

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ALBERTO SANTOS E SILVA

BEM-ESTAR NO TRABALHO NA CONCESSIONÁRIA
FIAT ITALIANA EM CARUARU-PE

CARUARU-PE
2017

ALBERTO SANTOS E SILVA

**BEM-ESTAR NO TRABALHO NA CONCESSIONÁRIA
FIAT ITALIANA EM CARUARU-PE**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco como requisito para obtenção do título de bacharel em Administração

Orientadora: Professora Doutora Elisabeth Cavalcante dos Santos.

Coorientadora: Professora Mestre Milka Sousa de Medeiros.

CARUARU-PE

2017

Catálogo na fonte:

Biblioteca – Paula Silva – CRB/4-1223

S586b Silva, Alberto Santos e.
Bem-estar no trabalho na Concessionária FIAT Italiana em Caruaru-PE. / Alberto Santos e Silva. – 2017.
74f.; il.: 30 cm.

Orientadora: Elisabeth Cavalcante dos Santos.
Coorientadora: Milka Sousa de Medeiros.
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, Administração, 2017.
Inclui Referências.

1. Bem-estar (Caruaru-PE). 2. Satisfação. 3. Comprometimento organizacional (Caruaru-PE). 4. Percepção. I. Santos, Elisabeth Cavalcante dos (Orientadora). II. Medeiros, Milka Sousa de (Coorientadora). III. Título.

658 CDD (23. ed.) UFPE (CAA 2017-176)

ALBERTO SANTOS E SILVA

**BEM-ESTAR NO TRABALHO NA CONCESSIONÁRIA
FIAT ITALIANA EM CARUARU**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao núcleo de gestão da Universidade Federal de Pernambuco como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovado em: ____ de _____ de _____.

BANCA EXAMINADORA

Professora Doutora Ana Márcia Batista Almeida Pereira - UFPE

Professora Doutora Denise Souza - UFPE

Professora Doutora Elisabeth Cavalcante dos Santos - UFPE (orientadora)

Professora Mestra Milka Souza de Medeiros - AEB/FBJ (coorientadora)

Aos meus pais, esposa, filha e irmã que,
com muito carinho e apoio, não mediram
esforços para que eu chegasse até esta etapa da
minha vida.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que sempre está comigo, me dando forças, discernimento e clareza quando preciso.
À UFPE.

Aos que fazem parte do Departamento de Administração.

À Professora Elisabeth Cavalcante, minha orientadora, pelo conhecimento repassado, disponibilidade, dedicação e, sobretudo, por sua paciência ao longo do processo. Muito obrigado.

À Professora Milka Medeiros, minha coorientadora, que teve papel importante no desenvolvimento deste estudo. Sempre se mostrando bastante prestativa.

As professoras Denise Souza e Ana Márcia, integrantes da banca avaliadora, pela colaboração e sugestões.

Aos meus pais Roberto e Auxiliadora, por terem me incentivado a trilhar no caminho certo.

A Lucia Figueira, pessoa com quem amo partilhar a vida. Obrigado pelo carinho, a paciência e por sua capacidade de me trazer paz na correria de cada período.

À minha filha Rebeca Santos, que apesar de seus três anos de idade, muito compreendeu minha ausência, e por ser meu maior motivador.

À minha irmã Patrícia Roberta e ao meu cunhado Matheus Santana, pelo apoio e incentivo.

Aos meus amigos de turma, pela aprendizagem compartilhada e pela companhia do início ao fim.

E enfim, a todos que contribuíram para a realização deste trabalho, seja de forma direta ou indireta, fica registrado aqui, o meu muito obrigado!

*“Se as organizações quiserem centrar-se na
satisfação de seus clientes, precisam, sobretudo
centrar-se na satisfação de seus profissionais.”*

Roberto Coda

RESUMO

Este trabalho apresenta um estudo sobre o bem-estar no trabalho e seus componentes constitutivos: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo. O objetivo deste estudo é identificar e analisar a percepção dos funcionários da concessionária FIAT Italiana, localizada na cidade de Caruaru Pernambuco, referente ao bem-estar no trabalho. A construção deste estudo foi baseado no modelo teórico constitutivo de bem-estar no trabalho, de Siqueira. Quanto aos meios, o estudo foi desenvolvido nos moldes transversal observacional, com abordagem quantitativa e viés qualitativo. A coleta de dados deu-se através de questionários, no próprio ambiente de trabalho; desta forma foram respondidos 58 questionários. Para a análise dos dados foram utilizados recursos estatísticos através do programa Excel e Software Statistica, e ilustram-se estes dados através da apresentação em tabelas e gráficos. Os resultados alcançados através do estudo de campo realizado na unidade da Fiat Italiana de Caruaru permitiram identificar que seus colaboradores percebem um ambiente de bem-estar no trabalho favorável, classificado como score médio; resultado este que dá margem de aperfeiçoamento e nos oportunizou sugerir melhorias.

Palavras-chave: Bem-estar no trabalho. Satisfação. Envolvimento. Comprometimento.

ABSTRACT

This paper presents a study on the well-being at work and its constituent components: work satisfaction, work engagement and affective organizational commitment. The objective of this study is to identify and analyze the perception of FIAT Italiana employees, located in the city of Caruaru Pernambuco, related to well-being at work. The construction of this study was based on the theoretical model of well-being at work, de Siqueira. Regarding the means, the study was developed according to the observational transversal model, with quantitative and qualitative approach. Data collection was done through questionnaires, in the work environment itself; thus, 58 questionnaires were answered. Statistical resources were used for the analysis of the data through Excel and Statistical Software, and these data are shown through the presentation in tables and graphs. The results obtained through a case study carried out at the Fiat Italiana unit in Caruaru allowed us to identify that the employees perceive a favorable work environment, classified as average score; this result gives us some scope for improvement and gave us the opportunity to suggest improvements.

Keywords: Well-being at work. Satisfaction. Involvement. Commitment.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Modelo construtivo de bem-estar no trabalho (BET).....	22
Figura 4-1 Distribuição de cargos de trabalho dos pesquisados	37
Figura 4-2 Distribuição de tempo de trabalho dos pesquisados.	37
Figura4-3: Distribuição de gêneros dos pesquisados.	38
Figura 4-4: Distribuição de idades dos pesquisados.	38
Figura 4-5: Distribuição de grau de escolaridade dos pesquisados.....	39
Figura 4-6: Distribuição da renda dos pesquisados.....	39
Figura 4-7: Distribuição do estado civil dos pesquisados.	40
Figura 4-8: Distribuição dos pesquisados que tem filhos.....	40

LISTA DE QUADROS

Quadro 3.1: Escalas que serviram de fonte para elaboração dos itens do IBET.	30
Quadro 3.2: Dimensões, definições, itens e índices de precisão das duas dimensões/ indicadores do IBET-13	31
Quadro 3.3: Procedimentos metodológicos por objetivo específico.	34
Quadro 4-1 Resultados do IBET 13.	42
Quadro 4-2: Resultados dos score médio individual.	43
Quadro 4-3: Resultado do score fator 1.	43
Quadro 4-4: Resultado score fator 2.	44
Quadro 4-5: Resultado score por pergunta.	45
Quadro 4-6 Teste das hipóteses a partir do coeficiente de Spearman.	47
Quadro 4-7 Teste estatístico comparando duas amostras: sexo feminino x sexo masculino.	50
Quadro 4-8 Teste estatístico comparando duas amostras: Solteiros x Casados.	51
Quadro 4-9 Teste estatístico comparando duas amostras: Não têm filhos x Têm filhos.....	52
Quadro 4-10 Teste estatístico comparando duas amostras: Até 3 salários x mais que 3 salários.	52
Quadro 4-11 Teste estatístico comparando duas amostras: Solteiros x Casados (IBET-12).....	53
Quadro 4-12 Teste estatístico comparando duas amostras: Têm filhos x Não têm filhos (IBET-12).....	54
Quadro 4-13 Resultado têm filhos.....	56
Quadro 4-14 Resultado não têm filhos.	57

Quadro 4-15 Temas e respostas da questão aberta 1.	58
Quadro 4-16: Temas x citações das questões aberta 1.	61
Quadro 4-17 Temas e respostas da questão aberta 2.	62
Quadro 4-18: Temas x citações questão aberta 2.	64
Quadro 4-19: Problemas relacionados à instalação física..	65
Quadro 4-20: Sugestão de melhorias.	66

LISTA DE SIGLAS

BET- Bem-Estar no Trabalho

ECOА- Escala de Comprometimento Organizacional Afetivo

EET- Escala de Envolvimento com o Trabalho

EST- Escala de Satisfação no trabalho

IBET- Inventário de Bem-Estar no Trabalho

QVT- Qualidade de Vida no Trabalho

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
1.1	Objetivos da pesquisa	18
1.1.1	Objetivo principal	18
1.1.2	Objetivos específicos	18
1.2	Justificativa	18
1.2.1	Justificativa teórica	18
1.2.2	Justificativa prática	19
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	20
2.1	Bem-Estar	20
2.2.1	Satisfação no trabalho	22
2.2.2	Envolvimento com o trabalho	26
2.2.3	Comprometimento organizacional afetivo	27
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICO	29
4	RESULTADOS	36
4.1	Caracterização dos pesquisados	37
4.2	Análise do IBET	41
4.3	Análise de correlações	46
4.4	Comparações entre duas populações com relação ao IBET	49
4.4.1	Sexo: Feminino – Masculino	50
4.4.2	Estado civil: solteiros – casados	51
4.4.3	Maternidade/Paternidade: não – sim	51
4.4.4	Renda: Até 3 salários mínimos - mais que 3 salários mínimos	52
4.5	Comparações entre duas populações com relação ao IBET-12	53
4.5.1	Estado civil: solteiros - casados (IBET-12)	53
4.5.2	Maternidade/Paternidade: não – sim (IBET-12)	54
4.6	Análise dos dados Maternidade/Paternidade: não – sim	55
4.7	Análise das questões abertas	58
5	CONCLUSÃO	66
	REFERÊNCIAS	70
	APÊNDICES	72
	APÊNDICE A: Pesquisa sobre bem-estar no trabalho – IBET-13	73

1 INTRODUÇÃO

O mundo contemporâneo empresarial é caracterizado por uma competitividade intensa entre as organizações, focando constantemente na procura de uma maior produtividade e buscando satisfazer as necessidades dos clientes; neste contexto pequenos detalhes podem ser cruciais para o sucesso ou fracasso de uma organização.

