão muito satisfeitos, 52% satisfeitos e 36% indiferentes. Contudo, os resultados levam a crer que os satisfeitos tiveram algum benefício em decorrência do incentivo à educação.

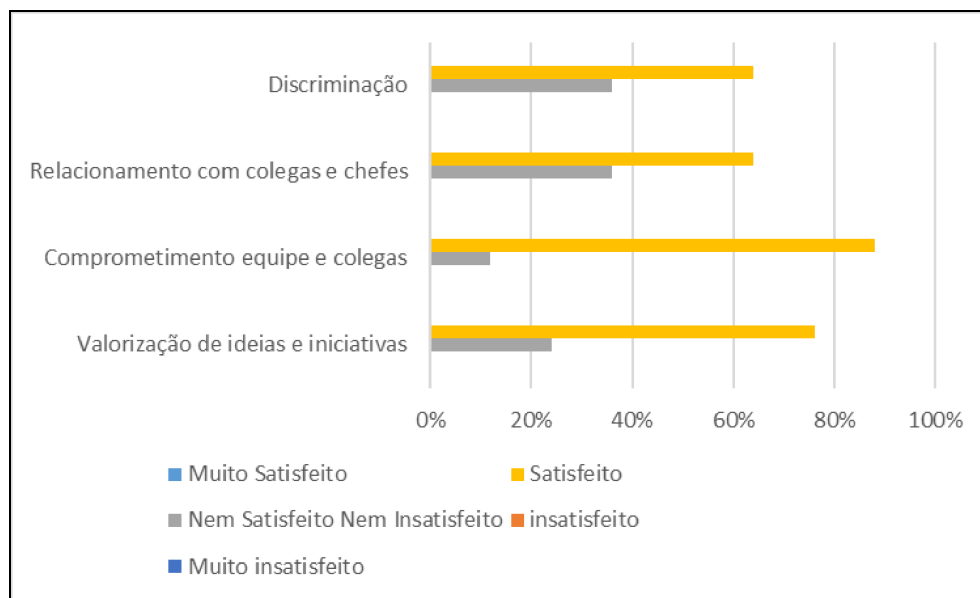
A partir da análise dos indicadores descritos nesta categoria, percebe-se que os resultados foram satisfatórios na avaliação das oportunidades no trabalho. Os resultados obtidos nesses itens contribuem para a elevação na avaliação da qualidade de vida no trabalho.

6.1.5 Interação social

A categoria interação social no trabalho investiga a discriminação, relacionamento com colegas e chefes, comprometimento da equipe e colegas com o

trabalho e valorização de ideias e iniciativas. O Gráfico 5 apresenta as respostas, em percentuais, para cada questão desta categoria.

Gráfico 5 – Interação social no trabalho



Fonte: elaborado pela autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

No item discriminação no trabalho e como você se sente, 64% estão satisfeitos e 36% indiferentes. A discriminação por idade, gênero, raça, etnia ou religião pode contribuir para o surgimento do estresse no trabalho. (FERREIRA, 2013).

Sobre relacionamento com os colegas e chefes, 64% estão satisfeitos e 36% indiferentes. O relacionamento interpessoal é um indicador de extrema relevância para a QVT. Esse item foi avaliado de forma positiva pela maioria dos colaboradores. O relacionamento interpessoal é uma das variáveis que avalia o clima da organização. (FERREIRA, 2013).

