



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

AVÂNIA SANTOS AZEVEDO

**FATORES CRÍTICOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UMA
EMPRESA DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO DO AGRESTE PERNAMBUCANO**

Caruaru

2021



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

AVÂNIA SANTOS AZEVEDO

**FATORES CRÍTICOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UMA
EMPRESA DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO DO AGRESTE PERNAMBUCANO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Administração.

Área de concentração: Administração.

Orientador: Profº. Me. Luiz Sebastião dos Santos Junior.

Caruaru

2021

Catálogo na fonte:
Bibliotecária – Simone Xavier - CRB/4 - 1242

A994f Azevedo, Avânia Santos.
 Fatores críticos de qualidade de vida no trabalho em uma empresa
 de materiais de construção do Agreste pernambucano. / Avânia Santos
 Azevedo. – 2021.
 65 f.; il.: 30 cm.

 Orientador: Luiz Sebastião dos Santos Junior.
 Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade
 Federal de Pernambuco, CAA, **Administração**, 2021.
 Inclui Referências.

 1. Qualidade de vida no Trabalho. 2. Satisfação no trabalho. 3.
 Motivação. I. Santos Junior, Luiz Sebastião dos (Orientador). II. Título.

CDD 658 (23. ed.)

UFPE (CAA 2021-218)

AVÂNIA SANTOS AZEVEDO

**FATORES CRÍTICOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UMA
EMPRESA DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO DO AGRESTE PERNAMBUCANO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Administração da Universidade
Federal de Pernambuco, como requisito parcial
para obtenção do título de bacharel em
Administração.

Aprovada em: 02/09/2021

BANCA EXAMINADORA

Profº. Me. Luiz Sebastião dos Santos Junior (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. João Henriques de Sousa Júnior, Mestre (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

Profa. Marcela Rebecca Pereira, Doutora (Examinador Externo)
UNINASSAU

Dedico esse trabalho a Deus e à minha avó Alaíde Azevedo (*in memoriam*), com muito amor e saudade.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer primeiramente a Deus pela sua infinita misericórdia e graça que me permitiram chegar até aqui, a minha mãe Maria do Socorro por desde pequena me ensinar que estudar e buscar conhecimento iria abrir as portas do mundo para mim, mesmo vindo da zona rural do interior de Pernambuco, eu poderia fazer a minha história. A minha família, em especial a minha segunda mãe Abgail Pedrosa um exemplo de doçura e cuidado, que foi alguém que preencheu o lugar da minha avó, sempre preocupada e presente na minha vida, as minhas primas/irmãs Amanda Azevedo e Alana Azevedo por serem as irmãs que não tive e minhas companheiras de aventuras, e estarem presentes em todos os momentos que mais precisei.

Meus sinceros agradecimentos a inúmeras pessoas que no decorrer da minha formação tanto da graduação quanto profissional, aprendi muito, evolui muito, mas existe sempre alguém que vai te confrontar com verdades que que não enxergamos ou não queremos fazer pelo simples fato que está confortável, então o senhor Darlan Correia meu chefe na hoje extinta Distribuidora Três Corações, quero lhe agradecer pois suas palavras de incentivo e clareza me levaram a um vestibular em economia ao qual passei e cursei boa parte desta graduação e só então me encontrei, com esta que estou me formando e me identifico e amo sua imensidão de aplicações, Sr. Darlan obrigada!

Gostaria de mencionar meus sinceros agradecimentos ao Sr. Osvaldo Henrique e a Sr.^a Anna Karla meus atuais empregadores por todo apoio e resiliência em permitir que cursasse disciplinas que usavam parte do meu expediente, por inúmeras palavras de incentivo, conselhos pertinentes as escolhas que fiz para minha vida, além de me proporcionar apoio e por acreditarem, deixando que eu pudesse aplicar meus conhecimentos na gestão dos colaboradores da Vulcanos e Montagens Hidromecânicas. Obrigada de coração por tudo!

Aos meus amigos e colegas que passaram ou permaneceram, obrigada por cada risada, conhecimento e esquecimento (rsrsrs). Mas tem amigos mais chegados que irmãos e tive o privilégio de conquistá-los em meio a esse período de graduação, Aline Leni meu presente que economia me deu, são anos de amizade e confidências e ainda veio com outro presente sua irmã Amanda Leni a minha engenheira que chegou para ficar e uma família incrível que me acolheu, a vocês obrigada por serem as melhores para sempre.

As pessoas passam pela vida achando que só terão um amigo verdadeiro eu tive o privilégio de ter duas, como Deus foi maravilhoso comigo, me deu uma amiga, irmã, incentivadora e companheira de lágrimas e risadas nesse caminho tortuoso e ao mesmo tempo

prazeroso que foi cursar Administração, Ingrid Nascimento, obrigada amiga por tudo, já lhe disse e vou deixar aqui registrado, teria desistido se não fosse você para me dar um sermão me chamando de “Avânia Maria”. Obrigada! Eu tenho minhas duas pessoas: Aline e Ingrid amo vocês.

Um ser humano que tive a honra de chamar de amiga e que apresento sempre em minhas orações, pois estive comigo em momentos de difíceis onde precisei me reinventar, você me apoiou, me estendeu a mão e seu ombro, como sou grata por vocês ter feito parte da minha formação pessoal e profissional, Isabella Caldas sempre serei grata por você e tudo que representa. Amo você!! Meu muito obrigada por tudo!!

Meus professores quão incríveis foi obter conhecimento pelos vossos olhos e direcionamentos, como não ser grata a cada um de vocês que dedicam a vida a transmitir ensinamentos para a formação de futuros profissionais. Aqueles que além de professores se tornaram amigos minha sincera admiração, que prazer ter vocês em minha vida, mas gostaria de agradecer imensamente ao meu orientador pela sua leveza e personalidade, Luiz Sebastião obrigada por me acolher, me acalmar e ser paciente neste período de orientação, diante de tudo não poderia ter tido presente maior que vossa senhoria.

A UFPE meu muito obrigada por ser este porto e fonte de uma riqueza de conhecimentos tangível e intangível, foi maravilhoso esse tempo que conheci cada canto, dos momentos de estudo e também da socialização com tantas histórias e vidas que se juntam dentro de um mesmo espaço. Foi lindo e que experiência esplêndida. Obrigada aos gestores do campus, os técnicos, docentes e equipes de segurança e limpeza, por fazerem tão bem seu trabalho e contribuírem para que tantas vidas sejam mudadas.

RESUMO

Os Fatores Críticos de Qualidade de Vida no Trabalho é um assunto contemporâneo e muito argumentado, que está relacionado aos aspectos benéficos e não benéficos do ambiente de trabalho. Esta monografia consiste em uma pesquisa descritiva realizada na ConstruMax, uma empresa de materiais de construção localizada no agreste pernambucano, que teve por objetivo analisar o grau de importância e satisfação atribuídos a determinados fatores por seus trabalhadores, a partir de um questionário estruturado criado com base em uma adaptação do modelo de Walton (1973). Realizou-se pesquisa empírica para análise e conclusão dos dados. Ao total, foram coletados 35 questionários, onde se concluiu que, de maneira geral, na visão dos colaboradores da empresa estudada o nível de satisfação e importância dados a qualidade de vida no trabalho é de razoável a boa, foram identificados 3 fatores críticos sendo eles: a comunicação interna, a remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição e a necessidade de oferecer um adequado plano de cargos, salários e carreira, ou seja, fatores que foram atribuídos alto grau de importância e baixa satisfação, e a partir daí, foram reunidas as possíveis causas de acordo com os resultados obtidos no questionário aplicado, os resultados obtidos serão disponibilizados para empresa bem como sugestões de ações relacionadas a melhoria da QVT dos profissionais pesquisados.

Palavras-chave: Qualidade de Vida. Qualidade de Vida no Trabalho. Satisfação. Motivação.

ABSTRACT

The Critical Factors of Quality of Life at Work is a contemporary and much argued subject, which is related to the beneficial and non-beneficial aspects of the work environment. This monograph consists of a descriptive research carried out at ConstruMax, a construction materials company located in the rural region of Pernambuco, which aimed to analyze the degree of importance and satisfaction attributed to certain factors by its workers, based on a structured questionnaire created based on an adaptation of the Walton (1973) model. Empirical research was carried out to analyze and conclude the data. In total, 35 questionnaires were collected, where it was concluded that, in general, in the view of the employees of the company studied, the level of satisfaction and importance given to the quality of life at work is reasonable to good, 3 critical factors were identified. : internal communication, remuneration and benefits offered by the institution and the need to offer an adequate plan of positions, salaries and careers, that is, factors that were attributed a high degree of importance and low satisfaction, and from there, were gathered the possible causes according to the results obtained in the questionnaire applied, the results obtained will be made available to the company as well as suggestions for actions related to improving the QWL of the professionals surveyed.

Keywords: Critical Factors. Quality of Life at Work. Satisfaction. Motivation.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 –	Categorias Conceituais de Qualidade de Vida no Trabalho.....	26
Quadro 2 –	Modelo das Dimensões Básicas das Tarefas.....	28
Quadro 3 –	Dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho.....	29
Quadro 4 –	Síntese dos Fatores de QVT de Walton (1973) e Correspondentes no Questionário.....	33
Quadro 5 –	Níveis de importância e satisfação no questionário aplicado.....	42
Quadro 6 –	Níveis de QVT de acordo com a média de satisfação.....	43
Quadro 7 –	Ranking dos fatores mais críticos de QVT de acordo com os colaboradores da Construção Caruaru.....	43
Quadro 8 –	Satisfação Salarial.....	44
Quadro 9 –	QVT em relação ao ambiente de trabalho.....	45
Quadro 10 –	QVT em relação ao uso e desenvolvimento de capacidades.....	45
Quadro 11 –	QVT em relação a oportunidade de crescimento e segurança.....	46
Quadro 12 –	QVT em relação a integração social na organização.....	47
Quadro 13 –	QVT em relação ao constitucionalismo.....	47
Quadro 14 –	QVT em relação ao trabalho e espaço total de vida.....	47
Quadro 15 –	QVT em relação a relevância social do trabalho de vida.....	48

Gráfico 1 –	Perfil dos Entrevistados: gênero.....	36
Gráfico 2 –	Perfil dos Entrevistados: idade.....	37
Gráfico 3 –	Perfil dos Entrevistados: estado civil.....	37
Gráfico 4 –	Perfil dos Entrevistados: dependentes.....	38
Gráfico 5 –	Perfil dos Entrevistados: grau de instrução.....	39
Gráfico 6 –	Perfil dos Entrevistados: dependentes.....	40
Gráfico 7 –	Perfil dos Entrevistados: tempo de serviço.....	40
Gráfico 8 –	Perfil dos Entrevistados: tempo de serviço.....	41
Gráfico 9 –	Perfil dos Entrevistados: setores.....	42

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA.....	14
1.2	PERGUNTA DE PESQUISA.....	16
1.3	OBJETIVOS.....	16
1.3.1	Objetivo Geral.....	16
1.3.2	Objetivo Específico.....	16
1.4	JUSTIFICATIVA.....	16
1.4.1	Justificativas Práticas.....	16
1.4.2	Justificativas Teórica.....	18
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	20
2.1	RELAÇÃO HOMEM -TRABALHO.....	20
2.2	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - UM BREVE HISTÓRICO.....	22
2.3	PRINCIPAIS MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO...	23
2.3.1	A Hierarquia das Necessidades de Maslow.....	23
2.3.2	As Teorias X e Y de Mcgregor.....	24
2.3.3	A Teoria dos Dois Fatores da Motivação de Herzberg.....	25
2.4	MODELOS DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	26
2.4.1	Modelo de Walton (1973).....	26
2.4.2	Modelo de Hackman e Oldham (1975).....	28
2.4.3	Modelo de Westley (1979).....	28
2.4.4	Modelo de Werther e Davis (1983).....	30
2.4.5	Modelo de Nadler e Lawler (1983).....	30
3	MÉTODO DA PESQUISA.....	32
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	32
3.2	POPULAÇÃO.....	32
3.3	INSTRUMENTO DE COLETAS DE DADOS.....	33
3.4	ANÁLISE DE DADOS.....	34
4	APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	35

4.1	A EMPRESA ESTUDADA.....	35
4.2	CARACTERÍSTICAS PESSOAIS DOS ENTREVISTADOS.....	35
4.2.1	Gênero.....	35
4.2.2	Faixa Etária.....	36
4.2.3	Estado Civil.....	37
4.2.4	Dependentes.....	38
4.2.5	Escolaridade.....	38
4.2.6	Faixa de Renda.....	39
4.2.7	Tempo de Serviço.....	40
4.2.8	Jornada de Trabalho.....	41
4.2.9	Setores.....	41
4.3	CARACTERÍSTICAS GERAIS DA QVT.....	42
4.4	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS BASEADA NAS OITO CATEGORIAS DE QVT DO MODELO DE WALTON.....	43
4.4.1	Compensação Justa e Adequada.....	44
4.4.2	Condições de Trabalho.....	44
4.4.3	Uso e Desenvolvimento de Capacidades.....	45
4.4.4	Oportunidade de Crescimento e Segurança.....	46
4.4.5	Integração Social na Organização.....	46
4.4.6	Constitucionalismo.....	47
4.4.7	O Trabalho e o Espaço Total de Vida.....	47
4.4.8	Relevância Social do Trabalho na Vida.....	48
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	49
5.1	CONCLUSÃO.....	49
5.2	RECOMENDAÇÕES.....	50
	REFERÊNCIAS.....	51
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	55
	APÊNDICE B - RANKING DOS FATORES DE ACORDO COM IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO ATRIBUÍDOS PELOS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA CONSTRUMAX.....	60

APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO COM DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS.....	61
---	-----------

1 INTRODUÇÃO

Esta é uma pesquisa sobre os fatores críticos de qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa de material de construção ConstruMax da cidade de Caruaru-PE. Neste capítulo serão apresentados o problema e a pergunta de pesquisa a qual se deu origem a esta pesquisa, além dos objetivos e justificativas.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

De acordo com Tolfo e Piccinini (2001), estimam que a origem da Qualidade de Vida no Trabalho data de estudos iniciados nos anos 1950. Estas pesquisas tiveram como precursores Eric Trist e seus colaboradores do Tavistok Institute em Londres. Nesta década, estes estudos deram origem a uma abordagem sócio técnica em relação à organização do trabalho levando em consideração a importância da satisfação e do bem-estar dos trabalhadores.