Em um cenário onde pequenos detalhes fazem a diferença, o fator humano e as relações de trabalho passam a ser fundamentais para o desempenho das organizações, por isso, com o passar dos anos foram intensificados estudos buscando entender os fatores que levam as pessoas a serem mais eficientes em seus trabalhos, assim, foi possível identificar que os aspectos psicológicos e de ambiente de trabalho podem trazer impactos positivos ou negativos sobre o grau de produtividade e de qualidade em suas atividades (ROBBINS, 2005).

Certamente, um ambiente favorável de trabalho, além de poder alcançar melhores índices de produtividade e qualidade de trabalho, pode promover um melhor clima de comprometimento, de colaboração e de relacionamentos mais saudáveis. Devido a sua importância, temas relacionados à psicologia organizacional passaram a ser bastante relevantes nas organizações, tais como: o bem estar no trabalho (SIQUEIRA, 2009).

De acordo com Pascoal, Torres e Porto (2010), a ideia de que a felicidade pessoal pode ser alcançada no ambiente laboral tem estimulado diversos estudos que visam identificar formas de promover o bem-estar no trabalho (BET).

Segundo Siqueira e Padovan (2008), o Bem Estar no Trabalho (BET) compreende um estado mental positivo, formado por três pilares: satisfação com o trabalho, comprometimento organizacional afetivo e envolvimento com o trabalho. Quando um indivíduo se sente bem no trabalho, revelando altos índices de satisfação, de envolvimento e de comprometimento, ele usará seus recursos pessoais de natureza física, psicológica e social para enfrentar de forma saudável os desafios apresentados pelo ambiente de trabalho (SIQUEIRA, 2009).

Compreende-se, então, que a análise do bem estar no trabalho, pode ser fonte de diferenciação e de desenvolvimento do ambiente interno da organização. Ao tratar sobre temas que exploram expectativas, sentimentos e percepção dos colaboradores, a análise do bem estar cria uma base de informações que identifica e assimila os aspectos positivos e negativos que impactam no ambiente de trabalho e assim permitir a elaboração de planos de ação buscando um melhor clima organizacional e conseqüente melhoria na produtividade.

Neste sentido, o presente trabalho busca analisar a importância do bem-estar no trabalho sobre os funcionários da FIAT Italiana, localizada na cidade de Caruaru, no estado de Pernambuco; promovendo uma discussão sobre os aspectos mais significativos ao assunto proposto, bem como analisando como estes aspectos são percebidos na atmosfera organizacional; respondendo assim à seguinte pergunta: **Qual a influência dos fatores que constituem o Bem estar no trabalho sobre os funcionários da FIAT Italiana da cidade de Caruaru-PE?**

Para responder esta pergunta, será aplicado o questionário IBET-13 (Inventário de Bem-estar no trabalho), já validado por Mirlene Maria M. Siqueira (2014).

A FIAT Italiana, uma concessionária de automóveis de médio porte, localizada na cidade de Caruaru, foi escolhida, pois apresenta um ambiente interessante para um estudo acadêmico uma vez que se destaca pela forma que é tratada a relação humana dentro da organização. A empresa nos anos de 2011, 2012 e 2013, foi considerada uma das melhores empresas para se trabalhar em Pernambuco pelo GPTW (Great Place to Work) (ITALIANA, 2016), porém nos anos seguintes não conseguiu atingir o mesmo desempenho nas pesquisas; este cenário permite uma exploração sobre a percepção do funcionário acerca do tema e propor melhorias para a organização.

1.1 Objetivos da pesquisa

Fundamentados na questão de interesse da pesquisa, são apresentados o objetivo geral e os específicos, que vão conduzir este estudo.

1.1.1 Objetivo principal

Analisar a influência dos fatores que constituem o Bem-estar no trabalho sobre os funcionários da FIAT Italiana da cidade de Caruaru-PE

1.1.2 Objetivos específicos

- Mensurar o grau de satisfação no trabalho, comprometimento organizacional afetivo e envolvimento com o trabalho dos colaboradores.
- Realizar a caracterização dos pesquisados.
- Averiguar a correlação entre o score IBET e os grupos faixa de renda, tempo de empresa, grau de escolaridade, cargo e idade.
- Realizar comparações entre grupo referentes a sexo, estado civil, presença de filhos e renda.
- Propor sugestão de melhoria, a fim de elevar o bem-estar percebido, a partir das falas dos colaboradores e colaboradoras.

1.2 Justificativa

A seguir serão apresentadas as justificativas teóricas e práticas que comprovam a importância e relevância deste trabalho.

1.2.1 Justificativa teórica

O tema Bem-estar não é um conceito relativamente novo, porém nos últimos anos houve uma intensificação na sua abordagem por diversos pesquisadores, buscando construir conhecimento e trazer evidências científicas sobre o assunto. Apesar de relevante, existe uma carência de estudos de campo sobre o tema, principalmente em nossa região.

Este estudo de caso, inserido no campo do comportamento organizacional, proporciona uma reflexão sobre a forma em que os componentes do bem-estar no trabalho influenciam o comportamento e afeta o desempenho das organizações de forma geral.

O presente trabalho realizado em uma empresa de médio porte traz uma oportunidade de se analisar de forma prática os estudos realizados por Siqueira (2014), sobre satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento afetivo para com a organização. Assim, o estudo servirá também como fonte de pesquisa daqueles que estiverem interessados em aprimorar conhecimentos sobre o assunto.

1.2.2 Justificativa prática

O capital humano é responsável por mover e transformar as empresas, sendo assim, é de suma importância saber a opinião dessas pessoas sobre o ambiente interno. Pensando desta forma, a pesquisa trará informações expressivas sobre a percepção dos funcionários, explicitando um panorama geral sobre o tema bem-estar no trabalho; desta forma os resultados obtidos podem auxiliar a organização a definir planos de ação para corrigir supostos “problemas” e identificar os pontos de satisfação do colaborador dentro da organização, e assim, manter esses pontos fortes.

Segundo Luz (2003), a pesquisa, quando bem realizada e incorporada em ações concretas, proporciona às pessoas um bom ambiente de trabalho, apresenta oportunidade de aumentar os resultados da organização, contribui com a melhoria do desempenho das pessoas e da organização e proporciona mudanças na atitude das pessoas em relação à organização que integram.

A viabilidade do estudo vincula-se ao fato do autor pertencer ao quadro de funcionários e atuar na área de administração de um dos setores da organização, tendo relação e acesso aos diversos níveis hierárquicos da mesma, bem como às informações necessárias para a análise em questão, análise esta, que trará subsídios à mesma para propor ações e/ou desenvolver programas que beneficiem o bem estar no trabalho, elevando os níveis de satisfação em relação ao mesmo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Bem-Estar

A palavra bem-estar vem do latim, é uma palavra composta por “bem” (advérbio de intensidade, cuja origem é bónus e significando um alto grau) e pelo verbo “estar” (“existir, viver”). Segundo o dicionário histórico Le Robert (2010), este termo aparece no século XVI para designar a satisfação de necessidades físicas. A partir do século XVIII, ele designa a situação material que permite satisfazer as necessidades da existência.

O tema Bem-Estar teve nos últimos 30 anos, uma intensificação na sua abordagem por diversos pesquisadores, buscando construir conhecimento e trazer evidências científicas sobre o assunto, porém este tema já era refletido há muitos séculos atrás na Grécia antiga, por filósofos como Aristóteles que já tentavam decifrar o enigma da existência da felicidade (SIQUEIRA; PADOVAN, 2008).

Diversas áreas de conhecimento como Filosofia, Sociologia, Economia, Medicina, Saúde Pública, Psicologia, Ecologia e Meio Ambiente, dentre outras; discutem sobre diferentes concepções sobre o bem-estar, mesmo que não haja consenso entre elas, todas levam em consideração a preocupação com a vida (BASÍLIO, 2005).

Os pensadores da Psicologia Positiva, que é um movimento na psicologia que abraça estudos científicos dos temas relacionados a um viver com mais qualidade e maior sentido, de modo geral, defendem que depende de cada um tornar a vida mais agradável e que há duas chaves para a felicidade: buscar satisfação nas atividades cotidianas e ter controle sobre a própria vida. Apesar de, aparentemente, ser simples alcançar a felicidade, muitas pessoas são infelizes (LYUBOMIRSKY, 2001).

Como afirmam Diener, Suh, Lucas e Smith (1999), o bem-estar refere-se às respostas emocionais e julgamentos acerca da satisfação que o indivíduo sente de si mesmo e do ambiente no qual se encontra; à avaliação de suas próprias experiências de vida e, sendo elas positivas ou negativas um dos componentes principais para esse bem-estar e promoção de vida saudável é a felicidade.

Na literatura científica felicidade e bem-estar são expressões que se confundem e, normalmente, são consideradas como sinônimos. O campo do bem-estar refere-se ao estudo científico da felicidade. Duas grandes correntes podem ser destacadas na área do bem-estar geral: a do bem-estar subjetivo e a do bem-estar psicológico, e a principal diferença entre elas reside na concepção de felicidade adotada (ALBURQUEQUE; TRÓCCOLI, 2004).

Segundo Ryan e Deci (2001), o bem-estar pode ser organizado em duas perspectivas: uma que aborda o estado subjetivo de felicidade (bem-estar hedônico), e se denomina bem-estar subjetivo, e outra que investiga o potencial humano (bem-estar eudemônico) e trata de bem-estar psicológico. Na visão desses autores, essas duas tradições de estudo refletem visões filosóficas distintas sobre felicidade: enquanto a primeira (hedonismo) adota uma visão de bem-estar como prazer ou felicidade, a segunda (eudemonismo) apoia-se na noção de que bem-estar consiste no pleno funcionamento das potencialidades de uma pessoa, ou seja, em sua capacidade de pensar, usar o raciocínio e o bom senso.

Ainda de acordo com Ryan e Deci (2001), é possível compreender o Bem-estar como um funcionamento pleno e uma experiência psicológica adequada, não remetendo a simples ausência de doença, mas sim a um estado de satisfação interior, ou seja, consigo mesmo e com o meio ambiente que está a sua volta.

2.2 Bem-estar no trabalho

O bem-estar no trabalho (BET) é idealizado como um conceito integrado por três componentes: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo. Esses três conceitos, já consolidados no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho, representam vínculos positivos com o trabalho (satisfação e envolvimento) e com a organização (comprometimento afetivo) conforme relatam Siqueira e Gomide Jr. (2004). Quando um indivíduo se sente bem no trabalho, revelando altos índices de satisfação, de envolvimento e de comprometimento, ele usará seus recursos pessoais de natureza física, psicológica e social para enfrentar de forma saudável os desafios apresentados pelo ambiente de trabalho (SIQUEIRA, 2009).