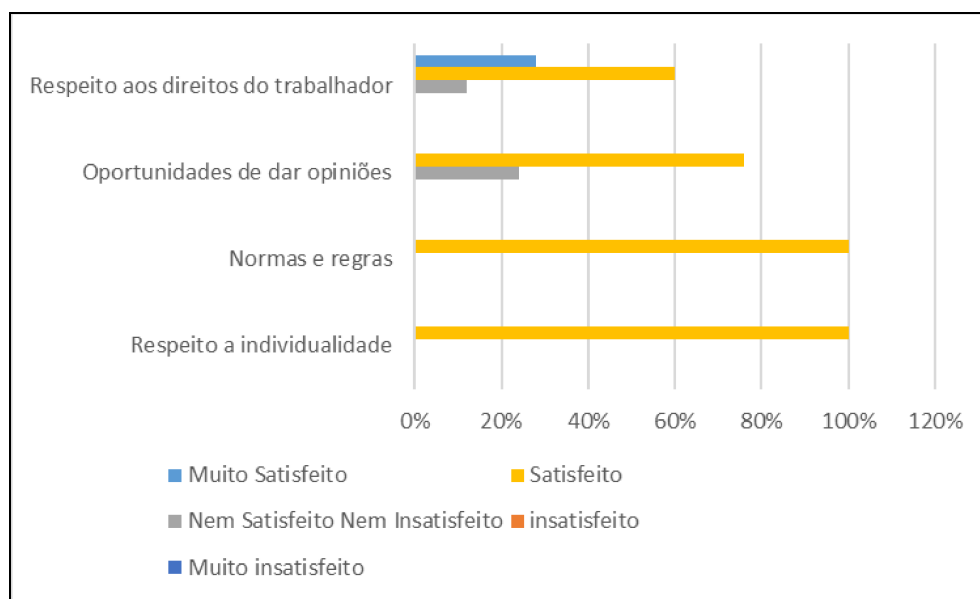
No item comprometimento dos colegas e equipes, 88% estão satisfeitos e 12% indiferentes. No item valorização de ideias e iniciativas, 76% estão satisfeitos e 24% indiferentes.

A pesquisa evidencia resultados satisfatórios nesta categoria, integração social no trabalho, para os itens que avaliam o relacionamento entre os colegas e chefes e o comprometimento da equipe e colegas com o trabalho.

6.1.6 Constitucionalismo (respeito às leis)

A categoria constitucionalismo (respeito às leis) investiga o respeito aos direitos do trabalhador e oportunidades de dar opiniões, normas e regras do trabalho a respeito à individualidade. O Gráfico 6 apresenta as respostas, em percentuais, para cada questão desta categoria.

Gráfico 6 – Constitucionalismo (respeito às leis)



Fonte: elaborado pela autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

No item respeito aos direitos do trabalhador, 28% avaliaram muito satisfeitos, 60% satisfeitos e 12% indiferentes. Com base nestes resultados, pode-se pensar que, para a maioria dos respondentes, a empresa cumpre com suas obrigações diante dos trabalhadores. De acordo com Fleury, Nery e Macêdo (2011, p. 129), “as mudanças nas formas de produzir e organizar o trabalho trouxeram consequências, como a quebra de direitos sociais, reformas e contrato laboral e terceirizações”.

Sobre a liberdade de expressão, 76% estão satisfeitos e 24% indiferentes. A empresa trabalha gestão flexível e que aceita as ideias da equipe.

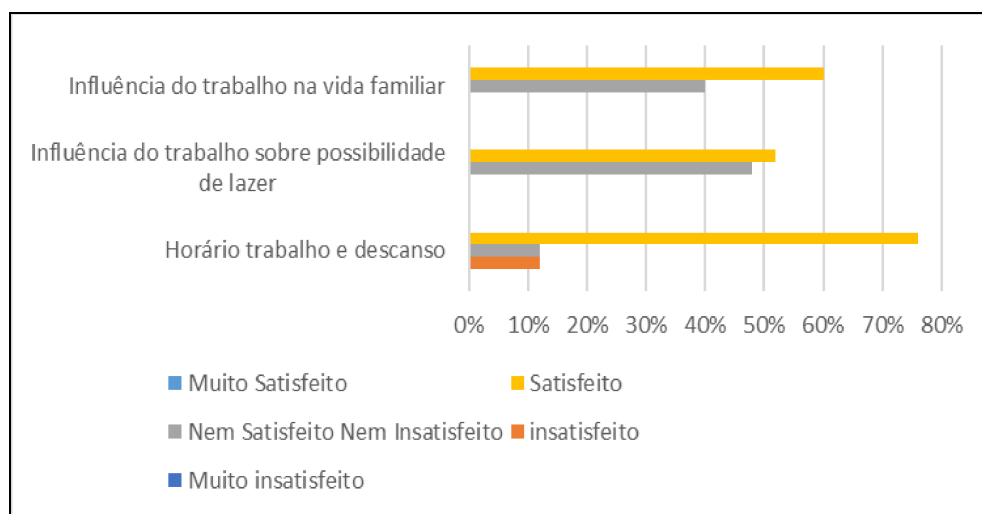
No item normas e regras da empresa, 100% estão satisfeitos. Para Ferreira (2013, p. 66), “a cultura de uma empresa é o conjunto de normas, regras, valores e atitudes. É o modo particular de ser da organização, com características próprias que a distinguem das demais”. No respeito à individualidade, 100% avaliaram como satisfeitos.