Segundo Ribeiro e Santana (2015) na década de 60, o movimento QVT passou a ter mais força, já que os trabalhadores estavam mais interessados no seu próprio bem-estar e as empresas buscavam formas de diminuir os efeitos negativos quanto à saúde física e mental de seus funcionários. Podemos observar que o interesse do universo empresarial pela QVT data de mais de meio século.

Todavia, foi a partir da década de 1970 que a QVT passou a ser considerada com maior atenção e a receber investimentos, principalmente nas grandes corporações, já que se vivia a crise estrutural nos padrões de acumulação taylorista - fordista e novas alternativas precisavam ser encontradas para a competição que se apresentava (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009).

De acordo com os autores Nadler e Lawler, apud Fernandes (1996) apresentam suas concepções sobre as evolutivas da QVT, onde de 1959/1972 o foco principal era o “Variável”, onde a QVT foi tratada como reação individual ao trabalho ou às consequências pessoais de experiências do trabalho, de 1969/1975 o foco foi “Abordagem”, a QVT dava ênfase ao indivíduo antes de dar ênfase aos resultados organizacionais, mas ao mesmo tempo era vista como um ele dos projetos cooperativos do trabalho gerencial. De 1972/1975 o foco “Método”, a QVT foi o meio para o engrandecimento do ambiente de trabalho e para a execução de maior produtividade e satisfação, de 1975/1980 o foco foi “Movimento”, a QVT como movimento, visa a utilização dos termos ‘gerenciamento participativo’ e ‘democracia industrial’ com bastante frequência, invocados como ideias do movimento, de 1979/1983 foco foi “Tudo” a QVT então é vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de

qualidade e de produtividade. Previsão Futura não “havia” foco específico, a globalização da definição trará como consequência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT, e para estes, a QVT nada representará.

Observa-se ao longo das últimas décadas, que o tema QVT tem sido abordado sob diversos ângulos, sendo direcionada por fatores organizacionais e sociais vigentes no período da realização da pesquisa. Vários modelos têm sido elaborados com o objetivo de identificar os aspectos que influenciam na Qualidade de Vida no Trabalho, conforme evidenciam Freitas e Souza (2009).

Mayer (2006) diz que QVT pode ser compreendido como uma doutrina de gestão que melhora a dignidade do colaborador, realizando mudanças culturais e trazendo oportunidades de desenvolvimento e progressos pessoais. Além de englobar todos os esforços para aumentar a produtividade e melhorar a motivação, destacando sua participação, preservando sua dignidade, buscando eliminar os aspectos problemáticos da hierarquia organizacional.

Segundo Ribeiro e Santana (2015) em um mercado competitivo a sobrevivência de uma empresa está ligada a um novo modelo de gestão de trabalho. As organizações necessitam ter o foco não só do faturamento, mas também dispor-se da qualidade de vida de seus colaboradores, mediante que a satisfação dos mesmos influencia diretamente na atuação da empresa.

Oliveira (2009, p. 79) define estrutura organizacional como “conjunto ordenado de responsabilidades, autoridades, comunicações e decisões das unidades organizacionais de uma empresa”. De acordo com esse conceito é possível observar a importância de analisar a empresa Construmax localizada no agreste pernambucano, levando informação e conhecimento, atualização e aperfeiçoamento para que possam estar preparados para atender e satisfazer as necessidades do seu público-alvo bem como contribuir para o desenvolvimento de pesquisas ligadas a esta região.

A pesquisa foi proposta para apresentar de forma neutra, uma investigação dos fatores críticos de qualidade de vida no ambiente de trabalho, tomando como perspectiva a visão dos colaboradores de forma a manter em sigilo a contribuição dos mesmos. Segundo Freitas *et al.* (2016) recomenda-se, também uma investigação mais aprofundada a respeito dos programas de qualidade de vida no trabalho e saúde e segurança ocupacional, não limitando ao escopo da construção civil, mas a outros segmentos de mercado. tendo em vista que, por se tratar de um segmento com poucos trabalhos voltados nesta área de QVT, contribuindo para as demais empresas de construção do Agreste Pernambucano e assim prover informações que proporcione a evolução do QVT na Construmax, a qual será a empresa que se dará o estudo e as organizações que tenham interesse no estudo posteriormente.

1.2 PERGUNTA DE PESQUISA

Diante do exposto acima, pode-se inferir o seguinte problema de pesquisa: quais os fatores críticos de qualidade de vida no trabalho na visão dos colaboradores da empresa ConstruMax?

1.3 OBJETIVOS

Aqui serão expostos os objetivos gerais e específicos, consecutivamente, para apontar qual o propósito deste estudo.

1.3.1 Objetivo Geral

Essa pesquisa tem como objetivo geral identificar e analisar os fatores críticos que interferem na qualidade de vida no trabalho na percepção dos colaboradores da empresa ConstruMax.

1.3.2 Objetivo Específicos

Conforme o objetivo geral apresentado, abaixo seguem os objetivos específicos que irão direcionar essa pesquisa:

- a. Identificar fatores que interferem na Qualidade de Vida no Trabalho;
- b. Identificar a importância dada pelos colaboradores da empresa ConstruMax aos fatores Críticos de Qualidade de Vida do Trabalho;
- c. Identificar a satisfação dos colaboradores da empresa ConstruMax em relação aos fatores de Qualidade de Vida no Trabalho.

1.4 JUSTIFICATIVAS

Nesta seção são apresentadas as justificativas, tanto teóricas quanto práticas, da presente pesquisa.

1.4.1 Justificativas Práticas

A presente pesquisa tem importância para ser estudada, pois segundo Ribeiro e Santana (2015) investir em QVT é essencial para o desenvolvimento e sucesso de uma organização. Se faz interessante tanto para a empresa, quanto para os colaboradores participantes, pois segundo Gil (2001) as pessoas precisam se sentir valorizadas e estar felizes com as atividades que executam na empresa para que possam ser produtivas.

Chiavenato (2000, p. 161) afirma que motivação se refere ao comportamento que é causado por necessidades dentro do indivíduo e que é dirigido em direção aos objetivos que possam satisfazer essas necessidades. De acordo com os dados analisados e que serão disponibilizados para organização estudada, a empresa poderá desenvolver estratégias direcionadas que contribuem para QVT nas áreas que de fato existe um índice considerável de insatisfação.

Há uma correlação entre os fatores relacionados à qualidade de vida do trabalho na empresa ConstruMax e os procedimentos padrões de gestão de pessoas, conforme Schirrmeister e Limongi-França (2012) afirmam que QVT é resultado de um conjunto de procedimentos em gestão de pessoas que alinham os interesses da organização ao desenvolvimento humano.

Ainda nesta vertente, Saraji e Dargahi (2006) acrescentam que QVT é um construto dinâmico e multidimensional que pode ser definido como um conjunto de estratégias e operações que promovem e mantêm a satisfação dos trabalhadores, de modo a melhorar as suas condições laborais, e consequentemente impulsionam a eficácia organizacional. Por isso, é importante um estudo para analisar esse impacto na vida dos colaboradores e outros fatores relacionados, que também interferem na QVT.

O interesse é analisar a percepção dos entrevistados perante as categorias e indicadores que Walton (1973), por se tratar de um modelo amplo e de caráter tanto quantitativo quanto qualitativo na área da qualidade de vida no trabalho, abrange em seu modelo os seguintes fatores: compensação justa e adequada, condições de segurança e saúde do trabalho, oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana, integração social na organização de trabalho, o constitucionalismo na organização do trabalho, o trabalho e o espaço total da vida, e a relevância social da vida no trabalho.

Dispondo das informações e dos dados, tem-se condições para elaborar um diagnóstico a partir da identificação dos critérios e fatores que refletem satisfações e insatisfações nas relações de trabalho. O levantamento de informações pode servir como suporte para desenvolvimento na gestão de pessoas e da qualidade de vida no trabalho dos funcionários, promovendo melhorias a serem implementadas no contexto organizacional.

Nessa pesquisa existe uma busca da percepção dos colaboradores sobre quais fatores eles consideram importantes para uma maior QVT e mensurar se eles estão satisfeitos, ou o que poderá ser melhorado, ou seja, aqueles fatores em que os funcionários atribuíram um alto grau de importância, porém um baixo grau de satisfação. Para Chiavenato (2004, p. 448) “...a gestão da qualidade total nas organizações depende fundamentalmente da otimização do potencial humano”. Sendo assim, por meio desta gestão a empresa pode gerar esforços para melhorar os fatores críticos que aqui forem apresentados, e assim, atingir um alto grau de satisfação de seus colaboradores.

A escolha da empresa se deu em função de uma conversa informal com o gestor da consultoria que está fazendo um trabalho de melhoria do setor de vendas, desenvolvimento de análise de mercado e de perfil de cliente. Assim, chegamos ao questionamento de como desenvolver a equipe e como proporcionar uma visão mais específica do que causa barreiras e limitações na relação entre a empresa e os colaboradores.

A empresa já está consolidada no mercado, mas vem ao longo dos anos apresentando indicadores de crescimento que vai além da estrutura física, pois a expansão do quadro de colaboradores impulsionou os gestores a buscarem ajuda externa para melhor gerir a empresa, além de departamentalização os setores para melhor visualizar as necessidades, para um crescimento homogêneo.

1.4.2 Justificativas Teórica

O presente trabalho ressalta a necessidade de um estudo sobre QVT, onde segundo Rodrigues (1994, p. 92), a “[...] qualidade de vida no trabalho motiva o trabalhador, principalmente quando este satisfaz suas necessidades individuais”. Segundo Búrigo (1997, p. 30), o estudo desta “[...] busca humanizar as relações de trabalho na organização, mantendo uma relação estreita com a produtividade e principalmente com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho”, portanto, faz com que pesquisar a fim de melhor entender os fatores críticos de qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa ConstruçãoMax seja um algo que trará benefícios.

Segundo Queiroz (2014) a literatura de QVT por intermédio de vários autores desenvolveram ferramentas e modelos que pudessem mensurar os níveis de qualidade de vida no trabalho (QVT) nas empresas e instituições, dentre eles, destacam-se Walton (1973), Hackman e Oldhan (1975), Westley (1979), Nadler e Lawler (1983), Werther e Davis (1983) e Fernandes (1996), não existe um modelo universal que funcione para várias grupos, portanto,

uma pesquisa específica como esta pode agregar valor à essa comprovação, além de servir como base para outras empresas.

No próximo capítulo será apresentada a fundamentação teórica que abrange alguns conceitos e um breve resumo histórico sobre Qualidade de Vida no Trabalho, apresentando também alguns autores e teorias da Administração.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este tópico irá explorar o assunto pela visão de diversos autores, além de trazer embasamento científico para o trabalho proposto. O assunto será abordado a partir da relação homem-trabalho e sua evolução na história da humanidade, para entender como a qualidade de vida no trabalho começou a ser abordada e como diversos modelos propostos por vários autores foram criados e como eles sugerem que este assunto seja abordado.

2.1 RELAÇÃO HOMEM -TRABALHO

Há autores, como Karl Marx, que dizem que o trabalho é a essência da humanidade dos homens, ou como Paulo Freire, que afirmam que a cultura é dada pela forma como trabalhamos o mundo, para que possa fazer sentido para nós. Nader (2008, p. 32) estabelece que: “[...] a própria constituição física do ser humano revela que ele foi programado para conviver e se completar com o outro ser de sua espécie”.

Para Rurup (1994), o trabalho era uma apresentação do homem em confronto com a natureza, onde o homem tinha como objetivo a sua manutenção e segurança. Com a evolução econômica e com o surgimento da economia de teórica, onde mais tarde houve a substituição pela economia monetária e divisão dos trabalhos, a ligação entre resultado do trabalho e necessidades individuais tornou-se mais imediata, de uma forma que essa ligação existe restritamente no âmbito do auto abastecimento.

Desde os mais remotos estágios do processo de socialização e educação do indivíduo, vem sendo construída a concepção humana sobre o trabalho. Ainda criança, é desenvolvido a percepção que o trabalho dignifica o homem e aprende-se a reconhecer a importância do trabalho a vida associada (COLOSSIL; COSENTINO; GIACOMASSA, 1997). Até o princípio do século XV, cita Albornoz (1992), perdurou o sentimento de padecimento, cativo e castigo envolvendo a palavra trabalho, aos poucos foi sendo abandonado com o resultado da evolução das sociedades. A ideia de sofrer passou para se esforçar, até chegar ao de trabalho simplesmente.

Para ocorrer a relação entre o homem e o objeto de trabalho é necessário que ocorra nessa relação uma mediação, ou seja, que exista um meio de trabalho. O instrumental de trabalho (os meios) seriam o complexo de coisas que o trabalhador insere entre si e o objeto de trabalho (MARX, 2008).

Atualmente, o trabalho, em sua maioria, é imposto ao indivíduo de forma que ele não pode utilizar sua capacidade criativa, expressar suas ideias das quais, quase sempre, não são consideradas e, assim, tornar suas atividades cansativas e rotineiras, fato que, associado à má remuneração, pode provocar no trabalhador insatisfação, estresse, doenças psicossomáticas, desmotivação e improdutividade (MORAES, 2020, p. 31). Consequentemente, tais insatisfações como: má remuneração, a busca pela estabilidade financeira, o conforto material, levam o homem a desenvolver mais de uma atividade e amplia a jornada de trabalho e a vida social/afetiva fica comprometida, os valores em sua maioria, são deixados de lado, a saúde já não é mais prioridade e quando se percebe a vida perdeu o sentido. E os danos sociais não compensam o investimento feito ao longo da vida (MORAES, 2020, p. 32).