Sob o ponto de vista psicológico, o BET compreende um estado mental positivo, pois entende-se que é algo que liberta um conjunto de informação intencional dirigida a outras partes de nós mesmos (mentais e físicas) que nos mobilizam e incentivam a funcionarmos de uma forma mais eficaz, usando o máximo de recursos disponíveis para analisarmos, enfrentarmos e resolvermos os nossos problemas, desafios, objetivos ou desejos. Caracteriza-se a concepção de BET como um estado mental positivo pela possibilidade de o trabalhador vivenciar períodos em que emergem dentro dele, de forma interligada, sentimentos positivos promovidos por aspectos presentes no ambiente de trabalho (satisfação), sensações de harmonia entre suas habilidades profissionais e as exigências impostas pelas atividades que realiza (envolvimento com o trabalho) e sentimentos também positivos dirigidos à organização que o emprega (comprometimento organizacional afetivo) (SIQUEIRA, 2014).

A figura a seguir expressa o modelo construtivo de bem-estar no trabalho, formulado por Mirlene Siqueira (2014).



Figura 2: Modelo construtivo de bem-estar no trabalho (BET)

Fonte: Siqueira (2009, p. 250).

Nas próximas seções, cada dimensão será esclarecida de maneira aprofundada.

2.2.1 Satisfação no trabalho

Satisfação no trabalho, de acordo com Locker (1976) é definida como um estado emocional positivo ou de prazer, resultante de um trabalho ou de experiências de trabalho. Segundo Robbins (2005), o termo satisfação com o trabalho se refere à atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que ela realiza. Uma pessoa tem alto nível de satisfação com seu trabalho apresenta atitudes positivas em relação a ele, enquanto uma pessoa insatisfeita apresenta atitudes negativas.

De acordo com Yucel (2012) a satisfação no trabalho é a medida que o empregado percebe de sua relação com a organização, e está ligada ao sentimento positivo do trabalhador sobre o seu emprego.

Satisfação no trabalho tem sido apontada como um vínculo afetivo positivo com o trabalho, e têm sido definidas como aspectos específicos deste vínculo as satisfações que se obtêm nos relacionamentos com as chefias e com os colegas de trabalho, as satisfações adquiridas do salário pago pela organização, das oportunidades de promoção ofertadas pela política de gestão da organização e, finalmente, das satisfações com as atividades realizadas (SIQUEIRA, 2014).

Segundo Coda (1997), a ideia de que a satisfação no trabalho influencia as decisões das pessoas sobre trabalhar e de permanecerem no atual emprego ainda parece ser válida. Cada vez mais as organizações conduzem levantamento de atitudes no trabalho para identificar os sentimentos de satisfação de seus colaboradores, para entender como a organização opera e para avaliar os efeitos de praticas gerenciais específicas e de arranjos organizacionais.

Para as empresas bem-sucedidas tornou-se essencial fazer do ambiente de trabalho um local agradável, pois ele torna mais fácil o relacionamento interpessoal e melhora a produtividade. Ainda reduz acidentes, doenças, absenteísmo e rotatividade do pessoal (CHIAVENATO, 2010). Esta relação entre satisfação e seus efeitos será explicada a seguir.

Para o efeito produtividade, de acordo com os estudos de Robbins (2005), os funcionários mais satisfeitos nem sempre são os mais produtivos. Porém quando se avaliou as organizações como um todo foi constatado que as organizações onde os funcionários estão mais satisfeitos costumam apresentar uma maior eficácia em relação às organizações com funcionários menos satisfeitos.

Assim, Robbins (2005) continua sua reflexão afirmando que talvez um dos motivos pelo qual a tese da relação entre satisfação e produtividade não conseguiu um bom embasamento seja porque os estudos habitualmente são focados no individuo, e não na organização, e as medidas de produtividade individual não levam em consideração todas as interações e a complexidade do processo de trabalho. Assim, embora não possamos dizer que um funcionário feliz é mais produtivo, podemos afirmar que as organizações felizes são mais produtivas.

Segundo Schermerhorn, Hunt e Osborn (1999), as pesquisas já realizadas não encontram um elo direto entre satisfação individual no trabalho num momento e melhor desempenho mais adiante. Embora a satisfação por si só provavelmente não seja uma garantia confiável do desempenho individual, certamente é uma questão importante de qualidade de vida no trabalho.

Em uma perspectiva mais alinhada com o bem estar psicológico, Robbins (2005) afirma que a produtividade é que conduz a satisfação do funcionário. Comungando da mesma ideia Schermerhorn, Hunt e Osborn (1999) relatam que as pessoas se sentem bem no emprego

porque têm um bom desempenho. Como a satisfação resulta do desempenho, deve-se prestar atenção primeiramente em ajudar as pessoas a atingir um ótimo desempenho, assim a satisfação virá depois.

Pesquisas realizadas afirmam que há alguma relação entre o desempenho individual medido numa ocasião e a posterior satisfação no trabalho, de acordo com estudos realizados por Edward E. Lawler e Lyman Porter (1968) sugere que isso ocorre porque o desempenho traz recompensa que, por sua vez, trazem a satisfação; as recompensas nesse modelo atuam como variáveis intervenientes, ou seja, ligam o desempenho com a satisfação posterior.

É possível perceber que existe uma relação entre satisfação com o trabalho e o absentismo. Para Mallada (2004), o absentismo é toda a ausência de um indivíduo ao seu posto de trabalho, nas horas que correspondem seu expediente, dentro da jornada legal de seu exercício, sendo que as férias e os feriados não são considerados; que têm reflexos diretos ou indiretos nos custos da empresa.

Ainda segundo Mallada (2004) o absentismo é um fenômeno sociológico, que tem diretamente a ver com a atitude do indivíduo e da sociedade perante o trabalho. Tudo o que proporcione uma atitude positiva e adequada, tal como a integração, a satisfação e a motivação, faz com que ocorra um absentismo menor; em contrapartida, tudo aquilo que deteriore a relação do trabalhador com a organização, nomeadamente a estagnação da carreira, tarefas monótonas e repetitivas, baixo salário e falta de reconhecimento, entre outros, leva a um aumento do absentismo.

De acordo com Schermerhorn, Hunt e Osborn (1999), a satisfação no trabalho influencia o absenteísmo. Os trabalhadores mais satisfeitos com seus empregos tendem a ter melhores índices de presença e estão menos propensos a faltar por motivos não esclarecidos do que os insatisfeitos.

Atualmente, o absenteísmo tem sido uma das preocupações dos administradores das empresas de todos os ramos, na questão da produtividade das organizações, visto que as maiores dos processos de produção são feitos em linha, ou seja, existe uma correlação entre os setores (CHIAVENATO, 2010). Para Mazzilli (2004), a frequência ao trabalho é condição necessária para a eficácia de uma empresa. Quando ocorre a falta imprevista de um funcionário, ocorre um rompimento no fluxo de operações que vai refletir na queda da produtividade, bem como sobrecarrega outros trabalhadores.

Rotatividade é outro tema que é influenciado pela satisfação com o trabalho; rotatividade refere-se ao fluxo de entradas e saídas de pessoas em uma organização, ou seja, as entradas para compensar as saídas de pessoas das organizações (CHIAVENATO, 2010). De acor-

do com Schermerhon, Hunt e Osborn (1999), o baixo nível de satisfação no trabalho está associado a taxas mais altas de rotatividade de pessoal, em consequência desta insatisfação, os empregados tendem a buscar novas alternativas e deixam seus empregadores. Além dos custos elevados, a reputação da empresa pode ser afetada diante da sociedade.

Ainda segundo Schermerhon, Hunt e Osborn (1999), os trabalhadores que não estão satisfeitos com seu trabalho têm mais probabilidade de se demitir do que os satisfeitos. A rotatividade dos funcionários pode custar muito caro para as organizações; sempre que se perde um colaborador habilitado, tanto a produtividade quanto a moral do grupo podem ser afetados. As despesas da rotatividade são especialmente altas; para substituir um funcionário, é preciso recrutar, selecionar e treinar outra pessoa, e pode levar algum tempo até que o desempenho do recém-contratado atinja o padrão do funcionário anterior.

Outro efeito que a satisfação do trabalho influencia é a satisfação dos clientes; de acordo com Robbins (2005), as evidências indicam que funcionários satisfeitos aumentam a satisfação e a lealdade dos clientes, principalmente em empresas prestadoras de serviços que o contato entre funcionário e cliente é maior. Nesse sentido, funcionários satisfeitos tendem a serem mais amáveis, alegres e atenciosos; traços apreciados pelos clientes. Como os funcionários satisfeitos tendem a permanecer mais tempo no emprego há maior probabilidade de que os clientes encontrem rostos familiares e recebam o atendimento que já conhecem, e como resultado disso há uma maior probabilidade de o cliente se sentir satisfeito e consequentemente tornar-se fiel aquele estabelecimento.

Neste contexto, existe também outra perspectiva, em que os clientes insatisfeitos podem influenciar de maneira negativa na satisfação dos funcionários, ou seja, o tratamento que os funcionários recebem desses clientes afeta a satisfação no trabalho. Assim, vê-se a importância das organizações investirem na satisfação dos clientes, concomitante com a satisfação de seus funcionários (ROBBINS, 2005).

Já a insatisfação no trabalho, de acordo com Schermerhon, Hunt e Osborn (1999), provoca uma série de danos à organização, como: elevadas taxas de absenteísmo, rotatividade e a redução do desempenho e da produtividade dos colaboradores. Um funcionário que não tem suas necessidades atendidas, não terá satisfação necessária para desempenhar as suas atividades com qualidade no trabalho.

Segundo Robbins (2005), a insatisfação dos empregados pode ser expressa de diferentes formas, como por exemplo, em vez de pedir demissão, os funcionários podem reclamar, tornar-se insubordinados, furtar algo da empresa ou fugir de suas responsabilidades de trabalho.

Ainda segundo o mesmo autor, a insatisfação promove quatro tipos diferentes de resposta do empregado: saída, comunicação, lealdade e negligência. Saída é o comportamento dirigido para o abandono na empresa, assim o empregado busca um novo emprego e a demissão de seu atual emprego. Comunicação é uma tentativa ativa e construtiva de melhorar as condições, discutindo suas atuais condições com superiores e sindicatos. Lealdade é o comportamento onde o indivíduo espera passivamente, com otimismo, as condições melhorarem, confiando que os dirigentes farão a “coisa certa”. Negligência é a não realização de suas atividades de forma correta deixando as coisas piorar, isto incluem absenteísmo, atrasos crônicos e redução de empenho.