A pesquisa evidencia bons resultados nesta categoria, o que contribui para o aumento da QVT dos colaboradores desta distribuidora de produtos químicos. Estudiosos, por meio de pesquisas, auxiliaram na criação de leis e órgãos que visam melhorar as condições de vida do trabalhador no ambiente do trabalho. (FERREIRA, 2013). Com base nestes resultados, pode-se pensar que a empresa tem uma cultura de respeito mútuo entre os colaboradores, que tem origem nos valores adotados pela família desde a fundação e que perdura até os dias atuais, com a terceira geração atuante na empresa.

6.1.7 Espaço que o trabalho ocupa

Na categoria espaço que o trabalho ocupa na vida, que investiga a influência do trabalho na vida familiar, a influência do trabalho sobre a possibilidade de lazer e horários de trabalho e descanso, o Gráfico 7 apresenta as respostas, em percentuais, para cada questão desta categoria.

Gráfico 7 – Espaço que o trabalho ocupa na vida



Fonte: elaborado pela autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

No item influência do trabalho na vida familiar, 60% estão satisfeitos e 40% indiferentes. Para Ferreira (2013, p. 140), “é importante considerar o tempo e a energia que o trabalhador dedica à empresa e os impactos que isso pode acarretar em sua situação familiar”.

Na influência do trabalho sobre a possibilidade de lazer, 52% estão satisfeitos e 48% indiferentes.

Sobre isso, Ferreira (2013, p. 140) discorre que:

O nível de satisfação do trabalhador quanto à interferência do trabalho na vida privada deve ser identificado por meio de questionamento sobre o balanceamento da jornada de trabalho, estabilidade de horários e mudanças geográficas que podem impactar a disponibilidade de tempo para o lazer e a família.

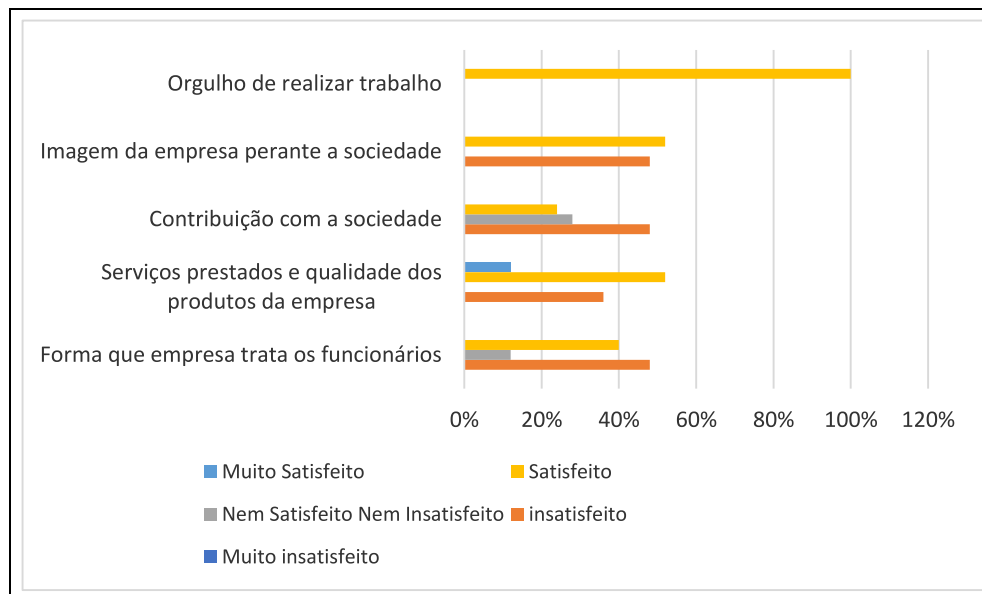
No item horário de trabalho e descanso, 76% estão satisfeitos e apenas 12% indiferentes. As pausas, pouco frequentes, para descanso no trabalho e a carga alta de horas de trabalho ou ociosidade podem contribuir para o surgimento de estresse no trabalho. (FERREIRA, 2013).