O homem contemporâneo, por uma série de razões: dele próprio, dos seus grupos sociais e do ambiente em que vive, tem apresentado, percentualmente, um aumento daqueles estados conhecidos como de ansiedade e angústia. O mal-estar característico de tais estados tem levado o homem à procura de melhores soluções para resolvê-lo, mas nem sempre se tem conseguido chegar a estratégias mais sadias. É bem por isso que grande número de pesquisas feitas atesta, por exemplo, um significativo aumento percentual no consumo de drogas acompanhado de grande número de atos delinquenciais.

Para Freud, as pessoas só trabalham sob pressão da necessidade, e esta aversão humana ao trabalho suscita problemas sociais extremamente difíceis (FREUD, 1996a). Os seres humanos passam um terço de suas vidas no trabalho (CONRAD, 1988), na volta pra casa, não necessariamente deixam o trabalho para trás. Isso porque, segundo Cortez (2004), não é possível separar o indivíduo de suas emoções, vivências e experiências, não há como distinguir, em um ser que trabalha e outro que vive, sem levar em conta as interações do trabalho na vida social e vice-versa. Desta forma, como qualidade de vida torna-se importante para o bom desempenho profissional, tal como a vida profissional, esta feira será necessário um ajuste entre as duas dimensões para um desempenho e satisfação do ser humano, em qualidade de vida, bem-estar pessoal e profissional (BERGAMINI, 1992).

Para Freire (2000) o estudo desta relação do corpo e da mente, dos processos biológicos e psicológicos serão compreendidos com a relação entre o trabalho e a saúde mental e a qualidade de vida do ser humano. Com isso, surgem alguns aspectos tais como: a importância do cuidado com a pessoa, de se tratar o sujeito como pessoa e não como máquinas robóticas, de se humanizar o tratamento entre organização e colaborador para que os rendimentos construídos ao longo deste processo, tenha, consequentemente, evolução em sua totalidade.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - UM BREVE HISTÓRICO

Segundo relata Moraes (2020) Qualidade de vida no trabalho surgiu quando as preocupações a respeito da relação homem-trabalho no ambiente empresarial. Essa preocupação se expandiu durante o período da revolução industrial, quando os operários passaram a reivindicar por melhores condições de trabalho, menores jornadas e salários mais justos. Assim, ficou evidente que a mão-de-obra necessária para produzir é movida por um homem com sentimentos e realizações pessoais, e que o estado emocional pode acarretar sérios problemas na produção. No Brasil, de acordo com o que revelam os estudos de Ayres e Silva (2004), uma especial atenção acerca desta área teve início somente na década de 80.

A pressão por melhores resultados, a insatisfação financeira e o estresse proveniente do ambiente de trabalho vêm a ocasionar redução na produtividade dos trabalhadores do ambiente empresarial. É nessa perspectiva que a empresa deverá oferecer atividades que, em contrapartida a esses fatores, proporcionarão bem estar aos seus colaboradores, compensa-se seu esforço pela produção na empresa (FRANÇA JÚNIOR; PILATTI, 2004).

Segundo Almeida (2005) a representação do trabalho em sua essência tem sofrido modificações, ao longo da história chega-se ao nível de compreensão da realidade e das necessidades do ser humano em sua totalidade, considera-o como distintas categorias socioprofissionais. Assim, o termo “qualidade de vida” pode ser considerado como as condições facilitadoras que são oferecidas ao trabalhador, para proporcionar satisfação no desempenho de sua atividade. Por meio desta interação, empresa e colaborador crescem e a probabilidade de satisfação de ambas as partes (MORAES, 2020).

Moraes (2020) ainda complementa que é importante que as organizações tenham uma visão integrada do seu patrimônio vivo, que estes sejam vistos como um todo e não como parte deste todo, uma vez que dentro de uma empresa ele não é só um número, este carrega consigo uma carga de fatores que formam este ser. Para Chiavenato (2010), o conceito de QVT está inserido no contexto das experiências humanas no seu ambiente de trabalho e o nível de satisfação das pessoas na execução de suas atividades, o que resulta, segundo o autor “[...] em profundo respeito pelas pessoas” (CHIAVENATO, 2010, p. 487).

O grupo de Qualidade de Vida da divisão de Saúde Mental da OMS definiu qualidade de vida como “[...] a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (WHOQOL GROUP, 1994).

Para Guedes (2011), não existe um modelo único para se aplicar QVT em todas as organizações, pois cada organização é inserida em um contexto, com formas de gerenciamento diferentes, que devem ser estudadas particularmente, para que se possa chegar a um resultado positivo. A dificuldade encontrada por alguns autores em definir “qualidade de vida” está relacionada à percepção sobre a qualidade de vida de cada indivíduo, variando de ser para ser, ou seja, QVT depende do tipo de vida e de expectativa de cada um (BOM SUCESSO, 2002).

A adoção dos programas de QVT por parte da organização, traz benefícios às pessoas envolvidas. Podemos citar como exemplo a elevação da motivação, uma maior eficiência no trabalho e aumento da assiduidade (VASCONCELOS, 2001). Essa preocupação de melhorar a qualidade de vida no trabalho sempre existiu, mas com outros nomes e com outras propostas, contudo sempre com o intuito de ajudar, satisfazer e trazer bem-estar ao trabalhador no desenvolvimento de suas atividades (RODRIGUES, 1995). Fernandes (1996) destaca Elton

Mayo, e suas pesquisas realizadas em Hawthorne¹, como o precursor no estudo do comportamento humano e de sua motivação para atingir as metas organizacionais, assim como da Qualidade de Vida no Trabalho. De forma detalhada os próximos tópicos descreveram os trabalhos que antecederam a QVT, são eles: Abraham H. Maslow, com a hierarquia das necessidades; Douglas McGregor, autor da Teoria X e Y; e Frederick Herzberg, autor da Teoria dos dois fatores.

2.3 PRINCIPAIS MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

2.3.1 A Hierarquia das Necessidades de Maslow

A Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow destaca-se como uma das mais conhecidas, entre as teorias sobre motivação. Ela recebeu grande reconhecimento por parte dos executivos. E segundo a mesma, há em cada indivíduo, cinco categorias de necessidades (ROBBINS, 2005). De acordo com a abordagem de Maslow (1954), as necessidades humanas são classificadas em cinco categorias principais: fisiológicas, segurança, afiliação (pertencimento), estima e autorrealização. Conforme se indicou anteriormente, admite-se que tais necessidades surgem sequencialmente, desenvolvendo-se desde o nascimento até a idade adulta. Assim, as mais básicas, o alicerce da pirâmide hierárquica (por exemplo, necessidades fisiológicas), possuem maior prevalência no início do desenvolvimento que aquelas mais elevadas na hierarquia (por exemplo, autorrealização). Estima-se que quanto maior o grau de

satisfação das necessidades, melhor a saúde mental do indivíduo (LESTER, 2013). Robbins (2005), descreveu da seguinte maneira as necessidades:

1. Fisiológica: inclui fome, sede, abrigo, sexo e outras necessidades do corpo;
2. Segurança: inclui segurança e proteção contra danos físicos e emocionais;
3. Social: inclui afeição, aceitação, amizade e sensação de pertencer a um grupo;
4. Estima: inclui fatores internos de estima, como respeito próprio, realização e autonomia; e fatores externos de estima, como status, reconhecimento e atenção;
5. Auto realização: a intenção de tornar-se tudo aquilo que se é capaz de ser; inclui crescimento, alcance do seu próprio potencial e autodesenvolvimento.

Para Araújo (2010) a teoria de Maslow teve sucesso devido à sua lógica intuitiva e à facilidade didática, porém, não foi comprovada substancialmente de forma empírica. Para os críticos as necessidades não se esgotam para que outro nível seja almejado pelo indivíduo. Para autores como Dessen (2010) e Motta (2006), a teoria de Maslow foi de fundamental importância, servindo de base aos estudos de motivação e a posteriores estudos que contribuíram para a QVT.

2.3.2 As Teorias X e Y de McGregor

Douglas McGregor criou dois conjuntos diferentes de suposições que traçam os perfis de personalidade e comportamento de funcionários, que são a teoria X (negativa) e a teoria Y (positiva). A primeira, segundo Stoner (1999, p. 322) diz que “[...] trata-se de uma visão tradicional da motivação, afirmando que o trabalho é desagradável para os empregados, que devem ser motivados através da força, de dinheiro ou de elogios”. A segunda, ainda segundo Stoner (1999, p. 323) “[...] é a suposição de que as pessoas são inerentemente motivadas a trabalhar e a realizar um bom serviço”. Principais pressupostos da Teoria X:

A média das pessoas não gosta de trabalhar e evita-o, quando possível;
Os empregados devem ser coagidos, controlados e ameaçados e punidos, quando necessário;
A maioria das pessoas evita a responsabilidade; e
As pessoas têm pouca ambição (MOTTA, 2006, p 69).

Principais pressupostos da Teoria Y:

O esforço empregado no trabalho é tão natural como em momentos de lazer;
Atingir objetivos organizacionais está ligado às recompensas associadas e não ao controle rígido e às punições;
O trabalhador não só aceita a responsabilidade do trabalho, como também a procura;
e

Os trabalhadores são capazes de exercer autodireção e autocontrole (MOTTA, 2006, p.69).

Relacionando as Teorias X e Y com as Necessidades de Maslow vemos que a Teoria X relaciona-se às necessidades de nível mais baixo, e estas seriam as predominantes no indivíduo. E a Teoria Y relaciona-se com as necessidades de nível mais alto, aceitando essas como preponderantes no indivíduo. Assim que identificado o nível no qual o funcionário se encontra, cabe à organização encontrar os meios necessários para que as necessidades do funcionário e os seus objetivos estejam alinhados, possibilitando que ambos sejam alcançados (ROBBINS, 2005; MOTTA, 2008).

2.3.3 A Teoria dos Dois Fatores da Motivação de Herzberg

Estabelecendo uma extensão da teoria de Maslow (2005), Herzberg (1987) foi um psicólogo americano que estudou dentro da empresa quais são os fatores de satisfação e insatisfação no ambiente organizacional, conhecido como a teoria dos dois fatores de Herzberg, sendo eles: fatores higiênicos e motivacionais.

Figura 2 – Fatores motivacionais e fatores higiênicos

Fatores de Motivação (Os que satisfazem)	Fatores de Higiene (Os que não satisfazem)
Realização	Administração e política da companhia
Reconhecimento	Supervisão e relacionamento com o supervisor
O trabalho em si	Condições de trabalho e salário
Responsabilidade	Reconhecimento com os colegas
Avanço	Vida pessoal
Crescimento	Relacionamento com os colegas
	Segurança

Fonte: Hampton (1992, p. 59).

Segundo Chiavenato (2003), Herzberg, analisou a motivação considerando o ambiente externo e o trabalho do indivíduo, enquanto Maslow observou a motivação dentro das necessidades humanas. Rodrigues (1994), por sua vez, sugere que foi Herzberg que, provavelmente, quem mais se assemelhou em ideias e posicionamentos aos que hoje pesquisam sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

A teoria de Herzberg é muito importante para toda a área que pesquisa a satisfação, a motivação e o desempenho, contudo ela mostrou-se incompleta, pois não leva em consideração as diferenças individuais, simplifica demasiadamente a relação entre satisfação e motivação, e não examinou a produtividade (STONER, 1999).

2.4 MODELOS DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Vários modelos surgiram ao longo dos tempos, e neste trabalho serão abordados os seguintes autores: Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Werther e Davis (1983) e Nadler e Lawler (1983). A seguir estão detalhados os modelos mencionados.

2.4.1 Modelo de Walton (1973)

Limongi-França (2011, p. 27) relata em seu livro que o trabalho do americano Richard Walton “[...] é o primeiro autor norte-americano que fundamenta, explicitamente, um conjunto de critérios sob a ótica organizacional, iniciando importante linha de pesquisa de satisfação em qualidade de vida no trabalho”. Walton foi pioneiro ao demonstrar o seu modelo de QVT em forma de dimensões, que atingem todos os aspectos de qualidade de vida no trabalho, desde os mais objetivos até os mais subjetivos (MENEZES, 2008).

Segundo Oliveira, Silva e Sacilotti (2011) para Walton existem diversos trabalhadores insatisfeitos e alienados independentemente da posição hierárquica, frente às deficiências aferidas no ambiente de trabalho. No quadro 1 é mostrado o modelo de Walton (1973) com as oito categorias propostas.

Quadro 1 – Categorias Conceituais de Qualidade de Vida no Trabalho

Critérios	Indicadores de QVT
1. Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa; Justiça na compensação; Planilha dos ganhos de produtividade; proporcionalidade entre salários.
2. Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável; Ambiente físico seguro e saudável; Ausência de insalubridade.
3. Uso e desenvolvimento de Capacidades	Autonomia; Autocontrole relativo; Qualidade múltiplas; Informação sobre o processo total do trabalho
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira; Crescimento pessoal; Perspectivas de avanço salarial; Segurança de emprego
5. Integração social na organização	Ausência de preconceitos; Igualdade; Mobilidade; Relacionamento; Senso comunitário;
6. Constitucionalismo	Direitos de proteção ao trabalhador; Privacidade pessoal; Liberdade de expressão; Tratamento imparcial; Direitos trabalhistas.
7. O trabalho e o espaço total de vida	Papel balanceado no trabalho; Estabilidade de horários; Poucas mudanças geográficas; Tempo para lazer da família.
8. Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa; Responsabilidade social da empresa;

	Responsabilidade pelos produtos; Práticas de emprego
--	--

Fonte: Elaborado com base em Walton (1973, p. 11-21).

Fernandes trás esses oito pontos de Walton (1973) de forma mais detalhada para melhor compreensão dentro da QVT, onde se apresenta o primeiro critério a Compensação justa e adequada, que é a relação entre o trabalho e sua remuneração, usando os indicadores: Equidade interna e externa, Justiça na compensação, planilha de ganhos de produtividade e proporcionalidade entre salários (FERNANDES, 1996).

O segundo ponto deste modelo, trazido por Fernandes diz respeito às condições de trabalho, sendo esse o critério usado para medir a qualidade de vida no trabalho relacionando com as condições de trabalho do ambiente, neste ponto usando os indicadores: Jornada de trabalho razoável, ambiente físico seguro e saudável e ausência de insalubridade (FERNANDES, 1996).