Outra teoria que podemos destacar é a dos dois fatores proposta por Frederick Herzberg, que aborda a situação de satisfação das pessoas e motivação. Nesta teoria, Herzberg afirmava que existiam dois fatores que afetavam o indivíduo: os fatores intrínsecos (motivacionais), relacionados com as funções que o indivíduo faz e desempenha, envolvem sentimentos de crescimento individual, reconhecimento profissional e auto-realização; e os fatores extrínsecos (higiênicos), relacionados com salário, tipos de supervisão, condições físicas e ambientais de trabalho, políticas e diretrizes da empresa, regulamento interno, entre outros; de acordo com esta teoria a satisfação no trabalho depende dos fatores motivacionais e não dos fatores higiênicos (HERZBERG, 1959).

2.2.2 Envolvimento com o trabalho

Segundo Lodahl e Kejener (1965), envolvimento com o trabalho é o grau em que o desempenho de uma pessoa no trabalho afeta sua autoestima. Schermerhon, Hunt e Osborn (1999), conceitua envolvimento com o trabalho como uma vontade do indivíduo em trabalhar duro e empregar seu esforço além das expectativas normais.

De acordo com Robbins (2005), envolvimento com o trabalho é um grau em que o indivíduo se identifica psicologicamente com seu trabalho e considera seu desempenho nele como um fator de valorização pessoal. Os colaboradores com elevado nível de envolvimento com o seu trabalho se identificam profundamente com ele e, realmente, preocupa-se com o tipo de trabalho que realiza.

Para Siqueira (2014), envolvimento com o trabalho, é uma interação altamente particular e restrita à subjetividade pessoal, que ocorre entre sujeito e as atividades em realização. Dele tomam parte o indivíduo que executa as atividades, os recursos (sociais, pessoais, materiais e outros) de que dispõem para executá-las, seu entendimento de realização com êxito dessas atividades e o reconhecimento pessoal de que foi atingida uma meta, ao término de

toda a tarefa ou em parte de sua execução. O estado de fluxo parece estar presente em um complexo modelo mental em que se articulam pensamentos a respeito de metas a serem atingidas, o auto reconhecimento de dispor de talentos individuais requeridas para superar os desafios impostos pela atividade e, por fim visão pessoal de tê-la realizado com sucesso. Para expressar tal estado de fluxo, o funcionário deve discernir que enquanto trabalha obtém satisfação para sua vida pessoal, que o tempo que passa no trabalho pode ser visto como horas agradáveis de seu dia a dia, como também compreender que ligados a sua atividade estão aspectos importantes para sua vida.

Em uma abordagem organizacional, envolvimento com o trabalho é considerada uma peça-chave para ativar a motivação dos trabalhadores e uma base fundamental para estabelecer vantagem competitiva nos negócios. (Brown, 1996 in SIQUEIRA; GOMIDE JR, 2004). De acordo com Bastos (2004), o ambiente psicossocial e os valores pessoais e organizacionais são alguns dos fatores que repercutem no desempenho e no rendimento no trabalho.

Envolvimento é o nome dado a uma condição interna dos indivíduos que integra suas estruturas subjetivas com impactos na qualidade dos desempenhos e no bem-estar dos indivíduos. Um indivíduo envolvido em seu trabalho não desempenha sua atividade apenas para cumprir tarefas, mas para realizar metas que lhe propiciam recompensas intrínsecas, crescimento e realização pessoal (SIQUEIRA, 2008).

Um alto nível de envolvimento com o trabalho relaciona-se positivamente à cidadania organizacional e ao desempenho, além disso, demonstrou-se que bons níveis de envolvimento com a atividade realizada estão ligados a um absenteísmo menor e a índices mais baixos de demissões voluntárias (ROBBINS, 2005).

2.2.3 Comprometimento organizacional afetivo

Quando um funcionário internaliza os valores da organização, identifica-se com suas metas ou envolve-se com os papéis de trabalho, desempenhando-os de forma a facilitar a consecução dos objetivos do sistema, considera-se que foi desenvolvida uma ligação psicológica, de natureza afetiva, com a organização. Esta ligação é representada, no campo do comportamento organizacional, por um conceito denominado comprometimento organizacional afetivo (MOWDAY; STEERS; POTER, 1979).

Siqueira e Padovan (2008) definiram comprometimento como um vínculo com a organização que emerge de sentimentos positivos, como entusiasmo, orgulho, contentamento, confiança, apego e dedicação à empresa onde se trabalha. De acordo com Mowday, Steers e Poter

(1979), comprometimento organizacional afetivo é uma identificação do indivíduo com a organização e um forte desejo de nela permanecer trabalhando.

Neste contexto, o indivíduo assume uma postura ativa, em que se parte da tese de que ele pretende dar algo de si para a organização. O comprometimento organizacional, neste caso, representa um vínculo muito mais resistente com a organização nesta perspectiva, considerando que a dimensão afetiva se alimenta e se consolida nos sentimentos do empregado, aceitação de crenças, identificação e assimilação de valores da organização (BANDEIRA; MARQUE; VEIGA, 2000)

Mowday (1998) afirma que empresas cujos empregados são comprometidos normalmente têm alto rendimento empresarial e se relacionam positivamente às estratégias de recursos humanos voltadas para o alto comprometimento.

Para Rego (2002), as pessoas mais comprometidas têm maiores possibilidades de permanecerem na organização e de se empenharem no êxito do seu trabalho e dos objetivos organizacionais. Diversos autores também concordam que o comprometimento pode ter implicações no absenteísmo, na rotatividade, em comportamentos de cidadania, na satisfação, no desempenho das pessoas e na própria eficácia das organizações (MACKENZIE, PODSAKOFF e AHEARNE, 1998; COHEN, 2000).

As consequências comportamentais decorrentes do comprometimento organizacional afetivo correspondem a resultados extremamente positivos e estratégicos à empresa que busca, por meio de pessoas, obter vantagem competitiva sustentável. Os indivíduos mais afetivamente comprometidos possuem maior tendência em sentirem-se motivados a contribuir “mais vigorosamente para a organização, com uma menor rotatividade, absenteísmo mais baixo, desempenho mais elevado e comportamento superiores de cidadania organizacional” (SOLDI, 2006).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção tem-se por finalidade explicar a maneira como a pesquisa foi conduzida, delineando os sujeitos da pesquisa e os procedimentos de coleta e análise de dados que permitiram atender aos objetivos da pesquisa.

Este é um estudo do tipo transversal observacional, com abordagem quantitativa com um viés qualitativo, que visa conhecer a influência dos fatores que constituem o Bem-estar no trabalho: satisfação, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo, sobre o desempenho dos funcionários de uma concessionária de automóveis; seguido por uma abordagem qualitativa, com objetivo de identificar através da visão do funcionário, problemas e soluções do ambiente de trabalho relacionado aos componentes que constituem o BET.

A pesquisa quantitativa se centra na objetividade. Esta considera que a realidade pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros. A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc (FONSECA, 2002).

Já a pesquisa qualitativa busca responder as questões muito particulares. Ela se preocupa com um nível de realidade que não pode ser quantificado (MINAYO, 1994). A utilização conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa permite recolher mais informações do que se poderia conseguir isoladamente (FONSECA, 2002).

A pesquisa foi realizada na FIAT Italiana, uma concessionária de automóveis de médio porte, localizada na cidade de Caruaru no Agreste de Pernambuco. A Italiana Automóveis, unidade Caruaru, foi fundada em dezembro de 2003, atraída pelo status da cidade que é denominado como o segundo maior mercado de automóveis do Estado; possui 63 funcionários entre efetivos, estagiários e terceirizados. Entre as principais atividades da concessionária podemos destacar o comércio e distribuição de veículos novos e semi-novos, peças e acessórios, assim como à prestação de serviços de assistência técnica de veículos automotores, reparos mecânicos e reparos referentes a pintura e funilaria (Italiana, 2016).

O instrumento utilizado para aplicação da pesquisa é o IBET-13 (Inventário de Bem-estar no trabalho), é um questionário que busca aferir as três dimensões do modelo construtivo BET (satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo).

O inventário IBET-13 foi construído por Mirlene Maria M. Siqueira, que se utilizou de três inventários já existentes, produzido pela mesma autora em 2008, são eles: Escala de Satisfação no Trabalho (EST), Escala de Envolvimento no Trabalho (EET) e Escala de Com-

prometimento Organizacional Afetivo (ECOAF). O quadro a seguir traz mais detalhes desta configuração:

QUADRO 3.1		
Escalas que serviram de fonte para elaboração dos itens do IBET		
Nome da escala/Versão	Autoria	Número de itens escolhidos para compor o IBET
Escala de Satisfação no Trabalho (EST), versão reduzida	Siqueira (2008)	Cinco itens com maior valor de correlação item-total em cada um dos fatores
Escala de Envolvimento com o Trabalho (EET), versão completa	Siqueira (2008)	Todos os cinco itens da versão completa
Escala de Comprometimento Organizacional Afetivo (ECOAF), versão reduzida	Siqueira (2008)	Todos os cinco itens da versão reduzida

IBET – Inventário de Bem-estar no Trabalho.

Quadro 3.1: Escalas que serviram de fonte para elaboração dos itens do IBET

Fonte: Siqueira (2014, p. 45).

De acordo com Siqueira (2014), entre os 15 itens da versão reduzida da Escala de Satisfação no trabalho (EST), construída e validada por ela em 2008, os quais representam cinco dimensões do construto satisfação no trabalho (satisfação com a chefia, três itens; satisfação com os colegas, três itens; satisfação com as tarefas, três itens; satisfação com as promoções, três itens e satisfação com o salário, três itens), foram analisados e retidos de cada fator o item com maior valor de correlação item total. A assimilação dos cinco itens da EST foi realizada por meio de análise de precisão de cada fator através do subprograma SPSS, versão 19.0, em um banco de dados produzido com base em vários estudos ou orientados realizados pela própria Siqueira desde 2004, quando se iniciarem os estudos sobre esse modelo no país. Os cinco itens da EST foram somados aos cinco itens da EET e a cinco itens da versão reduzida da ECOAF, ambas as medidas também validada por Siqueira em 2008, integrando a versão piloto do IBET.