Nesta categoria, foi possível obter um grau elevado de satisfação referente aos itens analisados. Uma grande maioria também avaliou de forma indiferente os itens desta categoria.

6.1.8 Relevância social e importância do trabalho

A categoria sobre a relevância social e importância do trabalho investiga o orgulho de realizar o trabalho, a imagem de empresa perante a sociedade, contribuição de empresa com a sociedade, serviços prestados e qualidade dos produtos da empresa e a forma que a empresa trata os colaboradores. O Gráfico 8 apresenta as respostas, em percentuais, para cada questão desta categoria.

Gráfico 8 – Relevância social e importância no trabalho



Fonte: elaborado pela autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

Sobre o orgulho de realizar o seu trabalho, 100% estão satisfeitos. Os funcionários que atuam em empresas que possuem programas de responsabilidade social se sentem orgulhosos e satisfeitos, bem como, repercutem esses sentimentos na forma de melhoria de sua produtividade no local de trabalho. (LIMONGI-FRANÇA, 2012).

No item imagem da empresa com a sociedade, 52% estão satisfeitos e 48% insatisfeitos. Segundo Limongi-França (2012, p. 35), “ao realizar um trabalho, o indivíduo está inserido em um contexto social mais amplo. A representação que esse trabalho tem socialmente causa impacto na vida e no bem-estar desse indivíduo, podendo levar a situações de maior ou menor desgaste”.

Na contribuição com a sociedade, 24% estão satisfeitos, 28% indiferentes e 48% insatisfeitos. Para Limongi-França (2012, p. 94), “a competência da gestão de QVT deve pressupor sempre integração comunitária, organizacional e de pessoa no trabalho, resultados em evidências de bem-estar”. Sobre os serviços prestados pela empresa e a qualidade dos produtos 12% estão muito satisfeitos, 52% satisfeitos e 36% insatisfeitos.

Analisando o item política de recursos humanos e a forma que a empresa trata os funcionários, 40% estão satisfeitos, 12% indiferentes e 48% insatisfeitos. Em relação aos colaboradores insatisfeitos, uma hipótese é o fato de a empresa ter renovado todo o setor de Recursos Humanos, desligando funcionários que trabalhavam há anos na empresa e, com isso, mudando muitas das políticas de recursos humanos.

7 COMENTÁRIOS FINAIS

O presente estudo buscou conhecer os colaboradores da Distribuidora de Produtos Químicos ABF, em relação à qualidade de vida no trabalho (QVT). A QVT vem ganhando grande destaque nas empresas por ser um tema que contribui para o desenvolvimento dos profissionais e dos resultados das empresas, de forma geral.

A maioria dos funcionários demonstra ter conhecimento do conceito de QVT, porém não identifica como bons e efetivos os programas de QVT oferecidos pela empresa. Na percepção da maioria dos liderados, a empresa não oferece bons programas de QVT.

A crise econômica foi citada por vários entrevistados que avaliam que a empresa tinha melhores programas de QVT antes da chegada da crise que estão enfrentando atualmente. Acreditam que após a melhora deste momento de crise será possível desenvolver bons programas de QVT na empresa. Entretanto, foi bem avaliada a jornada de trabalho, reduzida pelo período de crise que estão enfrentando, melhorando a qualidade de vida no trabalho em relação a ter tempo para lazer com a família.

Para Limongi-França (2012, p. 34), “não é suficiente a decisão de melhorar a QVT das organizações. Devem-se identificar fatores e critérios que sustentem a formulação de modelos de implantação de projetos de QVT”.

Para trabalhar a QVT na empresa, é preciso que se busquem formas de melhorar as relações de trabalho, integrar os colaboradores e aumentar o desempenho no trabalho.