O Terceiro ponto trata do uso e desenvolvimento de capacidades. Esse ponto visa analisar a qualidade de vida no trabalho em relação às chances de o funcionário utilizar seus conhecimentos profissionais no dia a dia, e são pautados nos seguintes indicadores: Autonomia, autocontrole relativo, qualidade múltiplas, informação sobre o processo total do trabalho (FERNANDES, 1996).

Chegando no quarto ponto, que trata da Oportunidade de crescimento e segurança, Fernandes (1996) relata que este ponto relaciona a QVT com as oportunidades profissionais oferecidas ao trabalhador para seu crescimento profissional, bem como a segurança tanto do emprego quanto dos funcionários em si, sendo este ponto observado pelos seguintes indicadores: Possibilidade de carreira, crescimento pessoal, perspectivas de avanço salarial e segurança de emprego (FERNANDES, 1996)

Este quinto ponto do modelo aborda a perspectiva de qualidade de vida no trabalho pelo critério de integração social na organização. Para Fernandes (1996), esse ponto trata a qualidade de vida no trabalho de acordo com o grau de integração social existente na organização, analisando os indicadores de ausência de preconceitos, igualdade, mobilidade, relacionamento e senso comum (FERNANDES, 1996)

Partindo para o sexto ponto do modelo, tem-se o constitucionalismo, onde é medido o cumprimento dos direitos do funcionário por parte da instituição e o quão relevante é este cumprimento. Esse critério é pautado nos indicadores de direitos de proteção ao trabalhador, privacidade pessoal, liberdade de expressão, tratamento imparcial e direitos trabalhistas (FERNANDES, 1996)

O penúltimo ponto trata a qualidade de vida no trabalho a respeito dos fatores que entre o trabalho e o espaço total de vida, esse aspecto baseia-se em medir o equilíbrio entre vida pessoal e profissional do funcionário, analisando os seguintes indicadores: Papel balanceado no trabalho, estabilidade de horários, poucas mudanças geográficas e tempo para lazer da família (FERNANDES, 1996)

Por fim, o oitavo critério analisa a relevância social do trabalho na vida. Fernandes (1996) pontua que este critério visa a medição da QVT quanto a percepção do trabalhador em relação a responsabilidade social da organização no meio que está inserida, sendo esse critério analisado a partir dos indicadores: imagem da empresa, responsabilidade social da empresa, responsabilidade pelos produtos e práticas de emprego (FERNANDES, 1996).

2.4.2 Modelo de Hackman e Oldham (1975)

Esse modelo nos mostra a QVT como o resultado da relação entre as dimensões básicas do trabalho que são capazes de produzir motivação e satisfação no indivíduo, gerando resultados práticos para a organização (RODRIGUES, 2009). O modelo de Hackman e Oldham (1975) afirma que há três fatores que influenciam a motivação no ambiente de trabalho, denominados Estados Psicológicos Críticos sendo eles a percepção de significância do trabalho, a percepção da responsabilidade pelos resultados do trabalho e o conhecimento dos reais resultados do trabalho, apresentados no quadro 2 (CHANG JÚNIOR; ALBUQUERQUE, 2002).

Quadro 2 – Modelo das Dimensões Básicas das Tarefas

Dimensões básicas do trabalho	Estados Psicológicos Críticos	Resultados Pessoais do Trabalho
Variedade de habilidade Identidade da tarefa Significado da tarefa	Percepção de significância do trabalho	Alta motivação interna para o trabalho Produção de trabalho de alta qualidade Alta satisfação com o trabalho Absentéismo e rotatividade baixos
Autonomia	Percepção da responsabilidade pelo resultado do trabalho	
Feedback	Conhecimento dos reais resultados do trabalho	

Fonte: Elaborado com base em Hackman e Oldham (1975, p. 161).

Freitas e Souza (2008, p. 9) apresentam as cinco dimensões básicas do trabalho que geram os estados psicológicos críticos:

1. 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;
2. Identidade da Tarefa: grau em que o trabalho é realizado por completo (do início até o final) com um resultado visível, sendo composto de tarefas identificáveis;
3. 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;
4. 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;
5. Feedback do próprio trabalho (intrínseco): grau com que informações relacionadas ao desempenho na execução das atividades solicitadas são claramente apresentadas durante sua realização.

2.4.3 Modelo de Westley (1979)

Este modelo prevê quatro pontos importantes referente a qualidade de vida no trabalho: a insegurança (instabilidade no emprego), a injustiça (desigualdade salarial), a alienação (baixa autoestima) e a anomalia (a falta de leis trabalhistas). Os dois primeiros pontos (insegurança e injustiça) são abordados pelo autor de forma conjunta, uma vez que possuem a mesma origem e problemática. Já outros pontos são tratados separadamente (ZANARDI *et al.*, 2015). O quadro 3 descreve todos os pontos abordados.

Quadro 3 – Dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho

Tipo de reivindicação	Problemática	Agente resolvente	Consequências	Formas de reverão
Econômica (1850-1950)	Injustiça	Sindicatos	Insatisfação	Descentralização de poder
			Greves	Compensação justa
			Queda da produtividade	Participação nos lucros e resultados
Política (1850-1950)	Insegurança	Partidos políticos	Insatisfação	Autonomia
			Greves	
		2º Guerra Mundial	Queda da produtividade	Feedback
Psicológica (1950-?)	Alienação	Agentes de mudança	Descompromisso	Enriquecimento do trabalho
			Absenteísmo	
			Rotatividade	
Sociológica (1950-?)	Anomalia	Equipes de performance	Sentimento de insignificância	Grupos de trabalho fundamentados na

			Absenteísmo	abordagem sociotécnica.
			Rotatividade	

Fonte: Elaborado com base em Westley (1979) apud Fernandes, (1996, p. 53).

Enfim, para tentar resolver esses quatro problemas fundamentais e melhorar a QVT, Westley propõe que haja uma participação dos trabalhadores no processo de tomada de decisão e nos dividendos, e utilização de meios que tornem a tarefa mais proveitosa para o trabalhador (ROSA, 2012).

2.4.4 Modelo de Werther e Davis (1983)

Werther e Davis (1983), apud Menezes (2008), afirma que a natureza da função é o aspecto primordial para o estabelecimento da QVT. É necessário adequar o indivíduo ao cargo de maneira amigável, buscando a conciliação das partes, elevando o padrão de qualidade de vida no trabalho existente. Deve-se usar como base para a construção da função, os fatores comportamentais, organizacionais e ambientais. No trabalho não deve existir a rotina, pois uma atividade tediosa constitui um fator negativo que leva o trabalhador à insatisfação. Para que isso não ocorra, é necessário que o funcionário tenha um cargo que para ele seja interessante, desafiador e compensador (FREITAS; SOUZA, 2008).

Pedroso (2010) ressalta que, quando há reformulação de cargos para que não haja rotina, em alguns casos a insatisfação não é solucionada, tendo que haver, nesse caso, uma mudança de cargo do funcionário. Para isso, é de extrema importância a existência de um departamento de administração de recursos humanos e de administração de pessoal na organização, para que estes possam analisar os casos e identificar o que poderá ser mudado. Portanto, quando se consegue um equilíbrio entre as exigências organizacionais, ambientais e comportamentais e o projeto de cargo apropriado, resultará em satisfação e produtividade para os funcionários envolvidos.

Este modelo, estruturado em um projeto de cargo que sofre influência de elementos ambientais, organizacionais e comportamentais, diz que as organizações devem trabalhar com um projeto de cargo flexível, de acordo com a capacidade de seus trabalhadores, e que quando se consegue um equilíbrio entre as exigências organizacionais, ambientais e comportamentais conseguirá aumentar a produtividade e a satisfação dos funcionários (ROSA, 2012).

2.4.5 Modelo de Nadler e Lawler (1983)

Segundo Fernandes (1996), Nadler e Lawler buscaram fazer uma retrospectiva histórica das concepções sobre QVT desde 1969 até 1982, acrescidas de um conceito projetando um futuro próximo. O modelo de QVT de Nadler e Lawler, segundo Chiavenato (1999) evidencia que a melhoria da QVT acontece com a implementação de quatro atividades: participação dos funcionários nas decisões; reestruturação do trabalho por meio do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho; inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional e melhoria no ambiente de trabalho, sejam condições físicas ou psicológicas.

Para Nadler e Lawler (1983) para que se obtenha sucesso no programa de QVT, existem três necessidades básicas que precisam ser atendidas: desenvolver o projeto em níveis diferentes de acordo com o contexto da sua aplicação; o aspecto das mudanças que precisam acontecer nas disposições da organização e nos sistemas gerenciais e mudanças comportamentais nas gerências.

3 MÉTODO DA PESQUISA

Neste capítulo serão apresentadas informações relativas à abordagem metodológica utilizada para o desenvolvimento deste estudo, onde serão descritas em tópicos: delineamento da pesquisa, população, instrumento de coletas de dados, resultados e discussões.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Esta pesquisa tem como finalidade identificar os fatores críticos de qualidade de vida no trabalho na visão dos colaboradores da empresa ConstruMax localizada na cidade de Caruaru-PE, conforme os objetivos teóricos e práticos a pesquisa se caracteriza como quantitativa, descritiva e exploratória.

A pesquisa é de caráter quantitativa, conforme Knechtel (2014), a pesquisa quantitativa é uma modalidade de pesquisa que atua sobre um problema humano ou social, é baseada no teste de uma teoria é composta por variáveis quantificadas em números, as quais são analisadas de modo estatístico, com o objetivo de determinar se as generalizações previstas na teoria se sustentam ou não.

Quanto aos fins, a pesquisa é descritiva. Segundo Vergara (2000, p. 47), a pesquisa descritiva expõe as características de determinada população ou fenômeno, estabelece correlações entre variáveis e define sua natureza. A autora coloca também que a pesquisa não tem o compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação.

E por fim é de caráter exploratória pois o objetivo é examinar um tema ou um problema da pesquisa pouco estudada, sobre o qual temos muitas ou que não foi abordado antes. Ou seja, quando a revisão da literatura revelou que existem apenas orientações não pesquisadas e ideia vagamente relacionadas com o problema de estudo, ou ainda, se queremos pesquisar sobre temas e áreas a partir de novas perspectivas (SHAUGHNESSY; E. ZECHMEISTER; J. ZECHMEISTER, 2012).

3.2 POPULAÇÃO

O universo, ou população, é o conjunto de elementos que possuem as características que serão objeto desta pesquisa, e a amostra, ou população amostral, é uma parte do universo escolhido, selecionada a partir de um critério de representatividade (VERGARA, 2010). A

população pesquisada é composta pelos colaboradores da ConstruMax do setor de vendas, logística, financeiro, recursos humanos e produção. A pesquisa se deu de forma presencial ao qual foi apresentado o formulário e explicado o intuito da pesquisa, dando aos colaboradores garantia de anonimato e proporcionando uma liberdade para responder as questões mais francamente possível, para isso foram realizadas várias visitas no decorrer do mês de julho do presente ano, em horários previamente acordados com a empresa, que disponibilizou uma sala para que manter a privacidade dos trabalhadores.

No setor de vendas a população é de 10 colaboradores, no setor de logística a população é de 17 colaboradores, no setor financeiro a população é de 2 colaboradores, no setor de recursos humanos 2 colaboradores e no setor de produção 4 colaboradores. Todos os funcionários que fazem parte do quadro da empresa responderam ao questionário, totalizando 35 respondentes, onde se tem um levantamento censitário do universo da pesquisa. Os dados foram coletados no mês de julho de 2021.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETAS DE DADOS

Para a presente pesquisa foi utilizado um questionário estruturado que possui como base uma adaptação do modelo proposto por Walton em 1973, que considera as oito categorias e os fatores que influenciam a QVT presentes no modelo mencionado anteriormente. Segundo Gil (2002) o questionário tem a intenção de identificar opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas entre outros.

Quadro 4 – Síntese dos Fatores de QVT de Walton (1973) e Correspondentes no Questionário

Categorias de QVT	Indicadores
Compensação justa e adequada	01. A remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição atendem às minhas necessidades. 07. Meu salário é justo em relação ao praticado no mercado
Condições de trabalho	21. O material de trabalho e a sua manutenção são apropriados para a execução do meu serviço. 10. Minha jornada de trabalho é adequada para a tarefa que desenvolvo. 11. Meu local de trabalho é limpo.
Uso e desenvolvimento de capacidades	12. Minha alocação na instituição está de acordo com a formação acadêmica que possuo. 14. Eu tenho autonomia e/ou posso opinar na execução das tarefas da minha instituição. 19. Minha função é importante para a instituição.
Oportunidade de crescimento e segurança	15. A instituição me proporciona estabilidade no emprego. 08. A instituição oferece um adequado plano de cargos, salários e carreira. 13. A instituição me proporciona oportunidade de

	desenvolvimento pessoal
Integração social na organização	03. Eu tenho um bom relacionamento e existe cooperação entre os colegas de trabalho da minha instituição. 02. A comunicação interna é adequada na instituição. 16. É percebida a ausência de preconceito na instituição.
Constitucionalismo	18. O meu salário é pago em dia. 20. Eu tenho gozo real e periódico de férias. 05. A instituição respeita as leis trabalhistas
O trabalho e o espaço total de vida	06. A instituição respeita as folgas nos feriados e datas festivas. 17. Eu consigo equilibrar o tempo dedicado à instituição e ao convívio com a minha família. 04. A instituição oferece flexibilidade no horário de trabalho
Relevância social do trabalho na vida	22. Eu tenho orgulho de trabalhar na instituição. 23. A instituição tem uma boa imagem perante a sociedade. 09. Eu me identifico com a instituição.

Fonte: Elaborado com base em Góes (2016).

3. 4 ANÁLISE DE DADOS

Segundo Yin (2005, p. 31) “a análise dos dados consiste em examinar, categorizar, classificar em tabelas, ou, do contrário, recombina as evidências tendo em vista proposições iniciais de um estudo”. Os dados foram analisados sobre a perspectiva de uma estatística descritiva, que trata de agrupar e compilar os dados da pesquisa para que sejam apresentados de forma sintetizada. Analisou-se as variáveis demográficas a partir da média, arranjadas em tabelas e gráficos a partir da importação dos dados. As respostas obtidas nesta pesquisa foram analisadas, tabuladas e codificadas através do *software Excel* na sua versão 2019.