Os 15 itens foi submetido a análise de desenho do screeplot, que é um gráfico que exibe os autovalores associados a um componente ou fator em ordem decrescente versus o número do componente ou fator; que apontou a existência de dois fatores mais sobressalentes em uma linha inclinada, e os demais se distribuíam em uma linha quase reta, os quais se constitu-

íam em fatores cujo autovalores eram semelhantes entre si e menores que 1,0, devendo ser ignorados na composição da medida da construção do IBET. (SIQUEIRA, 2014).

Assim o inventário foi construído com 13 itens que apresentavam carga fatorial igual ou superior a 0,40; podendo se observar uma estruturação fatorial em duas dimensões:

1. Compromisso e satisfação, com cinco itens de comprometimento organizacional afetivo e quatro de satisfação no trabalho; que apresentam índice de precisão 0,92 e carga fatorial variando de 0,50 a 0,95; estes são denominadas como fator 1, para critério de análise de resultados.
2. Envolvimento com o trabalho, representado por quatro itens, com índice de precisão de 0,87 e com cargas fatoriais entre 0,64 e 0,89; estes são denominados como fator 2.

QUADRO 3.2			
Dimensões, definições, itens e índices de precisão das duas dimensões/ indicadores do IBET-13			
Dimensão	Definição	Itens	Índice de precisão
Compromisso e satisfação	O fator contém vínculos positivos para com a organização (compromisso afetivo) e também satisfação com chefia, salário, promoções e tarefa.	9	0,92
Envolvimento com o trabalho	O fator é composto por crenças de que o trabalho realizado proporciona horas agradáveis e de que nele estão contidos aspectos importantes para a vida.	4	0,87

IBET - Inventário de Bem-estar no Trabalho.

Quadro 3.2: Dimensões, definições, itens e índices de precisão das duas dimensões/ indicadores do IBET-13.

Fonte: Siqueira (2014, p.46)

Para a aplicação do questionário realizamos um complemento com duas questões abertas relacionadas ao ambiente de trabalho, a fim de buscar atender aos objetivos deste trabalho.

O questionário adaptado IBET 13 (anexo 1), para melhor entendimento dos dados, foi dividido em três partes: a primeira parte busca identificar o perfil do pesquisado, esta está distribuída nas questões de 1 a 8, a segunda parte é o inventário IBET-13 em sua forma original, onde definimos cada pergunta deste questionário como: IBET 1, IBET 2, IBET 3,..., IBET 13; na sequência, também dividimos as primeiras 9 questões do IBET com fator 1, estas abrange as dimensões relacionadas ao compromisso e satisfação, e as últimas 4 questões co-

mo fator 2 que abrange as dimensões de envolvimento com o trabalho e a terceira parte contempla, como dito anteriormente, as questões abertas relacionadas ao ambiente de trabalho.

Nesta segunda parte, o questionário dava opção de resposta tipo escala de Likert, esta nos permite medir as atitudes e conhecer o grau de conformidade do entrevistado com qualquer afirmação proposta. É totalmente útil para situações em que precisamos que o entrevistado expresse com detalhes a sua opinião. Neste sentido, as categorias de resposta servem para capturar a intensidade dos sentimentos dos respondentes. (MALHOTRA, 2006). Para cada pergunta o entrevistado tinha 5 alternativa de resposta: (1) Discordo totalmente, (2) Discordo, (3) Nem concordo nem discordo, (4) Concordo, (5) Concordo totalmente.

A aplicação do IBET-13 foi realizada com 58 dos 63 funcionários, entre os dias 06/02 à 10/02/2017. Houve ausência de cinco funcionários devido à situação de férias ou treinamento. As pesquisas foram respondidas em grupo por setor de atuação. Antes do início foi passado algumas instruções de como responder, onde também é relatado que suas respostas não lhe causarão nenhum prejuízo ou desconforto no contexto do trabalho; o tempo para preenchimento é livre e o funcionário não precisa se identificar.

Sobre a metodologia dos resultados da pesquisa, contemplaremos a análise da caracterização dos respondentes e a análise dos dados através do programa Microsoft Excel 2010, pois sua utilização nos permite manipular e gerar gráficos de dados de forma tangível e sólida.

Para atender aos objetivos deste trabalho, realizamos também testes de hipóteses, por meio de comparação entre grupos, através de:

- Teste de correlação Spearman, através do programa estatístico: Software Statistica. Que tem como intenção de avaliar potenciais associações; analisaremos as correlações entre: faixa de renda x score IBET, tempo de empresa x score IBET, grau de escolaridade x score IBET, cargo x score IBET, fator 1 x fator 2, idade x score IBET.
- Testes Mann-whitney com o auxílio do programa Statistica, realizando os seguintes cruzamentos: sexo: masculino x feminino; estado civil: solteiro x casados; maternidade/paternidade: sim x não; renda: até três salários mínimos x mais de três salários mínimos. Em seguida analisamos a questão IBET 12 de forma isolada, realizando comparações entre grupos, utilizando-se do mesmo programa anterior, trabalhando com os seguintes cruzamentos: estado civil: solteiro x casado; maternidade/paternidade: sim ou não.

Utilizamos o teste de correlação Spearman, pois este tem a capacidade de avaliar a associação entre duas variáveis, sem exigir que a escala dos dados seja intervalar ou de razão, ou

seja, tal estatística é também apropriada para dados ordinais, além de ser indicada para dados para os quais não se pode assumir a normalidade. (DOANE; SEWARD, 2008)

Já os testes de Mann-whitney foram utilizados com o intuito de abranger um maior aproveitamento dos dados obtidos na pesquisa, pois este tem a capacidade de realizar comparações entre dados de duas amostras independentes, além disto, o mesmo não requer normalidade, sendo este um teste para igualdade de medianas. Assim podemos descobrir se pode haver ou não diferença no comportamento ao se considerar dois grupos distintos de amostras. (DOANE; SEWARD, 2008). Neste sentido temos as seguintes hipóteses:

- $H_0: M_1 = M_2$ (ou seja, não há nenhuma diferença entre as medianas das amostras);
- $H_1: M_1 \neq M_2$ (logo, as medianas dos dois grupos diferem).

Aplicamos uma abordagem qualitativa neste trabalho com objetivo de explicitar um maior nível de realidade que nossos testes quantitativos, por si só, não poderiam fornecer. Como pode ser visto no apêndice A, as duas ultimas questões são de caráter qualitativo, relacionado com o ambiente de trabalho.

Na primeira questão qualitativa temos a seguinte indagação: “De acordo com a sua visão, qual o principal problema percebido no ambiente de trabalho?”; está tem o objetivo de identificar, segundo a percepção do entrevistado, um possível problema relacionado ao Bem-estar no trabalho.

A segunda questão, também caráter qualitativo, tem a seguinte indagação: “De acordo com a sua experiência, o que poderia ser realizado no ambiente de trabalho para melhorar o bem-estar no trabalho?”, está tem o objetivo de analisar, sobre a perspectiva do funcionário, de expor sua opinião do que poderia ser modificado para que o nível de percepção do BET possa ser alavancado.

As duas questões acima citadas tem função específica neste trabalho, a de responder a um dos objetivos específicos, que é de propor sugestão de melhoria, a fim de elevar o bem-estar percebido.

Buscando uma exploração fidedigna dos dados das questões abertas foi realizada uma análise de temática. Segundo Bardin (1977), a análise temática é uma das formas que melhor se adequou a investigações qualitativas.

Para esta análise, utilizamos a metodologia de Bardin (1977), composta por três etapas: (1) Pré-análise; (2) Exploração do material; (3) Tratamento dos resultados e interpretação.

A pré-análise teve início com a realização de uma atividade conhecida como “leitura flutuante”, atividade esta que objetivou gerar impressões iniciais acerca do material a ser ana-

lisado (Bardin, 1977). Para o caso da pesquisa aqui apresentada, o “corpus de análise” resultou das informações obtidas por meio da transcrição das atividades aplicadas.

Durante a etapa de exploração do material, codificamos as informações contidas no material, ou seja, recortou-se o texto buscando classificar os referidos recortes nas categorias temáticas.

Na etapa de tratamento dos resultados e interpretação, Bardin (1977) afirma que, para analisar os dados obtidos, o analista, tendo à sua disposição resultados significativos e fiéis, pode então propor inferências e adiantar interpretações a propósito dos objetivos previstos, ou que digam respeito a outras descobertas inesperadas. Sendo assim, após a segunda etapa de exploração do material, os dados foram classificados em cinco temas principais, temas estes que resultaram do agrupamento progressivo dos elementos. Destaca-se que os títulos das categorias temáticas foram definidos durante a realização das etapas de pré-análise e de exploração do material.

Para melhor compreensão dos procedimentos metodológicos abordados neste trabalho, iremos apresentar, a seguir, o quadro 3.3 descrevendo os métodos que utilizamos para responder a cada objetivo específico:

Objetivos específicos	Método de coleta de dados	Sujeitos pesquisados	Método de análise dos dados
Realizar caracterização dos pesquisados	Questionário para levantamento de perfil	Colaboradores da empresa Fiat Italiana em Caruaru-PE	Análise estatística descritiva
Mensurar o grau de satisfação no trabalho, comprometimento organizacional afetivo e envolvimento com o trabalho dos colaboradores.	Inventário IBET-13	Colaboradores da empresa Fiat Italiana em Caruaru-PE	Análise descritiva dos resultados obtidos através do inventário IBET-13
Averiguar a correlação entre o score IBET e os grupos faixa de renda, tempo de empresa, grau de escolaridade, cargo, idade	Questionário para levantamento de perfil e Inventário IBET-13	Colaboradores da empresa Fiat Italiana em Caruaru-PE	Inferência estatística (teste de hipóteses) por meio de análise de correlação de Spearman

Realizar comparações entre grupo referentes a sexo, estado civil, presença de filhos e renda	Questionário para levantamento de perfil e Inventário IBET-13	Colaboradores da empresa Fiat Italiana em Caruaru-PE	Inferência estatística (teste de hipóteses) por meio de análise de comparação entre grupo, teste de Mann-Whitney.
Propor sugestões de melhoria, a fim de elevar o bem-estar percebido, a partir da percepção dos colaboradores	Pergunta aberta em questionário	Colaboradores da empresa Fiat Italiana em Caruaru-PE	Análise Temática

Quadro 3.3: Procedimentos metodológicos por objetivo específico

Fonte: Elaboração própria.