Uma sugestão de melhoria é a criação de um comitê que avalie as necessidades dos trabalhadores, liderado pelo responsável da área de Gestão de Pessoas e pela psicóloga do local. O comitê fará uma pesquisa interna no departamento, levantando dados de necessidades dos colaboradores, e uma avaliação qualitativa dos programas que a empresa oferece atualmente, para validar se devem permanecer ou serem alterados.

Esse comitê, através de uma pesquisa interna, irá detectar o que cada colaborador espera da empresa, podendo avaliar o que a empresa pode atender em relação às necessidades gerais dos colaboradores. Conciliando, assim, as demandas dos trabalhadores com as necessidades da organização e

proporcionando um bom ambiente de trabalho, levando para a diretoria as necessidades, buscando atender o máximo de demandas possíveis.

A empresa pode ajustar a avaliação de desempenho para que seja elaborada uma forma de avaliação mais efetiva, onde o colaborador receba *feedback* do gestor e possam ser criados planos de ação, que sejam acompanhados pelo coordenador e reportando ao colaborador.

As avaliações de acompanhamento funcional podem ser uma ótima ferramenta para acompanhamento da eficácia dos programas oferecidos pela empresa, o ideal seria que fossem aplicadas e analisadas pela psicóloga da empresa, de forma a atender as necessidades dos colaboradores e que sejam criadas formas de retorno para os colaboradores antes da data de aplicação da nova avaliação, para que se torne uma ferramenta em que o colaborador confie.

A psicologia tem um grande campo de atuação nesta empresa, podendo contribuir de forma efetiva para a criação de projetos de qualidade de vida no trabalho e dar sequência aos projetos já existentes. Para Campos (2017):

O desafio primeiro da Psicologia do Trabalho é buscar, no espaço organizacional viciado em uma política de RH tímida e voltada para os recursos humanos, seu lugar de atuação, através de intervenções coerentes, de 'pés no chão', e consciente de que fará a diferença. E fará!

Foi possível observar que existe uma deficiência na comunicação interna na empresa, no que se refere aos programas de QVT. Sugere-se que sejam elaborados cartazes e e-mails corporativos, para divulgação de ações de QVT, e expostos em murais e espaços de convivência da empresa, para que sejam de fácil acesso de todos os colaboradores. Também, que sejam informadas todas as novas ações para os coordenadores, que devem disseminar os comunicados, reunindo a equipe pela manhã, por cinco minutos, para uma breve conversa, no setor, onde os colaboradores também poderão ser ouvidos pelos demais colegas.

REFERÊNCIAS

- AREIAS, M. E. Q.; COMANDULE, A. Q. **Transformação no mundo do trabalho: a inserção da qualidade total**. Série Saúde Mental e Trabalho, v. II. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2014.
- BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia científica: um guia para a iniciação científica**. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.
- BERNARD, Chester I. **As funções do executivo**. São Paulo: Atlas, 1971.
- BOOG, Gustavo G. **Manual de treinamento e desenvolvimento**. São Paulo: Pearson Makron Books, 2001.
- CAMPOS, D. C. **Atuando em psicologia do trabalho, psicologia organizacional e recursos humanos**. 2. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2017.
- CARVALHO, J. F. et al. Qualidade de vida no trabalho e fatores motivacionais dos colaboradores nas organizações. **Revista Educação em Foco**, n. 7, p. 21-32, set. 2013.
- CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Makron Books, 2002.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- _____. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. 2. ed. São Paulo: Elsevier, 2005.
- _____. **Gerenciando pessoas: o passo decisivo para a administração participativa**. São Paulo: Makron Books, 1994.
- _____. **Gestão de pessoas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.
- _____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 1. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- _____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. São Paulo: Manole, 2014.
- _____. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- _____. **Remuneração, benefícios e relações de trabalho: como reter talentos na organização**. São Paulo: Atlas, 2003.

CODO, Wanderley. Um diagnóstico do trabalho: em busca do prazer. In: CODO, Wanderley. (Org.) **Por uma psicologia do trabalho**: ensaios recolhidos. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.