Este capítulo apresentou os procedimentos e critérios metodológicos utilizados para a abordagem do problema investigado, o próximo capítulo irá apresentar os dados coletados através dos questionários.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção, serão apresentados os resultados obtidos com a aplicação do questionário, os quais serão explicados detalhadamente, referindo-se primeiro às características pessoais dos respondentes da pesquisa, e posteriormente aos resultados gerais da qualidade de vida no trabalho dos pesquisados na organização.

4.1 A EMPRESA ESTUDADA

Fundada por Djhenhei Brasileiro da Silva, em 2002, no mês de outubro, mais precisamente no dia 07, a empresa de materiais de construção, ConstruMax, foi inaugurada no bairro do Caiucá, na cidade de Caruaru. A princípio atuava com apenas cinco funcionários, seu ramo de atividade principal era a comercialização de tijolos, areia, britas e lajes que eram produzidos na própria instituição.

Com o crescimento da empresa, em pouco tempo foi necessária a aquisição de mais recursos tanto financeiros quanto de talentos. Dessa forma, aos poucos, a empresa foi expandindo, também em outubro desta vez no ano de 2010, a ConstruMax passou a ser administrada pela próxima geração da família, e foi transferida de localidade. Hoje a empresa trabalha com varejo e atacado e possui um catálogo com mais de seis mil itens. Com a evolução da empresa e a nova perspectiva dos novos gestores, se fez necessário mais modificações, visando principalmente o conforto dos trabalhadores e a evolução da equipe. Para melhor compreensão da organização segue definição da missão, visão e valores:

Missão: Garantir aos nossos clientes soluções que lhe tragam plena satisfação, qualidade no atendimento e pontualidade na entrega.

Visão: Ser referência no mercado como empresa que oferece ao cliente: como dia de preço justo e compromisso com a sua satisfação e ser referência e inspiração para nossos parceiros e fornecedores, visando sucesso e satisfação de ambas as partes.

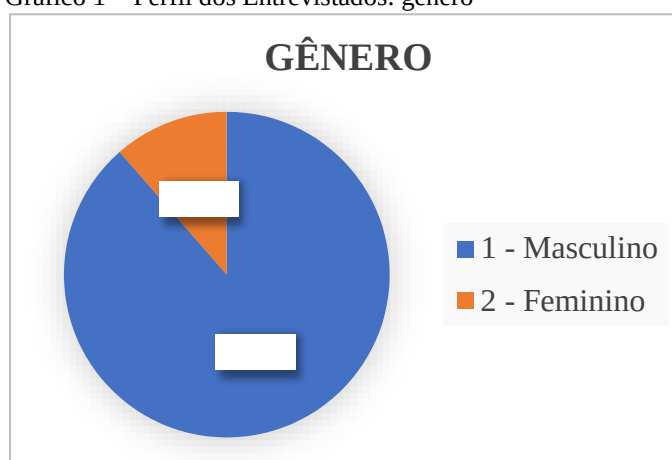
Valores: Acreditamos que estamos conectados a algo maior, por isso, valorizamos o bem coletivo, valorizamos o desenvolvimento profissional e pessoal de nossos colaboradores e praticamos empatia e respeito ao próximo.

4.2 CARACTERÍSTICAS PESSOAIS DOS ENTREVISTADOS

4.2.1 Gênero

Diante dos resultados obtidos, foi possível categorizar e analisar os critérios apresentados no questionário, segundo o modelo de Walton (1973), a primeira questão a se destacar conforme dados coletados é a predominância de colaboradores serem em sua maioria se definirem do sexo masculino, assim a empresa é composta por 89% de trabalhadores do sexo masculino e 11% do sexo feminino, como pode ser observado no gráfico 01, mostrando que o quadro de funcionários da empresa ConstrúMax em Caruaru possui uma preferência em suas políticas de contratação por priorizar homens para o quadro de funcionários. Tendo em vista que a maioria de suas atividades requerem um certo grau de esforço físico.

Gráfico 1 – Perfil dos Entrevistados: gênero

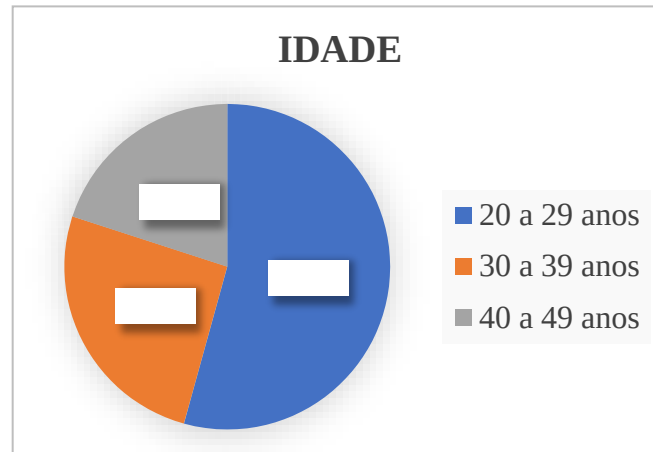


Fonte: A Autora (2021).

4.2.2 Faixa Etária

Dentre os colaboradores, de 54% possui idade entre 20 anos a 29 anos, de 30 a 39 anos tem um percentual de 26%, de 40 a 49 anos compõe 20% do total de colaboradores. Percebe-se com esses dados que a faixa etária dos colaboradores está bem concentrada entre 20 e 29 anos como mostra o gráfico 02, e não existem funcionários com idade acima dos 50 anos. Esses números se justificam pelo fato de a empresa ao selecionar funcionários procurar os que têm idade na faixa de 20 a 35 anos para contratação, por ter uma disponibilidade de assimilar a cultura da organização e se adaptarem às mudanças, de acordo com as diretrizes de recursos humanos aplicadas a empresa.

Gráfico 2 – Perfil dos Entrevistados: idade

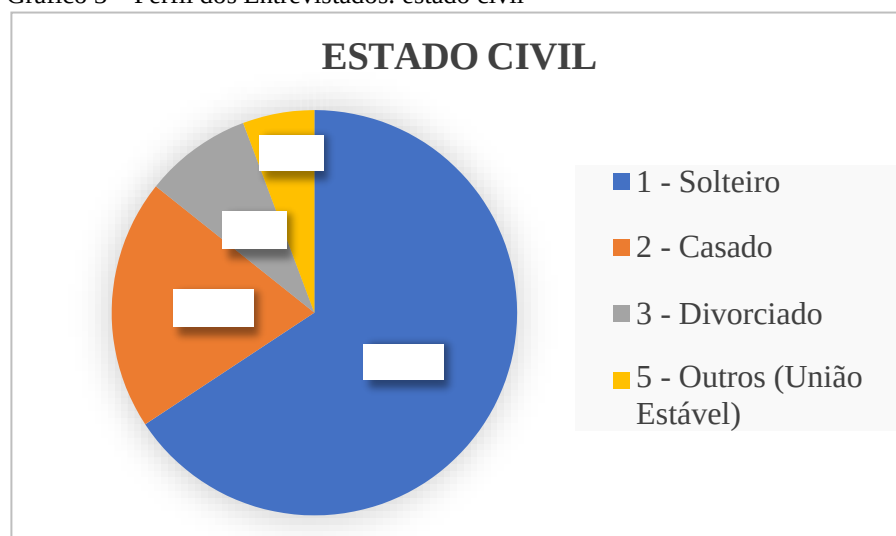


Fonte: A Autora (2021).

4.2.3 Estado Civil

Quanto ao estado civil a pesquisa evidenciou diferenças na qualidade de vida com relação ao estado civil, apresentou-se como variável mais relevante que os entrevistados solteiros tendem a ter uma qualidade de vida mais satisfatória. O percentual dos colaboradores ficou definido assim: 66% são solteiros, 20% são casados, 8% são divorciados e 6% são enquadrados na categoria ‘outros’ está caracterizada pelos mesmo como união estável, que especificou no campo que tinha uma união estável, os números estão explicitados no gráfico 03 e se mostram bem predominante os colaboradores solteiros.

Gráfico 3 – Perfil dos Entrevistados: estado civil

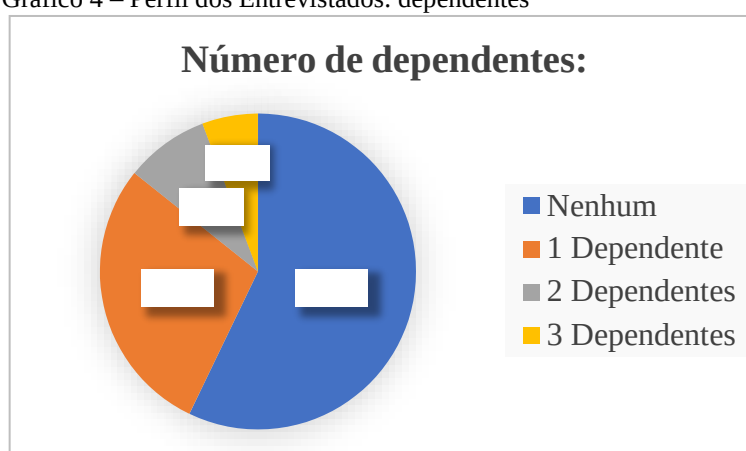


Fonte: A Autora (2021).

4.2.4 Dependentes

Observou-se uma correlação positiva entre a qualidade e nível de satisfação nos entrevistados que não possuem dependentes. Conforme dados que podem ser vistos no gráfico 03, 57% dos entrevistados responderam que não possuem, 29% informaram que possuem 1 dependente, 8% informaram que possuem 2 dependentes e 6% possuem 3 dependentes, totalizando 43% que possuem dependentes.

Gráfico 4 – Perfil dos Entrevistados: dependentes

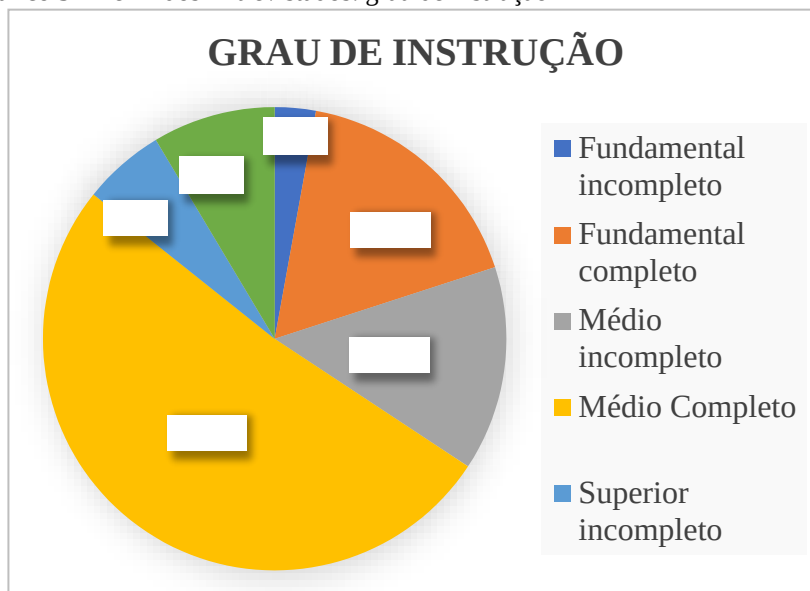


Fonte: A Autora (2021).

4.2.5 Escolaridade

Segundo estudo realizado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) mostra que pessoas que estudam mais, tem maior satisfação em diferentes esferas da sua vida. Esse nível de satisfação pessoal é de, em média, 18% a mais para quem têm nível superior em relação àquelas que pararam no ensino médio. Os dados referentes à escolaridade demonstram que 3% tem Ensino Fundamental Incompleto, 17% Ensino Fundamental Completo, que 14% têm Ensino Médio Incompleto, 51% tem Ensino Médio Completo, 6% tem Ensino Superior Incompleto, 9% tem Ensino Superior. Esses dados são mostrados no gráfico 05.

Gráfico 5 – Perfil dos Entrevistados: grau de instrução



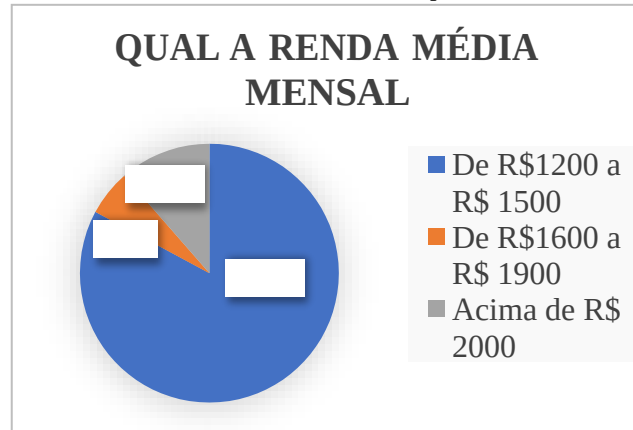
Fonte: A Autora (2021).

4.2.6 Faixa de Renda

A remuneração adequada é necessária para a satisfação das necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade na qual o trabalhador está inserido (SANTOS, 2012). Avaliando os dados obtidos em relação à remuneração adequada percebe-se que 83% informaram que têm faixa de renda de R\$ 1.200,00 a 1500, 6 têm renda de R\$ 1.600,00 a R\$ 1.900,00, 11% tem renda acima R\$ 2.000,00.

A figura 4.7 mostra esses dados, o que é possível verificar que a grande maioria dos funcionários recebe acima do salário praticado no comércio da cidade em que atua. Apesar disso a remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição foram apontados como um caráter insatisfatório pelos respondentes. Assim a equidade salarial pode ser definida como a propensão das pessoas em comparar seus ganhos em relação aos colegas de trabalho e a outros profissionais da mesma área (MACHAVA, 2012).

Gráfico 6 – Perfil dos Entrevistados: dependentes



Fonte: A Autora (2021).