4 RESULTADOS

O objetivo dessa seção é apresentar os resultados obtidos a partir da pesquisa. Utilizaremos explanação ao seu respeito seguido por gráfico para um melhor entendimento do leitor. Pois, de acordo com Prodanov e Freitas (2013) os gráficos, utilizados adequadamente, podem evidenciar aspectos visuais dos dados, de forma clara e de fácil compreensão.

Expoem-se, portanto, uma análise dos dados, juntamente com as respectivas discussões acerca destes. A princípio há uma análise dos dados através do Microsoft Excel 2010, sendo assim possível identificar a caracterização dos respondentes.

Em seguida, são realizados testes estatísticos através do programa: Software Statistica (teste de correlação Spearman). Que tem como intenção de avaliar potenciais associações, através da análise das correlações entre: faixa de renda x score IBET, tempo de empresa x score IBET, grau de escolaridade x score IBET, cargo x score IBET, fator 1 x fator2, idade x score IBET.

Realizamos uma análise de comparação entre grupos através de testes Mann-whitney com o auxílio do programa Statistica, realizando os seguintes cruzamentos: sexo: masculino x feminino; estado civil: solteiro x casados; maternidade/paternidade: sim x não; renda: até três salários mínimos x mais de três salários mínimos. Em seguida analisamos a questão IBET 12 de forma isolada, realizando comparações entre grupos, utilizando-se do mesmo programa anterior, trabalhando com os seguintes cruzamentos: estado civil: solteiro x casado; maternidade/paternidade: sim ou não.

Por fim, realizamos uma análise qualitativa das duas questões finais com objetivo de explicitar um maior nível de realidade que nossos testes quantitativos, que por si só não poderiam fornecer.

4.1 Caracterização dos pesquisados

Com relação ao cargo de trabalho, podemos observar (figura 4-1) uma maior distribuição no cargo de vendedor (29%), enquanto temos uma menor distribuição no cargo estagiário (2%).

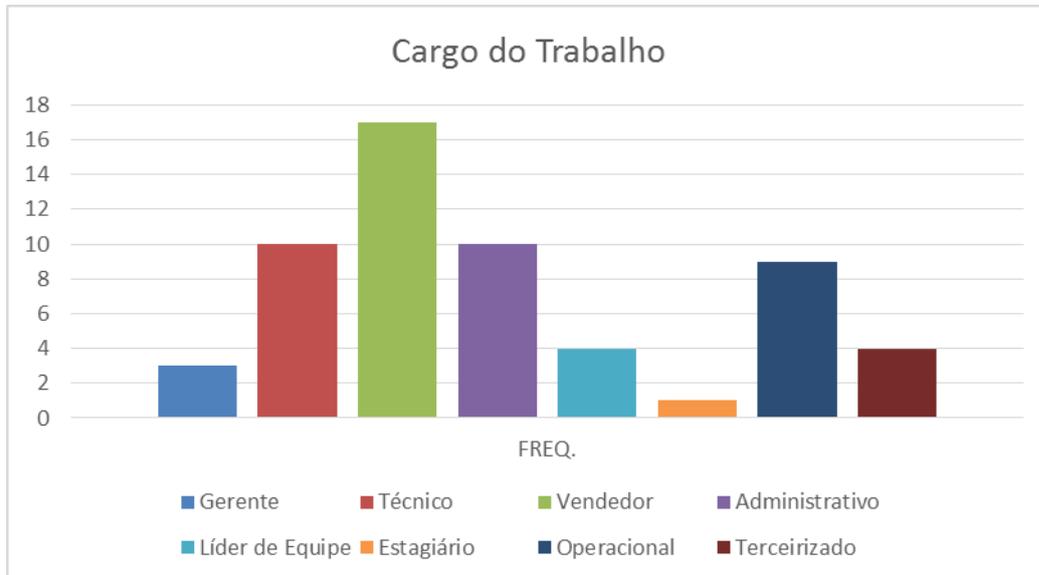


Figura 4-1 Distribuição de cargos de trabalho dos pesquisados.

Fonte: Elaboração própria.

Quanto ao tempo que o funcionário trabalha na empresa, podemos observar através dos gráficos (figura 4-2), que cerca de 36% dos funcionários trabalham na organização por mais de 7 anos, analisando o tempo de funcionamento da organização podemos afirmar que esta empresa tem uma cultura de cultivar a experiência nas suas atividades aliando a uma combinação de novos funcionários, pois cerca de 24% tem menos de 1 ano em sua função.

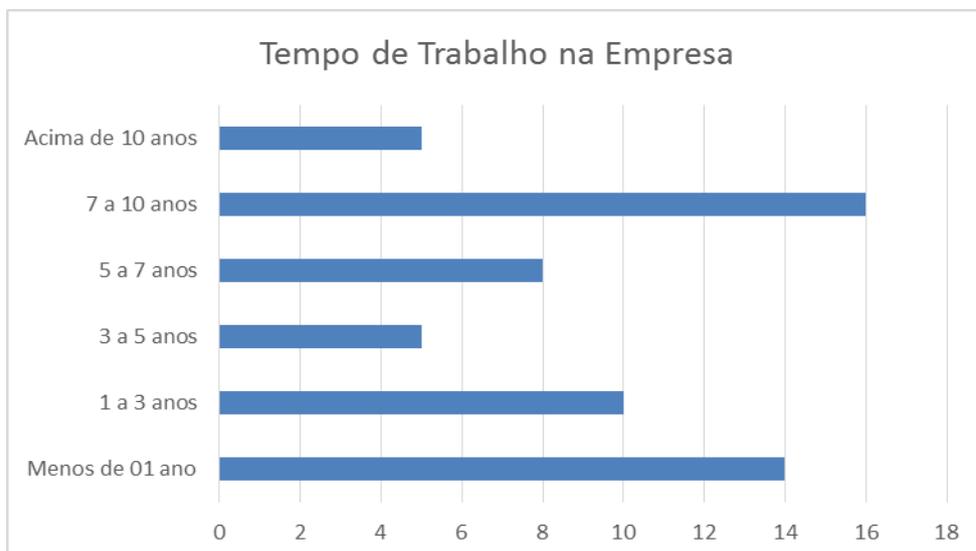


Figura 4-2 Distribuição de tempo de trabalho dos pesquisados.

Fonte: Elaboração própria.

Com relação ao gênero dos respondentes, podemos observar que temos uma maioria masculina na pesquisa. Como é demonstrada a seguir na figura 4-3.

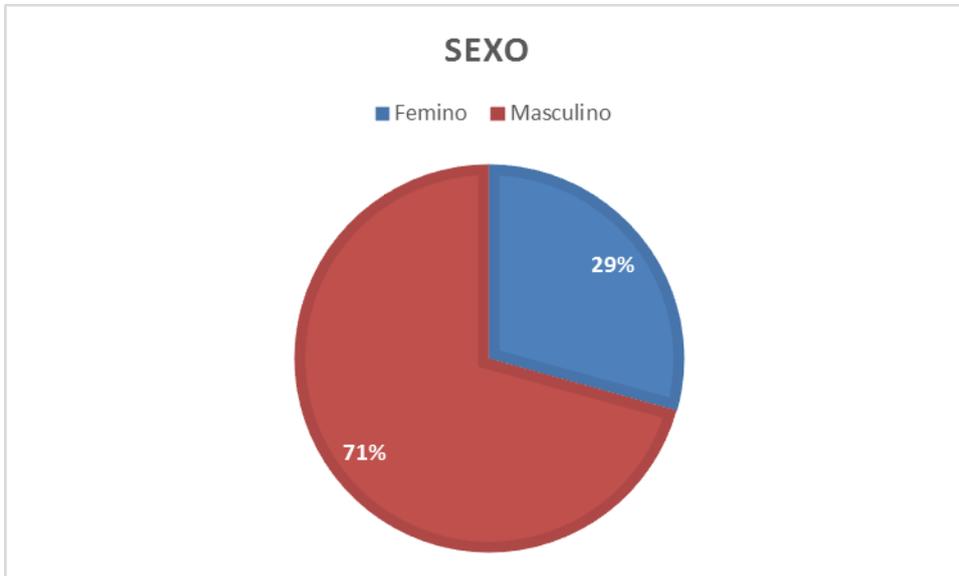


Figura4-3: Distribuição de gêneros dos pesquisados. Fonte: Elaboração própria.

Quanto à idade dos participantes (Figura 4-4), a prevalência se mostrou nas classes “entre 26 e 34” (38%) e “entre 35 e 44” (33%), uma vez que essas, juntas, alcançaram 71% da amostra. Por outro lado, respondentes com perfis mais velhos, ou seja, com mais de 55 anos (0%), não foram identificados.

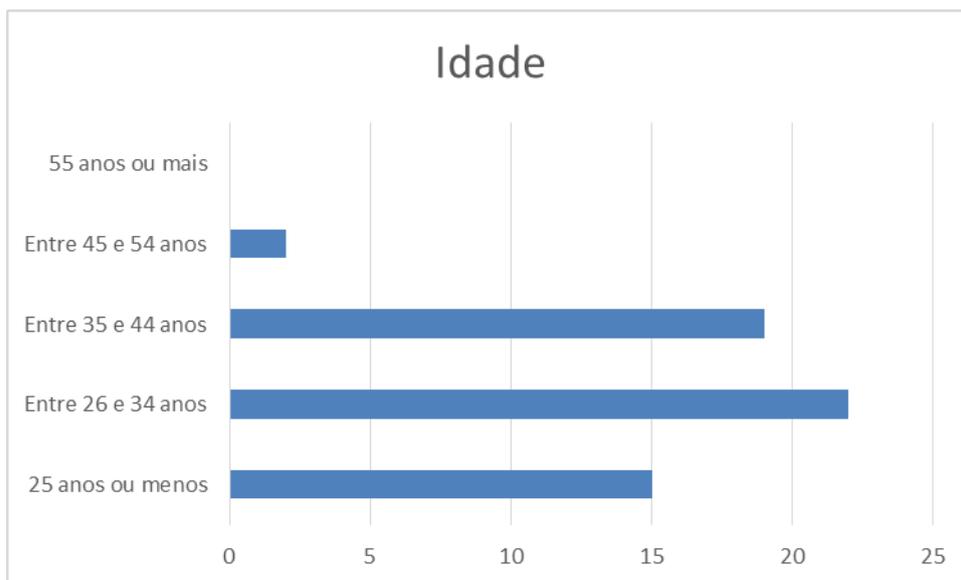


Figura 4-4: Distribuição de idades dos pesquisados. Fonte: Elaboração própria.