DE MASI, D. **O futuro do trabalho**: fadiga e ócio na sociedade pós-industrial. Rio de Janeiro: José Olympio, 1999.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. 5. ed. Trabalho originalmente publicado em 1980. São Paulo: Cartaz-Oboré, 1992.

DEJOURS, C. et al. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.

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

FERREIRA, M. C. A ergonomia da atividade pode promover a qualidade de vida no trabalho? Reflexões de natureza metodológica. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, Brasília, p. 8-20, jan./jun. 2011. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/viewFile/22243/20162>>. Acesso em: 06 jun. 2018.

_____. **Qualidade de vida no trabalho**: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. Brasília: LPA Edições, 2011.

FERREIRA, P. I. **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: LTC, 2013.

FLEURY, A. R. D.; NERY, D. C. M. S.; MACÊDO, K. B. Análise das contribuições do processo de banalização da injustiça social para o assédio moral nas organizações. In: ZANELLI, J. C.; SILVA, N.; TOLFO, S. R. **Processos psicossociais nas organizações e no trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 1994.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Gestão de pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIOVANNINI, Fabrizio. **Organização eficaz**. São Paulo: Nobel, 2004.

GONÇALVES, Gilson. **Rotinas trabalhistas de A a Z**. Curitiba: Juruá, 2008.

HELOANI, J. R.; CAPITÃO, C. G. Saúde mental e psicologia do trabalho. **São Paulo em Perspec.**, São Paulo, v. 17, n. 2, p. 102-108, jun. 2003. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010288392003000200011&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 18 fev. 2018.

LACAZ, F. A. C. Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. **Ciência & Saúde Coletiva**, 2000.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **As pessoas na organização**. 4. ed. São Paulo: Gente, 2002.

_____. **Comportamento organizacional: conceitos e práticas**. São Paulo: Saraiva, 2005.

_____. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

_____. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

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

MANIDI, M. J.; MICHEL, J. P. **Atividade física para adultos com mais de 55 anos: quadros clínicos e programas de exercícios**. 1. ed. São Paulo: Manole, 2001.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração da remuneração**. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

_____. **Administração da remuneração**. 3. ed. São Paulo: Futura, 2005.

_____. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 1. ed. São Paulo: Futura, 2000.

_____. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 2. ed. São Paulo: Futura, 2004.

_____. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 3. ed. São Paulo: Futura, 2005.

MATOS, F. G. **Fator QF: ciclo de felicidade no trabalho**. São Paulo: Makron Books, 1997.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. 3. ed. São Paulo, Atlas, 1992.

_____. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 2004.

MEZOMO, D. S.; OLIVEIRA, T. S. Programa de prevenção e gerenciamento do stress para profissionais da segurança pública. In: ROSSI, A. M.; MEURS, J. A.;

- PERREWÉ, P. L. (Orgs.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: stress interpessoal e ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2015. p. 183.
- MORAES, R. D.; VASCONCELOS, A. C. L.; CUNHA, S. C. P. Prazer no trabalho: o lugar da autonomia. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, Florianópolis, v. 12, n. 2, ago. 2012. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572012000200007>. Acesso em: 06 jun. 2018.
- MORIN, E. M. Os sentidos do trabalho. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 8-19, jul./set. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v41n3/v41n3a02.pdf>>. Acesso em: 06 jun. 2018.
- NASCIMENTO, Amauri Mascaro. **Iniciação ao Direito do Trabalho**. 32. ed. São Paulo: LTR, 2006.
- OLIVEIRA, Otavio J. **Gestão empresarial: sistemas e ferramentas**. São Paulo: Atlas, 2007.
- OLIVEIRA, Silvio Luiz. **Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses**. São Paulo: Pioneira, 1999.
- PFEFFER, Jeffrey. **Vantagem competitiva através de pessoas**. São Paulo: Makron Books, 1994.
- PONTES, Benedito Rodrigues. **Administração de cargos e salários**. 11. ed. São Paulo: LTR, 2005.
- RAUEN, Fábio José. **Roteiros de investigação científica**. Tubarão, SC: Editora da Unisul, 2002.
- RIBEIRO, Antonio de Lima. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Saraiva, 2005.
- RIBEIRO, L. A.; SANTANA, L. C. Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional. **Revista de Iniciação Científica**, Cairu, v. 2, n. 2, p. 75-96, jun. 2015.
- RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis: Vozes, 1994.
- _____. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis: Vozes, 1999.
- ROSSI, Ana Maria et al. **Stress e qualidade de vida no trabalho: o positivo e o negativo**. São Paulo: Atlas, 2009.
- SANTOS, Antonio Raimundo. **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. 6. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.
- SILVA, T. G. et al. Qualidade de vida no trabalho: uma análise empírica sob o modelo de Walton. **Revista Inteligência Competitiva**, v. 6, n. 4, p. 20-54, out./dez.