4.2.7 Tempo de Serviço

O tempo de serviço dos colaboradores da organização estudada ficou distribuído da seguinte forma: 77% tem de 1 ano a 3 anos, 11% tem de 4 a 6 anos, 6% tem de 7 a 9 anos, 6% tem acima de 10 anos ou mais. O gráfico 07 mostra esses dados. Podemos observar por meio dos dados coletados que existe uma alta concentração de colaboradores com menos de 3 anos na empresa, levando a compreensão que existe uma rotatividade na empresa, contudo, segundo LACOMBE (2005, p. 259) “se a rotatividade é alta porque a empresa está crescendo e admitindo muitos empregados, um índice elevado não deve preocupar; mas se é alta porque os empregados estão tomando a iniciativa de sair, algo precisa ser feito”.

Gráfico 7 – Perfil dos Entrevistados: tempo de serviço

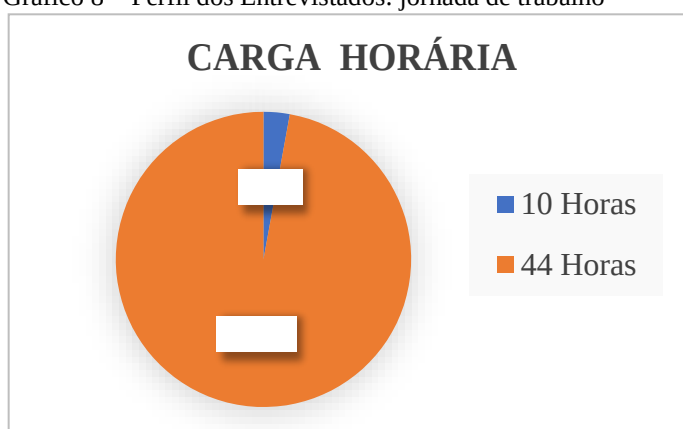


Fonte: A Autora (2021).

4.2.8 Jornada de Trabalho

A jornada de trabalho dos colaboradores da organização estudada ficou distribuído da seguinte forma: 97% tem carga horária semanal de 44H e 3% tem carga horária de 10h, está se caracteriza, pois, a colaboradora com o cargo de Psicóloga tem um horário diferenciado. Percebesse que a jornada se apresenta de forma homogenia para os a grande maioria dos colaboradores.

Gráfico 8 – Perfil dos Entrevistados: jornada de trabalho

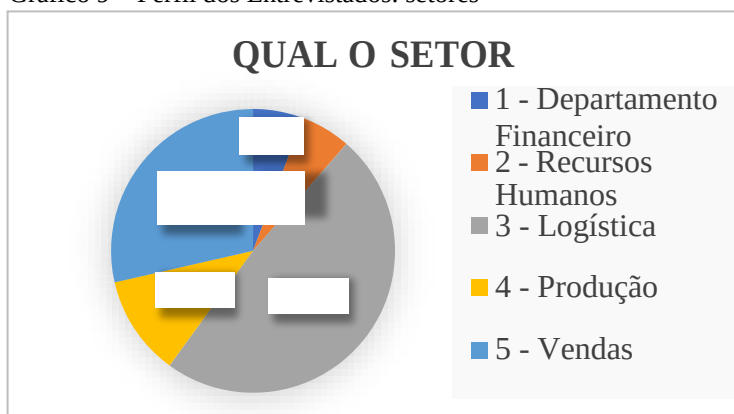


Fonte: A Autora (2021).

4.2.9 Setores

No que diz respeito ao setor em que os colaboradores trabalham, todos responderam, ficando os dados da seguinte forma 48% setor de logística, 29% setor de vendas, 11% produção, 6% setor financeiro e 6% no setor de Recurso Humanos. O setor de logística tem o maior número de funcionários, pois é o setor em que coordena o estoque para expedição e também alocação dos materiais de forma a facilitar a expedição, o que demanda uma quantidade maior de funcionários. O gráfico 9 mostra esses dados.

Gráfico 9 – Perfil dos Entrevistados: setores



Fonte: A Autora (2021).

De acordo com os dados acima compilados, pode-se identificar o perfil médio dos respondentes desta pesquisa, onde o este consiste em um homem, de 30 anos, com uma renda entre R\$1200,00 a R\$1500,00, o qual é solteiro e não possui dependentes, concluiu o ensino médio, está trabalhando em média a 3 anos na empresa, no setor de logística e trabalha 44h por semana.

4.3 CARACTERÍSTICAS GERAIS DA QVT

Para analisar os fatores críticos de Qualidade de Vida no Trabalho na ConstruMax Caruaru, foram utilizados os resultados das médias dos itens selecionado. No questionário, cada item tinha duas colunas, onde na primeira coluna tinham cinco níveis de importância que foram enumerados de 1 a 5 e na segunda coluna tinham cinco níveis de satisfação, onde existiam carinhas que tentavam reproduzir a satisfação do colaborador, mas para que os cálculos da análise pudessem ser feitos, as carinhas foram substituídas por números. O quadro 5 mostra o que cada nível significa.

Quadro 5 – Níveis de Importância e Satisfação no Questionário Aplicado

Fator Importância		Fator Satisfação		
1	Nada importante	☹️	1	Muito insatisfeito(a)
2	Pouco importante	😞	2	Insatisfeito(a)
3	Razoavelmente importante	😐	3	Indiferente
4	Muito importante	😊	4	Satisfeito(a)
5	Extremamente importante	😄	5	Muito satisfeito(a)

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Para determinar o nível de QVT dos colaboradores da empresa estudada, foi criada uma escala que pode ser vista no quadro 6, onde são mostrados os 5 níveis de satisfação.

Quadro 6 – Níveis de QVT de Acordo com a Média de Satisfação

1	2	3	4	5
Péssima	Ruim	Razoável	Boa	Ótima

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

De acordo com os dados obtidos, 3 foram considerados críticos, pois a média de importância ficou entre “muito importante” e “extremamente importante” e a média de satisfação ficou entre “insatisfeito” e “indiferente”. No quadro 7 podem ser vistos esses fatores no ranking dos mais críticos, onde a comunicação interna foi considerada o fator mais crítico dos 3 itens, em seguida a remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição e a instituição oferecer um adequado plano de cargos, salários e carreira.

Quadro 7 – Ranking dos Fatores mais Críticos de QVT de acordo com os Colaboradores da ConstruMax Caruaru

Fatores	Importância	Satisfação	Diferença
A comunicação interna é adequada na instituição	4,74	2,26	2,48
A remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição atendem às minhas necessidades.	4,86	3,29	1,57
A instituição oferece um adequado plano de cargos, salários e carreira	4,66	3,11	1,55

Dados da pesquisa (2021).

Comunicação Interna (Importância: 4,74; Satisfação: 2,26): os funcionários estão muito insatisfeitos com a comunicação interna entre os próprios colaboradores, vários conflitos surgiram por decorrência dessa deficiência, a gestão da empresa já buscou intervir para que se melhorasse, mas é um problema recorrente.

Remuneração e Benefícios (Importância: 4,86; Satisfação: 3,29): como existem vários setores, não está claro para os colaboradores a relação remuneração e benefícios, em suma estão satisfeitos com os salários, mas gostariam que houvesse benefícios além dos já oferecidos pela organização, mesmo que não fosse revertido em valor monetários.

Oferecer Plano de Cargos, Salários e Carreira (Importância: 4,66; Satisfação: 3,11): muitos funcionários não sabem como funciona a gestão de cargos e salários, mesmo com a instituição buscando implementar ainda não foi assimilado por parte dos colaboradores, pois em sua maioria tem menos de 6 anos na empresa, então existe uma resistência de compreensão causando a insatisfação.

4.4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS BASEADA NO MODELO DE WALTON

O questionário aplicado propõe 23 itens, que se distribuem nas oito categorias de QVT propostas no modelo de Walton (1973). Dentre elas, faz-se a média da importância e da satisfação de cada item analisado e as diferenças entre eles são analisadas e observadas. Considere os principais fatores entre eles. Na verdade, quanto maior a diferença entre

importância e satisfação, maiores são os fatores-chave existentes. A seguir, analisaremos cada categoria do modelo de Walton em combinação com os resultados desta pesquisa.

4.4.1 Compensação Justa e Adequada

Os dados da pesquisa corroboram com a literatura tendo em vista que conforme o modelo de Walton (1973) apud Oliveira *et al.* (2004) procura-se comparar a qualidade de vida no trabalho equiparando ao ganho salarial pela função exercida. Os quesitos presentes no questionário referentes a esta categoria são descritos no quadro 8. No fator meu salário é justo em relação ao praticado no mercado, a importância dessa categoria obteve a média 4,7, sendo classificada como “muito importante” e a média de satisfação foi de 4,63 classificado como “satisfeito”.

Entretanto no fator a remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição atendem às minhas necessidades, conceito de importância nesta categoria ficou na média 4,9 sendo classificado como muito importante. Já a média de satisfação indicada pelos colaboradores foi de 3,29, a qual é como razoável, proporcionando uma lacuna para ser identificado as causas, pois segundo Chiavenato (2014), os fatores higiênicos, são elementos que se localizam ou focam no ambiente de trabalho, tais como salário, chefia, benefícios e condições ambientais e laborais.

Quadro 8 – Satisfação Salarial

Fatores	Importância	Satisfação	Diferença
A remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição atendem às minhas necessidades.	4,9	3,29	1,57
Meu salário é justo em relação ao praticado no mercado.	4,7	4,63	0,06

Fonte: A Autora (2021).

4.4.2 Condições de Trabalho

De acordo com o modelo proposto por Walton (1973) apud Oliveira *et al.* (2004) a categoria referente as condições de trabalho compreendem fatores relacionados à jornada de trabalho e ao ambiente físico adequado visando a saúde e o bem estar do profissional. O poder de um bom ambiente de trabalho influencia na QVT, a Globoforce elaborou um estudo específico sobre o assunto apontado quais são os fatores que mais contribuem para boas relações no local de atuação, consequentemente, para níveis maiores de produtividade e motivação. O que condiz com a literatura abordada nesta pesquisa, o quadro 9 mostra os itens que compõem

essa categoria, é possível notar que, de maneira geral, foi considerada “muito importante”, pois obteve média acima 4,3, enquanto a média de satisfação ficou acima 4,23 indicando “satisfação” por parte dos colaboradores.

Quadro 9 – QVT em Relação ao Ambiente de Trabalho

Fatores	Importância	Satisfação	Diferença
O material de trabalho e a sua manutenção são apropriados para a execução do meu serviço.	4,5	4,83	-0,32
Minha jornada de trabalho é adequada para a tarefa que desenvolvo.	4,5	4,77	-0,31
Meu local de trabalho é limpo.	4,3	4,23	0,08

Fonte: A Autora (2021).

4.4.3 Uso e Desenvolvimento de Capacidades

Segundo o modelo proposto por Walton (1973) apud Oliveira *et al.* (2004) esta categoria, abrange as oportunidades que o profissional possui para desenvolver as suas potencialidades, conhecimentos e seus talentos. O quadro 10, mostra os itens inseridos nesta categoria. Através da análise dos itens referente a alocação de acordo com a formação e quanto o colaborador identifica que sua função é importante para instituição, foi possível observar a média referente ao grau de importância “muito importante” e no grau de satisfação “satisfeito”, contudo para o item referente a autonomia e/ou se o colaborador pode opinar na execução das tarefas tem uma média de satisfação “satisfeito”, contudo tem uma média de importância próximo de “razoável” 3,7%. Sendo considerado relevante no critério de avaliação deste indicador.

Quadro 10 – QVT em Relação ao Uso e Desenvolvimento de Capacidades

Fatores	Importância	Satisfação	Diferença
Minha alocação na instituição está de acordo com a formação que possuo.	4,5	4,34	0,15
Eu tenho autonomia e/ou posso opinar na execução das tarefas da minha instituição.	3,7	4,8	-1,06
Minha função é importante para a instituição.	4,5	4,91	-0,42

Fonte: A Autora (2021).

4.4.4 Oportunidade de Crescimento e Segurança

Walton (1973) apud Oliveira *et al.* (2004), afirma que a oportunidade de crescimento e segurança se refere às oportunidades de crescimento profissional do trabalhador através de um plano de cargos e salários, proporcionando a garantia de um emprego estável para o colaborador. Portanto, no quadro 11 é possível observar os itens referentes à importância e satisfação atribuídos pelos respondentes a cada item dessa categoria. A média de importância atribuída foi “muito importante”, e o nível de satisfação para os itens onde a empresa proporciona estabilidade e oportunidade de desenvolvimento pessoal. O item identificado como crítico é sobre entre “muito importante” e “razoável” para a satisfação, sendo considerado um ponto a ser analisado pela instituição em questão. Segundo Chiavenato (2015, p. 160) “[...] para as pessoas, o cargo constitui uma das maiores fontes de expectativas e de motivação na organização”, por esta razão sugere-se que a empresa dedique uma atenção a este quesito.

Quadro 11 – QVT em relação a oportunidade de crescimento e segurança

Fatores	Importância	Satisfação	Diferença
A instituição me proporciona estabilidade no emprego.	4,5	4,74	-0,23
A instituição oferece um adequado plano de cargos, salários e carreira.	4,7	3,11	1,55
A instituição me proporciona oportunidade de desenvolvimento pessoal.	4,3	4,4	-0,14

Fonte: A Autora (2021).

4.4.5 Integração Social na Organização

Conforme o modelo de Walton (1973) apud Oliveira *et al.* (2004), a integração social na organização refere-se ao ambiente de trabalho livre de barreiras entre os colaboradores internos e chefia, além da igualdade de oportunidades entre os funcionários. O quadro 12 mostra os itens presentes no questionário que estão contidos nessa categoria. A média de importância foi considerada “muito importante” e a satisfação ficou entre “indiferente e satisfeito”. Este indicador possui um item com um fator crítico para a organização, pois, os funcionários estão insatisfeitos com a comunicação interna, sendo assim algo significativo para ser solucionado. Marchiori (2006, p. 27):

entende que: A comunicação deve produzir conhecimento, definindo caminhos que levem a organização a um processo de modernização, na busca de sua percepção e consequentemente consciência comportamental. Sendo assim, a comunicação deve agir no sentido de construir e consolidar o futuro da organização.