O grau de escolaridade (figura 4-5), por sua vez, nos permite que observar que boa parte dos funcionários (38%) possui apenas o Ensino Médio e que as classificações Mestrado e Doutorado não foram identificados na amostra.

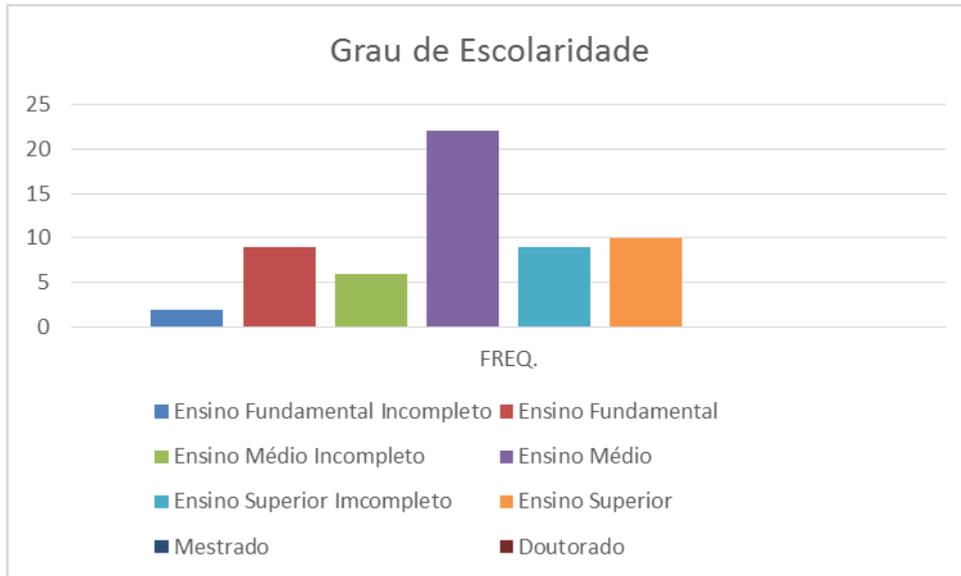


Figura 4-5: Distribuição de grau de escolaridade dos pesquisados. Fonte: Elaboração própria.

No que diz respeito a faixa de renda, a prevalência se mostrou na classe entre “3 a 5 salários mínimos” com cerca de 66% como podemos ver na figura 4-6; rendas acima de 5 salários mínimos não foram identificados.

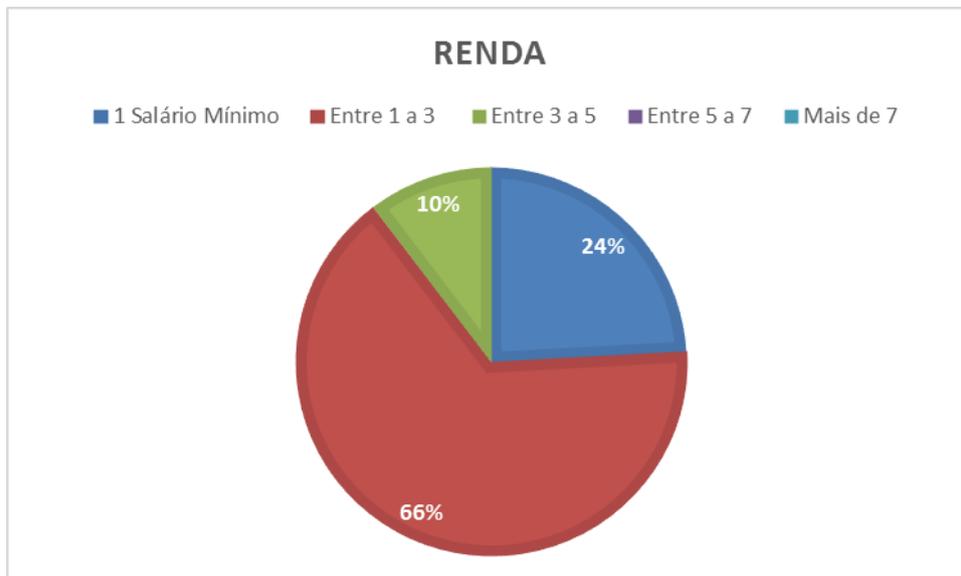


Figura 4-6: Distribuição da renda dos pesquisados. Fonte: Elaboração própria.

Com relação ao estado civil dos pesquisados, podemos verificar que existem dois grandes grupos, os que alegam ser casados com 54% e os que alegam ser solteiros com 43%; nesta pesquisa não encontramos pessoas que se enquadram como viúvo.

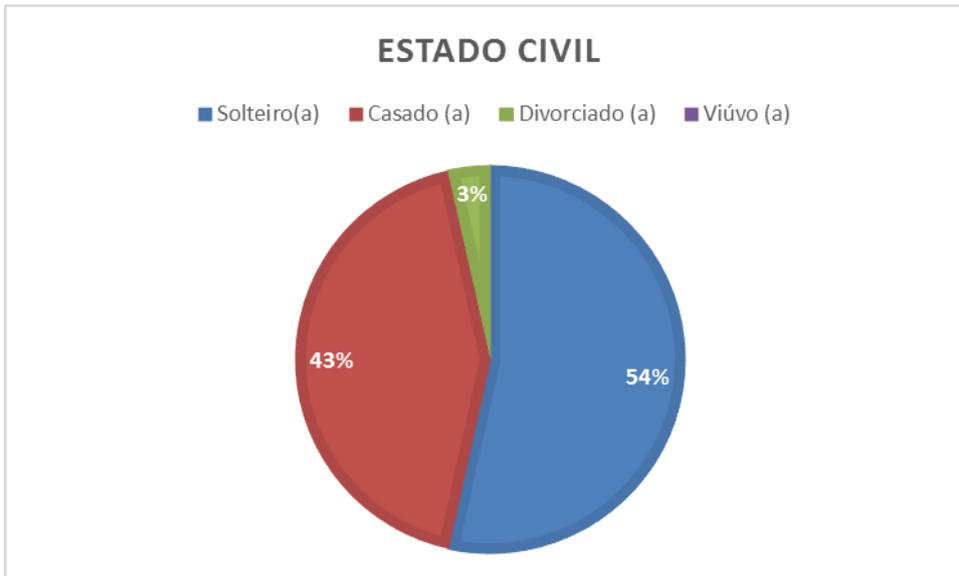


Figura 4-7: Distribuição do estado civil dos pesquisados. Fonte: Elaboração própria.

Sobre a questão: ter filhos, a distribuição de frequência dos dados mostra que há certo equilíbrio a esse respeito; 52% afirmaram não ter filhos enquanto 48% afirmaram que têm filhos.

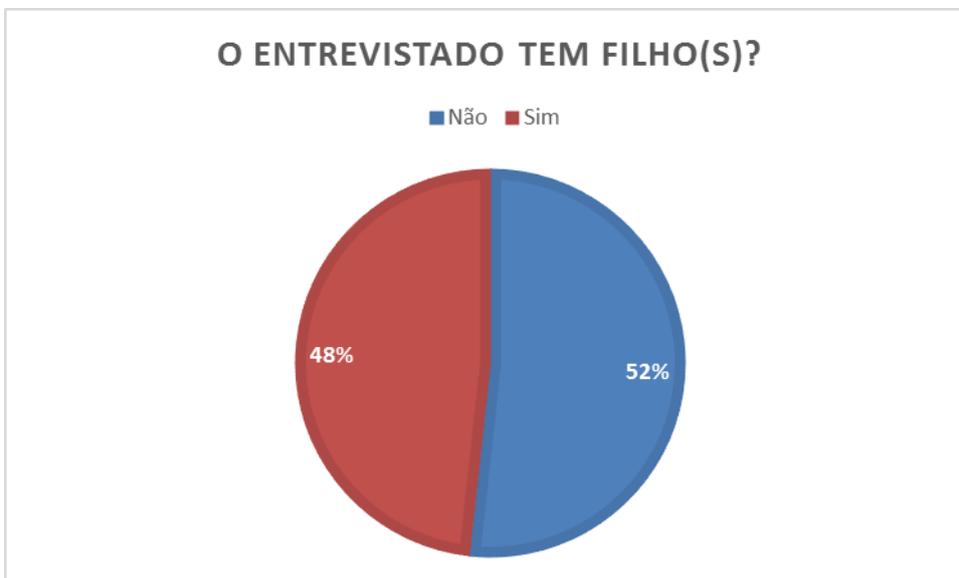


Figura 4-8: Distribuição dos pesquisados que têm filhos. Fonte: Elaboração própria.

4.2 Análise do IBET

A fim de obter um panorama fidedigno da percepção dos funcionários da Fiat Italiana acerca de sua percepção sobre o Bem-estar no trabalho, aplicamos, como mencionado anteriormente, o inventário de Bem-estar no trabalho (IBET-13); nesta segunda parte dos resultados iremos demonstrar os resultados detalhados da pesquisa.

O quadro 4.1 demonstra todas as respostas, dos 58 entrevistados, referente as 13 perguntas do IBET. Temos nesta tabela resultados de score de cada resposta individualmente, score médio individual, score do fator 1 (referente a compromisso e satisfação) individual, score do fator 2 (referente a envolvimento com o trabalho) individual, score do fator 1 geral (media do score fator 1 médio individual dos respondentes), score fator 2 geral (media do score fator 2 individual dos respondentes), score médio geral (média do score médio individual) e score médio do item, ou seja, média das respostas de cada pergunta do IBET.