2016. Disponível em: <<http://inteligenciacompetitivarev.com.br/ojs/index.php/rev/article/view/184>>. Acesso em: 27 maio 2018.

SOARES, A. L. et al. Qualidade de vida no trabalho e a retratação na indústria paranaense em tempos de crise econômica. **Revista Espacios**, Caracas, v. 37, p. 10, 2016. Disponível em: <<http://www.revistaespacios.com/a16v37n28/16372810.html>>. Acesso em: 06 jun. 2018.

SOARES, F. **Polo moveleiro de Bento Gonçalves definha em meio à recessão**. Jornal Pioneiro, Caxias do Sul, RS, 29 maio 2017. Disponível em: <<http://pioneiro.clicrbs.com.br/rs/economia/noticia/2017/05/polo-moveleiro-de-bentogoncalves-definha-em-meio-a-recessao-9802276.html>>. Acesso em: 16 fev. 2018

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; FORTUNA, Antônio Alfredo Mello. **Gestão com pessoas**: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2001.

_____. **Gestão com pessoas**: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios. 4. ed. rev. atual. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

TIMOSSI, L. S. et al. Adaptação do modelo de Walton para avaliação da qualidade de vida no trabalho. **Revista da Educação Física UEM**, v. 20, n. 3, 2009. Disponível em: <<http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/RevEducFis/article/view/5780/4882>>. Acesso em: 06 jun. 2018.

_____. **Avaliação da qualidade de vida no trabalho**: uma adaptação do modelo de Walton. ICIEOM, 2008. Disponível em: <<http://www.pg.utfpr.edu.br/ppgep/qvt/waltonpt.pdf>>. Acesso em: 30 maio 2018.

TREVIZAN, K. **Brasil enfrenta pior crise já registrada poucos anos após um boom econômico**. Portal G1, São Paulo, 07 mar. 2017. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/brasil-enfrenta-pior-crise-ja-registrada-poucos-anos-apos-umboom-economico.ghtml>>. Acesso em: 27 maio 2018.

ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE J. E.; BASTOS, A. V. B. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

APÊNDICES / ANEXOS

APÊNDICE A – PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

Idade: _____ Sexo: _____ Estado Civil: _____

Tempo de empresa: _____ Cargo: _____

Setor: _____

ANEXO A – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – MODELO DE WALTON

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

ESCALA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Instruções:

Este questionário é sobre como você se sente a respeito da sua **Qualidade de Vida no Trabalho**. Por favor, responda todas as questões. Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, por favor, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada. Nós estamos perguntando o quanto você está satisfeito(a), em relação a vários aspectos do seu trabalho nas últimas duas semanas. Escolha entre as alternativas e coloque um círculo no número que melhor represente a sua opinião.

Em relação ao salário (compensação) justo e adequado:

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

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

1.2 O quanto você está satisfeito com seu salário, se você o comparar com o salário dos seus colegas?

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

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

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

1.4 O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc) que a empresa oferece?

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação as suas condições de trabalho:

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

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

2.2 Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

2.3 Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

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

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

2.5 O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?

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

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

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho:

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

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

3.2 Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?

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

3.3 Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

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

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

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

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho:

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

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

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

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

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

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

4.4 Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação à integração social no seu trabalho:

5.1 Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc) no seu trabalho como você se sente?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

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

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

5.3 Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

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

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

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

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

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

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

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

6.3 O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

6.4 Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

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

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

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

7.2 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

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

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação à relevância social e importância do seu trabalho:

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

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

8.2 Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

8.3 O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que empresa tem?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

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

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

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

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5