Quadro 12 – QVT em Relação a Integração Social na Organização

Fatores	Importância	Satisfação	Diferença
Eu tenho um bom relacionamento e existe cooperação entre os colegas de trabalho da minha instituição.	4	4,26	-0,26
A comunicação interna é adequada na instituição.	4,7	2,26	2,48
É percebida a ausência de preconceito na instituição.	4,7	4,57	0,17

Fonte: A Autora (2021).

4.4.6 Constitucionalismo

De acordo com o modelo de Walton (1973) apud Oliveira *et al.* (2004), o constitucionalismo fiscaliza o cumprimento das leis trabalhistas, proporcionando aos funcionários da organização o cumprimento dos direitos dos trabalhadores, privacidade, liberdade de expressão e a aplicação de normas. O quadro 13 mostra essa categoria, a média do grau de importância foi considerada “muito importante” e a média do nível de satisfação ficou entre “boa” e “satisfeito”. Não apresenta um fator crítico para a organização, pois, os funcionários não estão insatisfeitos com esses itens.

Quadro 13– QVT em Relação ao Constitucionalismo

Fatores	Importância	Satisfação	Diferença
O meu salário é pago em dia.	4,9	4,91	0,03
Eu tenho gozo real e periódico de férias.	4,4	4,71	-0,28
A instituição respeita as leis trabalhistas.	4,7	4,91	-0,2

Fonte: A Autora (2021).

4.4.7 O Trabalho e o Espaço Total de Vida

O trabalho e o espaço total de vida referem-se ao equilíbrio entre a vida particular do colaborador interno e a sua vida profissional de acordo com o modelo de Walton (1973) apud Oliveira *et al.* (2004). O quadro 14 evidencia os itens que fazem parte dessa categoria. Esses fatores foram considerados “muito importantes” e o grau de satisfação encontrado estava no grau “ótimo”, e “satisfeito”.

Quadro 14 – QVT em Relação ao Trabalho e Espaço Total de Vida

Fatores	Importância	Satisfação	Diferença
A instituição respeita as folgas nos feriados e datas festivas.	5	4,94	0,03
Eu consigo equilibrar o tempo dedicado à instituição e ao convívio com a minha família.	4,7	4,63	0,06
A instituição oferece flexibilidade no horário de trabalho.	4,1	4,34	-0,28

Fonte: A Autora (2021).

4.4.8 Relevância Social do Trabalho na Vida

Para Walton (1973) apud Oliveira *et al.* (2004) a relevância social do trabalho na vida do profissional trata da medição referente a qualidade de vida no trabalho de acordo com a percepção do trabalhador ressaltando a imagem da organização perante a sociedade. No quadro 15 estão presentes os itens dessa categoria. Os mesmos foram considerados “muito importante” obtendo um grau de satisfação entre “bom” e “muito satisfeito”.

Quadro 15 – QVT em Relação a Relevância Social do Trabalho de Vida

Fatores	Importância	Satisfação	Diferença
Eu tenho orgulho de trabalhar na instituição.	4,7	5	-0,29
A instituição tem uma boa imagem perante a sociedade.	4,7	5	-0,29
Eu me identifico com a instituição.	4,3	5	-0,69

Fonte: A Autora (2021).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta seção, serão apresentadas as conclusões obtidas com a aplicação do questionário, e posteriormente as recomendações para empresa e para pesquisas futuras.

5.1 CONCLUSÕES

A presente pesquisa se desenvolveu com a problemática de analisar a qualidade de vida dos colaboradores da empresa ConstruMax identificando os fatores críticos que afetam seus desempenhos. Sendo assim utilizou-se a aplicação do questionário para compreender os fatores da qualidade de vida no trabalho, é extremamente relevante para então buscar sugestões de melhoria para um ambiente de trabalho com um clima organizacional agradável, um melhor desempenho dos colaboradores e uma maior satisfação com o trabalho exercido.

Foram analisados os fatores que são capazes de influenciar na QVT na visão dos trabalhadores da empresa ConstruMax. Os objetivos foram identificar fatores que possam interferir na QVT, identificar a importância dada pelos colaboradores da empresa ConstruMax aos fatores Críticos de Qualidade de Vida do Trabalho e identificar a satisfação dos colaboradores da empresa ConstruMax em relação aos fatores de Qualidade de Vida no Trabalho que foram respondidos durante a apresentação dos resultados.

A coleta de dados ocorreu através da aplicação de um questionário elaborado a partir de uma modificação do modelo de Walton (1973), a análise dos dados foi realizada considerando o nível de importância e satisfação atribuído a cada item, sendo considerados fatores críticos aqueles que obtiveram um alto grau de importância e um nível de satisfação baixo, sendo calculado a partir da obtenção das médias desses quesitos.

Com relação aos fatores críticos identificados nesta pesquisa podemos destacar os seguintes: A comunicação interna, remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição, oferecer um adequado plano de cargos, salários e carreira. Os 23 itens que constavam no questionário foram divididos nas oito categorias baseado no modelo de Walton (1973), são elas: (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 da vida; e relevância social do trabalho na vida).

Considerando os fatores que foram apontados como críticos os mesmos estão inseridos em várias categorias: A comunicação interna faz parte da integração social na organização possui um nível médio apontado pelos colaboradores de 2,26 de satisfação que está entre “ruim”

e “razoável”, remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição faz parte da compensação justa e adequada onde seu nível de satisfação teve um média de 3,29 que está entre “razoável” e “boa”, oferecer um adequado plano de cargos, salários e carreira faz parte da oportunidade de crescimento e segurança a qual se deu um média de 3,11 de satisfação que está entre “razoável” e “boa”.

Analisando numa visão geral, dos 23 itens avaliados pelos respondentes a média atribuída pelos colaboradores a satisfação foi de 4,46, o que representa que a QVT dos colaboradores internos está classificada entre “boa” e “ótima”, de forma geral o ambiente da organização encontra-se satisfatórios tendo os pontos abordados com grau de insatisfação a serem melhorados.

5.2 RECOMENDAÇÕES

As recomendações para pesquisas futuras seria a realização de um estudo envolvendo os fatores críticos apontados por este trabalho de um ponto de vista qualitativo, bem como realizar uma pesquisa interna com os colaboradores com intuito de obter formas de melhorar comunicação entre eles, item crítico e apontado pelos entrevistados como essencial para obtenção da qualidade de vida no trabalho.

A empresa poderia verificar a possibilidade de implementar o plano de cargos e salários, realizando uma integração entre os conceitos, a cultura e o entendimento dos colaboradores sobre o assunto, facilitando o processo e consequentemente eliminando aos poucos a insatisfação dos mesmos.

Por fim, para o fator de insatisfação com os benefícios e remuneração, sugere se que a empresa pode investir em criar uma comissão de planejamento de benefício, com parcerias onde diante dos recursos direcionado para esse quesito os próprios colaboradores opinem de que forma querem ser beneficiados.

REFERÊNCIA

ALBORNOZ, S. **O que é trabalho**. São Paulo: Brasiliense, 1992.

ALMEIDA, M. A. B. de. Desenvolvimentismo e lazer. **Revista Lecturas**, v. 10, n. 87, 2005.

ARAÚJO, M.R.L. **A qualidade de vida no trabalho de professores de escolas públicas**. 2010. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade FUMEC, Belo Horizonte, 2010.

AYRES, K. V.; SILVA, I. P. Stress e qualidade de vida no trabalho: a percepção de profissionais do setor de hotelaria. In: Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho, 4. ed., Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: ISMA-BR, 2004.

BERGAMINI, C. W. **Psicologia aplicada à administração de empresas**: Psicologia do comportamento organizacional. São Paulo: Atlas, 1992.

BOM SUCESSO, E.P. **Trabalho e qualidade de vida**. Rio de Janeiro: Qualitymark/Dunyoa, 1998.

BÚRIGO, C. C.D. **Qualidade de Vida no Trabalho**: dilemas e perspectivas. 1. ed. Florianópolis: Insular. 1997.

CHANG JÚNIOR, J.; ALBUQUERQUE, L. G. Comprometimento organizacional: uma abordagem holística e simultânea dos determinantes envolvidos no processo. **Revista de administração mackenzie**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 13-38, 2002.

CHIAVENATO, I. **Comportamento Organizacional**: a Dinâmica do Sucesso das Organizações. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas** - 2. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 2. ed., rev. e atual. Rio de Janeiro: Campus, Elsevier Publishing Company, 2004.

CHIAVENATO, I. **Remuneração, benefícios e relações de trabalho**. 7. ed. Barueri, SP: Manole, 2015.

CHIAVENATO, I. **Teoria geral da Administração**. 7. ed. Barueri, SP. Ed. Manole, 2014.

COLOSSI, N.; COSENTINO, A.; GIACOMASSA, L. D. Do trabalho ao emprego: uma releitura da evolução do conceito de trabalho e a ruptura do atual modelo. **Revista Teoria e Evidência Econômica**, v. 5, n. 09, 1997.

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

FERREIRA, A. C. M. **Satisfação no trabalho de docentes de uma instituição pública de ensino superior:** reflexos na Qualidade de Vida. Dissertação (Mestrado em enfermagem). 2011. Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2011.

FRANÇA JÚNIOR, N. R.; PILATTI, L. A. Gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT): modelos que os líderes e gestores podem utilizar para propiciar uma melhor qualidade de vida no trabalho. In: Simpósio de Engenharia de Produção, **Anais...** Bauru: UNESP, 2004.

FREIRE, C. A. **O corpo reflete o seu drama:** somatodrama como abordagem psicossomática. São Paulo: Agora, 2000.

FREITAS, A. L. P.; DE SOUZA, R. G. B. Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas. **Sistemas & Gestão**, v. 4, n. 2, p. 136-154, 2009.

FREITAS, A. L. P.; SOUZA, R. G. Bastos de. Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas. IV Congresso Nacional de Excelência em Gestão. Responsabilidade Socioambiental das Organizações Brasileiras, **Anais...** Niterói, 2008.

FREUD, S. **Psicologia de grupo e análise do ego.** In: Edição Standart Brasileira das Obras Psicológicas de Sigmund Freud. Rio de Janeiro: Imago, 1996^a.

GIL, A. C. **Gestão de pessoas:** enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.

GUEDES, D. M. **Qualidade de Vida no Trabalho:** a percepção do bem-estar para os servidores de um órgão público federal. Universidade de Brasília. Monografia de Bacharelado em Administração. Brasília, 2011.

HERZBERG, F. I. One more time: how do you motivate employees? **Harvard Business Review**, v. 87507, n. 1, p. 4-16, 1987.

KNECHTEL, M. do R. **Metodologia da pesquisa em educação:** uma abordagem teórico-prática dialogada. Curitiba: Intersaberes, 2014.

LACOMBE, F. **Recursos humanos:** princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.

LESTER, D. Measuring Maslow's hierarchy of needs. **Psychological reports**, v. 113, n. 1, p. 15-17, 2013.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho – QVT:** conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2.ed. – 7. reimp. – São Paulo: Atlas, 2011.

MARCHIORI, M. **Cultura e Comunicação organizacional:** um olhar estratégico sobre a organização. São Caetano/SP: Difusão editora, 2006.

MARX, K. **O Capital**: crítica da economia política. v.I. (Trad.). Reginaldo Sant' Anna. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2008.

MASLOW, A. H. A theory of human motivation. **Psychological Review**, n. 50, v. 4, p. 370-396, 1943.

MAYER, V. M. **Síndrome de burnout e qualidade de vida profissional em policiais militares de Campo Grande – MS**. 2006 157 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, MS, 2006.

MENEZES, L. **Qualidade de vida no trabalho e sua influência no clima organizacional**: estudo de caso em uma empresa do setor de alimentos. Fundação Edson Queiroz, Universidade de Fortaleza-Unifor. Fortaleza, 2008. Disponível em: <http://uol02.unifor.br/oul/conteudosite/F1066347918/Dissertacao.pdf>. Acesso em: 08 out. 2021.

MORAES, C. A. de S. **Qualidade de vida**: o impacto na relação homem-trabalho. In: MORAES, Carlos Antônio de Souza. Sociedade e Condição Humana na Modernidade. [S. l.], 2020. Disponível em: <https://www.atenaeditora.com.br/post-artigo/30916>. Acesso em: 6 jul. 2021.

MOTTA, F. C. P.; VASCONCELOS, I. F. G. **Teoria Geral da Administração**. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

MOTTA, F. C. P. Teoria Geral da Administração. 3. ed. São Paulo: Ed. CENGAGE Learning, 2006.

NASCIMENTO, H. M. **Fatores críticos da qualidade de vida no trabalho**: um estudo de caso em duas agências bancárias de Caruaru – PE. Universidade de Federal de Pernambuco. Monografia de Bacharelado em Administração. Caruaru, 2016.

OLIVEIRA, D. P. R. **Empresa Familiar**: como fortalecer o empreendimento e otimizar o processo sucessório. São Paulo: Atlas, 1999.

QUEIROZ, F. L. V. **Qualidade de vida no trabalho (QVT)**: estudo comparativo em três campi de uma instituição federal de ensino no Rio Grande do Norte. 2014 130 f. Monografia (Graduação em Administração) – Universidade Federal Rural do Semi-Árido, 2014.

RIBEIRO, L. A.; SANTANA, L. C. **Qualidade de Vida no Trabalho**: fator decisivo para o sucesso da organização. Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu Vol 02, nº 02, p. 75-96, 2015.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

RODRIGUES, M. V. **Qualidade de Vida no Trabalho**: evolução e trabalho no nível gerencial. 12. Ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

ROSA, S. J. **A qualidade de vida no trabalho dos professores do ensino médio da educação pública e privada de Paracatu–MG**. 2012. 100 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo – Pedro Leopoldo, 2012.

RURUP, B. **Trabalho do futuro e futuro do trabalho**. Alemanha, Deutschland, 1994.

SCHIRRMESTER, R.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. A Qualidade de Vida no Trabalho: Relações com o Comprometimento Organizacional nas Equipes Multicontratuais. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 12, n. 3, p. 283-298, 2012.

STONER, J. A. F. **Administração**. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

TOLFO, S. da R.; PICCININI, V. C. As melhores empresas para trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho: disjunções entre a teoria e a prática. **Revista de administração contemporânea**, Curitiba, v. 5, n. 1, p. 165-193, 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v5n1/v5n1a10>. Acesso em: 30 jul. 2021.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de pesquisas em administração**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 23-35, jan./ mar. 2001.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

WHOQOL GROUP et al. The development of the World Health Organization quality of life assessment instrument (the WHOQOL). In: **Quality of life assessment: International perspectives**. Springer, Berlin, Heidelberg, 1994. p. 41-57.

ZANARDI, *et al.* Correlações entre qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional: estudo em uma unidade de varejo de vestuário na cidade de Joinville/SC. In: ABEPRO. **Revista Produção Online**. [S. l.], 2015. Disponível em: <https://www.producaoonline.org.br/rpo/article/view/1928/1282>. Acesso em: 8 jul. 2021

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Este questionário faz parte do trabalho de conclusão de curso (TCC) com tema: *Fatores críticos de qualidade de vida no trabalho: um estudo em uma empresa de materiais de construção no agreste pernambucano*, de Avânia Santos Azevedo, do curso de Administração, sob orientação do professor Luiz Sebastião dos Santos Júnior, da Universidade Federal de Pernambuco, *Campus* do agreste. O objetivo é investigar os fatores estressores pertinentes ao ambiente de trabalho e analisar os fatores críticos que interferem na qualidade de vida no trabalho na visão dos colaboradores. Por favor, responda todas as questões, pois, sua cooperação e sinceridade são fatores decisivos para eficácia desta pesquisa. Não deixe nenhuma questão sem responder, os dados são confidenciais e não é necessário se identificar em nenhum momento no questionário.

Seu Ambiente de Trabalho

1. Na primeira coluna, correspondente a escala “importância”, você deve avaliar o grau de importância que você dá a cada item de acordo com a seguinte escala:

- 1 - NADA IMPORTANTE
- 2 - POUCO IMPORTANTE
- 3 - RAZOAVELMENTE IMPORTANTE
- 4 - MUITO IMPORTANTE
- 5 - EXTREMAMENTE IMPORTANTE

Na segunda coluna, correspondente a escala “satisfação”, você deve avaliar o seu nível de satisfação atual com relação aos itens listados, de acordo com a seguinte escala:

 MUITO INSATISFEITO (A)

 INSATISFEITO (A)

 INDIFERENTE

 SATISFEITO (A)

 MUITO SATISFEITO (A)

	ITENS A SEREM AVALIADOS	IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA	SATISFAÇÃO ATUAL
1. 1	A remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição atendem às minhas necessidades.	① ② ③ ④ ⑤	    
1. 2	A comunicação interna é adequada na instituição.	① ② ③ ④ ⑤	    
1. 3	Eu tenho um bom relacionamento e existe cooperação entre os colegas de trabalho da minha instituição.	① ② ③ ④ ⑤	    
1. 4	A instituição oferece flexibilidade no horário de trabalho.	① ② ③ ④ ⑤	    
1. 5	A instituição respeita as leis trabalhistas.	① ② ③ ④ ⑤	    
1. 6	A instituição respeita as folgas nos feriados e datas festivas.	① ② ③ ④ ⑤	    
1. 7	Meu salário é justo em relação ao praticado no mercado.	① ② ③ ④ ⑤	    

1. 8	A instituição oferece um adequado plano de cargos, salários e carreira.	① ② ③ ④ ⑤	    
1. 9	Eu me identifico com a instituição.	① ② ③ ④ ⑤	    
1. 10	Minha jornada de trabalho é adequada para a tarefa que desenvolvo.	① ② ③ ④ ⑤	    
1. 11	Meu local de trabalho é limpo.	① ② ③ ④ ⑤	    
1. 12	Minha alocação na instituição está de acordo com a formação que possuo.	① ② ③ ④ ⑤	    
1. 13	A instituição me proporciona oportunidade de desenvolvimento pessoal.	① ② ③ ④ ⑤	    
1. 14	Eu tenho autonomia e/ou posso opinar na execução das tarefas da minha instituição.	① ② ③ ④ ⑤	    
1. 15	A instituição me proporciona estabilidade no emprego.	① ② ③ ④ ⑤	    
1. 16	É percebida a ausência de preconceito na instituição.	① ② ③ ④ ⑤	    
1. 17	Eu consigo equilibrar o tempo dedicado à instituição e ao convívio com a minha família.	① ② ③ ④ ⑤	    
1. 18	O meu salário é pago em dia.	① ② ③ ④ ⑤	    
1. 19	Minha função é importante para a instituição.	① ② ③ ④ ⑤	    
1. 20	Eu tenho gozo real e periódico de férias.	① ② ③ ④ ⑤	    

1. 21	O material de trabalho e a sua manutenção são apropriados para a execução do meu serviço.	① ② ③ ④ ⑤	    
1. 22	Eu tenho orgulho de trabalhar na instituição.	① ② ③ ④ ⑤	    
1. 23	A instituição tem uma boa imagem perante a sociedade.	① ② ③ ④ ⑤	    

Perfil do Entrevistado

2. Gênero:

1. () Masculino

2. () Feminino

3. () Outros

3. Idade: _____ anos.

4. Estado Civil:

1. () Solteiro(a) 2. () Casado(a) 3. () Divorciado(a) 4. () Viúvo(a) 5. () Outro.

Especifique: _____

5. Caso esteja casado(a) ou vivendo com alguém atualmente, o(a) companheiro(a) trabalha?

1. () Sim

2. () Não

3. () Não se Aplica

6. Número de dependentes: _____

7. Grau de Instrução:

1. () Ensino fundamental incompleto 2. () Ensino fundamental completo

3. () Ensino médio incompleto

4. () Ensino Médio completo

5. () Superior incompleto

6. () Superior completo

8. Há quanto tempo trabalha na empresa? _____ anos.

9. Qual é o seu setor?

1. ☐ Departamento financeiro

2. ☐ Recursos Humanos

3. ☐ Logística

4. ☐ Produção

5. ☐ Vendas

10. Qual é a sua carga horária média de trabalho? _____ horas semanais.

11. Qual sua renda média aproximada (mensalmente)? _____ reais

Obrigada!

**APÊNDICE B – RANKING DOS FATORES DE ACORDO COM IMPORTÂNCIA E
SATISFAÇÃO ATRIBUÍDOS PELOS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA
CONSTRUMAX**

Fatores	Importância	Satisfação	Diferença
A remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição atendem às minhas necessidades.	4,86	3,29	1,57
A comunicação interna é adequada na instituição.	4,74	2,26	2,48
Eu tenho um bom relacionamento e existe cooperação entre os colegas de trabalho da minha instituição.	4	4,26	-0,26
A instituição oferece flexibilidade no horário de trabalho.	4,06	4,34	-0,28
A instituição respeita as leis trabalhistas.	4,71	4,91	-0,2
A instituição respeita as folgas nos feriados e datas festivas.	4,97	4,94	0,03
Meu salário é justo em relação ao praticado no mercado.	4,69	4,63	0,06
A instituição oferece um adequado plano de cargos, salários e carreira.	4,66	3,11	1,55
Eu me identifico com a instituição.	4,31	5	-0,69
Minha jornada de trabalho é adequada para a tarefa que desenvolvo.	4,46	4,77	-0,31
Meu local de trabalho é limpo.	4,31	4,23	0,08
Minha alocação na instituição está de acordo com a formação que possuo.	4,49	4,34	0,15
A instituição me proporciona oportunidade de desenvolvimento pessoal.	4,26	4,4	-0,14
Eu tenho autonomia e/ou posso opinar na execução das tarefas da minha instituição.	3,74	4,8	-1,06
A instituição me proporciona estabilidade no emprego.	4,51	4,74	-0,23
É percebida a ausência de preconceito na instituição.	4,74	4,57	0,17
Eu consigo equilibrar o tempo dedicado à instituição e ao convívio com a minha família.	4,69	4,63	0,06
O meu salário é pago em dia.	4,94	4,91	0,03
Minha função é importante para a instituição.	4,49	4,91	-0,42
Eu tenho gozo real e periódico de férias.	4,43	4,71	-0,28
O material de trabalho e a sua manutenção são apropriados para a execução do meu serviço.	4,51	4,83	-0,32
Eu tenho orgulho de trabalhar na instituição.	4,71	5	-0,29
A instituição tem uma boa imagem perante a sociedade.	4,71	5	-0,29

APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO COM DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS

ESTUDO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: FATORES CRÍTICOS NA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DA CONSTRUMAX CARUARU

Resultados em percentuais – Tamanho da amostra: 35 casos

Gênero

Masculino – 89%

Feminino – 11%

Faixa etária

De 20 a 29 anos – 54%

De 30 a 39 anos – 26%

De 40 a 49 anos – 20%

Estado civil

Casado (a) – 20%

Solteiro (a) – 66%

Divorciado (a) – 8%

Outros (União Estável) – 6%

Setor em que trabalha

Departamento Financeiro – 6%

Recursos Humanos – 6%

Logística – 48%

Produção – 11%

Vendas – 29%

Dependentes

Não – 57%

Sim – 43% 1 dependente – 29% 2 dependentes – 8% 3 dependente – 6%

Faixa de renda

De R\$ 1.200,00 a R\$ 1.500,00 – 83%

De R\$ 1.600,00 a R\$ 1.900,00 – 6%

Acima de R\$ 2.000,00 – 11%

Tempo de Serviço

De 1 a 3 anos – 77%

De 4 a 6 anos – 11%

De 7 a 9 anos – 6%

10 anos ou mais – 6%

Escolaridade

1º grau (ensino fundamental) incompleto – 3%

1º grau (ensino fundamental) completo – 17%

2º grau (ensino médio) incompleto – 14%

2º grau (ensino médio) completo – 51%

Ensino superior incompleto – 6%

Ensino superior completo – 9%

Jornada de Trabalho

10h – 3%

44h – 97%

I – COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA

A remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição atendem às minhas necessidades.

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0	0	0	14,29%	85,71%	20%	20%	2,86%	14,29%	42,86%

Meu salário é justo em relação ao praticado no mercado

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0%	0%	2,86%	25,71%	71,43%	0	0	0	34,29%	65,71%

II – CONDIÇÕES DE TRABALHO

O material de trabalho e a sua manutenção são apropriados para a execução do meu serviço.

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0%	2,86%	2,86%	40%	54,29%	0%	2,86%	0%	8,57%	88,57%

Minha jornada de trabalho é adequada para a tarefa que desenvolvo.

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0%	2,86%	17,14%	20%	60%	0%	0%	2,86%	17,14%	80%

Meu local de trabalho é limpo

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0%	2,86%	22,86%	20%	54,29%	0%	5,71%	2,86%	54,29%	37,14%

III- USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES

Minha alocação na instituição está de acordo com a formação acadêmica que possuo.

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0%	5,71%	8,57%	25,71%	60%	0%	2,86%	5,71%	45,71%	45,71%

Eu tenho autonomia e/ou posso opinar na execução das tarefas da minha instituição

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0%	17,14%	25,71%	25,71%	31,43%	0%	0%	2,86%	14,29%	82,86%

Minha função é importante para a instituição.

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0%	2,86%	0%	48,57%	48,57%	0%	0%	0%	8,57%	91,43%

IV- OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA

A instituição me proporciona estabilidade no emprego.

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0%	5,71%	5,71%	28,57%	60%	0%	2,86%	2,86%	11,43%	82,86%

A instituição oferece um adequado plano de cargos, salários e carreira.

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0%	5,71%	11,43%	2,86%	80%	20%	20%	17,14%	14,29%	28,57%

A instituição me proporciona oportunidade de desenvolvimento pessoal.

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0%	11,43%	17,14%	5,71%	65,71%	0%	0%	0%	54,29%	45,71%

V- INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO

Eu tenho um bom relacionamento e existe cooperação entre os colegas de trabalho da minha instituição.

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

0%	20%	11,43%	17,14%	51,43%	0%	2,86%	17,14%	37,14%	42,86%
----	-----	--------	--------	--------	----	-------	--------	--------	--------

A comunicação interna é adequada na instituição.

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2,86%	0	2,86%	8,57%	85,71%	40%	28,57%	5,71%	17,14%	8,57%

É percebida a ausência de preconceito na instituição

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0%	5,71%	2,86%	11,43%	80%	0%	5,71%	5,71%	14,29%	74,29%

VI- CONSTITUCIONALISMO

O meu salário é pago em dia.

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0%	2,86%	2,86%	0%	94,29%	0%	2,86%	0%	0%	97,14%

Eu tenho gozo real e periódico de férias.

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0%	5,71%	11,43%	22,86%	60%	0%	5,71%	2,86%	5,71%	85,71%

A instituição respeita as leis trabalhistas

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0%	0%	2,86%	20%	77,14%	0%	0%	0%	8,57%	91,43%

VII- TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DE VIDA

A instituição respeita as folgas nos feriados e datas festivas.

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0%	0%	0%	2,86%	97,14%	0	0	0	5,71%	94,29%

Eu consigo equilibrar o tempo dedicado à instituição e ao convívio com a minha família.

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0%	5,71%	8,57%	5,71%	80%	0%	5,71%	0%	20%	74,29%

A instituição oferece flexibilidade no horário de trabalho

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0%	11,43%	25,71%	8,57%	54,29%	0%	0%	20%	28,57%	51,43%

VIII- RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO

Eu tenho orgulho de trabalhar na instituição.

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0%	2,86%	0%	28,57%	68,57%	0%	0%	0%	0%	100%

A instituição tem uma boa imagem perante a sociedade.

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0%	2,86%	0%	25,71%	71,43%	0%	0%	0%	0%	100%

Eu me identifico com a instituição.

MÉDIA DE IMPORTÂNCIA					MÉDIA DE SATISFAÇÃO				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
0%	8,57%	20%	2,86%	68,57%	0%	2,86%	0%	0%	97,14%