NÚMERO DO QUESTIONÁRIO	IBET1	IBET2	IBET3	IBET4	IBET5	IBET6	IBET7	IBET8	IBET9	IBET10	IBET11	IBET12	IBET13	ANÁLISE IBET FATOR1 SCORE MÉDIO INDIVIDUAL	ANÁLISE IBET FATOR2 SCORE MÉDIO INDIVIDUAL	ANÁLISE IBET SCORE MÉDIO INDIVIDUAL
1	5	5	3	5	3	5	4	4	3	5	5	2	5	4,11	4,25	4,18
2	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4,11	4,25	4,18
3	5	5	3	5	2	5	2	3	2	4	5	3	5	3,56	4,25	3,90
4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	2	4	4,44	4,00	4,22
5	4	4	2	3	1	3	3	2	1	3	5	5	4	2,56	4,25	3,40
6	4	4	3	4	3	3	2	4	2	4	4	3	3	3,22	3,50	3,36
7	4	2	3	4	1	3	1	1	1	1	3	1	4	2,22	2,25	2,24
8	4	4	3	4	3	4	2	3	2	4	4	2	3	3,22	3,25	3,24
9	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3,11	3,00	3,06
10	5	5	3	5	2	5	5	5	4	5	5	3	5	4,33	4,50	4,42
11	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3,22	3,25	3,24
12	4	4	3	5	3	3	5	5	4	4	5	3	3	4,00	3,75	3,88
13	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4,33	5,00	4,67
14	5	4	4	4	2	4	3	3	3	5	5	1	3	3,56	3,50	3,53
15	4	4	2	4	3	4	2	4	2	4	4	2	3	3,22	3,25	3,24
16	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	1	1	3,56	2,75	3,15
17	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3,22	3,00	3,11
18	4	4	5	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3,56	3,75	3,65
19	5	4	3	5	3	5	5	5	3	3	3	3	4	4,22	3,25	3,74
20	5	4	3	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	4,22	4,00	4,11
21	4	4	2	5	1	4	4	4	1	1	2	1	1	3,22	1,25	2,24
22	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2,56	2,50	2,53
23	3	2	3	2	1	3	3	3	3	5	4	2	3	2,56	3,50	3,03
24	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4,56	4,75	4,65
25	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4,33	4,50	4,42
26	5	5	3	5	3	5	3	4	3	4	5	4	5	4,00	4,50	4,25
27	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	1	3,11	3,00	3,06
28	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4,33	4,50	4,42
29	4	2	3	4	1	3	1	1	1	1	3	2	3	2,22	2,25	2,24
30	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4,56	4,75	4,65
31	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1,44	1,75	1,60
32	4	3	3	5	3	4	3	4	3	5	5	2	5	3,56	4,25	3,90
33	4	3	3	5	3	4	3	4	3	5	5	2	4	3,56	4,00	3,78
34	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4,67	4,75	4,71
35	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	2	2	3,44	2,75	3,10
36	3	2	1	1	1	3	2	2	1	2	3	1	2	1,78	2,00	1,89
37	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	2	4	4,11	3,50	3,81
38	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1,67	1,75	1,71
39	4	4	4	4	2	4	3	4	3	5	4	3	4	3,56	4,00	3,78
40	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4,44	4,50	4,47
41	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3,78	4,00	3,89
42	4	4	2	5	3	4	4	4	1	3	4	1	1	3,44	2,25	2,85
43	5	5	3	5	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4,00	4,00	4,00
44	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	2	2	3,78	3,00	3,39
45	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3,00	2,50	2,75
46	4	4	3	4	3	4	3	5	3	5	4	2	3	3,67	3,50	3,58
47	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3,22	3,75	3,49
48	3	3	2	2	1	2	2	3	1	1	3	1	2	2,11	1,75	1,93
49	4	2	2	4	3	5	3	4	3	5	4	1	3	3,33	3,25	3,29
50	4	1	5	2	1	3	3	3	1	4	4	3	5	2,56	4,00	3,28
51	4	3	3	3	1	3	1	4	2	4	3	1	1	2,67	2,25	2,46
52	5	4	3	5	2	4	3	3	2	4	5	2	5	3,44	4,00	3,72
53	4	3	3	4	1	4	2	4	3	4	3	1	3	3,11	2,75	2,93
54	5	3	5	5	4	5	2	4	2	5	5	2	5	3,89	4,25	4,07
55	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4,22	4,50	4,36
56	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4,44	4,50	4,47
57	4	3	3	4	1	4	2	4	3	5	4	1	3	3,11	3,25	3,18
58	4	4	3	4	4	4	3	5	3	5	5	3	5	3,78	4,50	4,14
SCORE MÉDIO DO ITEM	4,137931	3,534483	3,172413793	4,05172	2,655172	3,844828	3,224138	3,793103	2,810345	3,87931	4,206897	2,448276	3,517241			
														ANÁLISE IBET FATOR1 SCORE MÉDIO GERAL	ANÁLISE IBET FATOR2 SCORE MÉDIO GERAL	ANÁLISE IBET SCORE MÉDIO GERAL
														3,47	3,51	3,49

Quadro 4-1 Resultados do IBET 13

Fonte: Elaboração própria

De acordo com Siqueira (2014), a interpretação de cada um dos escores médios produzidos pela aplicação do IBET-13 deve ser feita levando-se em consideração que um valor entre 4 e 5 indica alto escore; entre 3 e 3,9, um escore médio; e um valor entre 1 e 2,9, um escore baixo no fator. A mesma interpretação deverá ser aplicada aos escores obtidos quando se desejar calcular geral do IBET-13.

Ao analisarmos os scores de cada resposta individualmente e o score médio individual, podemos observar uma heterogeneidade na percepção dos funcionários a cerca do BET. No score médio individual tivemos como pior avaliação o pesquisado de numero 31 com 1,60 classificado como score baixo e como melhor avaliação o pesquisado de numero 34 com score de 4,71 classificado como score alto. Neste quesito obtivemos, entre os 58 pesquisados, 12 classificados como score baixo, 28 classificados como score médio e 18 classificados com score alto, como podemos observar no quadro 4-1. No quadro 4-2, podemos verificar estes números de forma separada.

Classificação do score	Score alto	Score médio	Score baixo
Número de funcionários	18	28	12

Quadro 4-2: Resultados dos score médio individual.

Fonte: Elaboração própria.

Em relação à análise do score do fator 1, que abrange as questões IBET-1 a IBET-9, referente a compromisso e satisfação, onde foi analisado de forma individual e geral, podemos observar que tivemos com score mais baixo individual o pesquisado de numero 31 com 1,44 e com score mais alto temos o pesquisado de numero 34 com 4,67. Dos 58 pesquisados, tivemos neste quesito individual 11 classificados como score baixo, 28 classificados como score médio e 19 classificados como alto score. No geral a percepção dos funcionários no que se diz respeito a compromisso e satisfação atingiu um score de 3,47 que indica médio score, como podemos observar no quadro 4-3.

Classificação do score	Score alto	Score médio	Score baixo
Número de funcionários	19	28	11

Quadro 4-3: Resultado do score fator 1.

Fonte: Elaboração própria.

Na análise do fator 1, como dito anteriormente, está sendo analisado em conjunto satisfação e compromisso com trabalho, sendo que satisfação no trabalho está ligada ao sentimento positivo do trabalhador sobre o seu emprego, e têm sido definidas como aspectos específicos deste vínculo as satisfações que se obtêm nos relacionamentos com as chefias e com os colegas de trabalho, as satisfações adquiridas do salário pago pela organização e das oportu-

nidades de promoção ofertadas pela política de gestão da organização. (SIQUEIRA,2014); enquanto compromisso está relacionado a uma identificação do indivíduo com a organização e um forte desejo de nela permanecer trabalhando.(Mowday, Steers e Poter,1979).

Assim, o resultado obtido na análise do Fator 1, nos retrata um cenário onde apenas 11 dos entrevistados não estão satisfeitos ou não estão comprometidos afetivamente com a organização e 47 se consideram parcialmente ou totalmente satisfeitos e comprometidos afetivamente com a organização. Desta forma a pesquisa revelou um resultado geral positivo, entretanto é possível perceber que há espaço para se implementar programas buscando um melhor ambiente de trabalho, que elevem os sentimentos de satisfação e comprometimento organizacional afetivo dos funcionários.

Através da análise do score do fator 2, que abrange as questões IBET-10 a IBET- 13, referente ao envolvimento com o trabalho, onde foi analisado de forma individual e geral, podemos verificar que obtivemos com score mais baixo individual o pesquisado de numero 21 com 1,25 e com score mais alto tivemos o pesquisado de numero 13 com score 5,00. Dos 58 pesquisados, tivemos no quesito individual 14 classificados como score baixo, 19 classificados como score médio e 26 classificados como alto score. No geral observamos que a percepção referente ao envolvimento com o trabalho atingiu um score 3,51 que indica um médio score, como podemos observar no quadro 4-4.

Classificação do score	Score alto	Score médio	Score baixo
Número de funcionários	26	19	14

Quadro 4-4: Resultado score fator 2.

Fonte: Elaboração própria.

O fator 2, aborda exclusivamente o componente envolvimento com o trabalho, que é definido por Robbins (2005), como um grau em que o indivíduo se identifica psicologicamente com seu trabalho e considera seu desempenho nele como um fator de valorização pessoal; para Schermerhon, Hunt e Osborn (1999) envolvimento com o trabalho proporciona uma vontade do indivíduo em trabalhar duro e empregar seu esforço além das expectativas normais.

A análise fator 2, nos traz valores classificados como score médio, onde 14 dos respondentes não se consideram envolvidos com o trabalho e 44 podemos considerar que estão parcialmente ou totalmente envolvidos com o trabalho; dados bem próximos aos do fator 1; que podem ser considerados como positivo, porém não perfeitos, ainda existe uma margem que deve ser trabalhada, para um melhor envolvimento no trabalho dos funcionários.

Analizamos separadamente as resposta por item, ou seja, a média das respostas de cada pesquisado por pergunta; dentre as perguntas a melhor avaliada foi IBET-11, que tinha

como afirmação: Estou orgulhoso da empresa onde trabalho; esta obteve um score de 4,21; e como pior avaliada, tivemos a questão IBET-12, que tinha como afirmação: Eu como, vivo e respiro o meu trabalho; que obteve um score de 2,45. Dos treze itens tivemos: 3 resultados classificados como baixo score, 7 resultados classificados como médio score e 3 resultado classificado como alto score. Como podemos observar no quadro 4-5.

Pergunta	Classificação do score		
	Alto	Médio	Baixo
IBET-1: Estou contente com a empresa onde trabalho.	X		
IBET-2: Estou entusiasmado com a empresa onde trabalho.		X	
IBET-3: As horas que passo trabalhando são as melhores horas do meu dia.		X	
IBET-4: Estou interessado na empresa onde trabalho.	X		
IBET-5: Estou satisfeito com o meu salário comparando com os meus esforços no trabalho.			X
IBET-6: Estou animado com a empresa onde trabalho.		X	
IBET-7: As maiores satisfações de minha vida vêm do meu trabalho.		X	
IBET-8: Estou satisfeito com o grau de interesse que minhas tarefas despertam em mim.		X	
IBET-9: As coisas mais importantes que acontecem em minha vida envolvem meu trabalho.			X
IBET-10: Estou satisfeito com o entendimento entre mim e meu chefe.		X	
IBET-11: Estou orgulhoso da empresa onde trabalho.	X		
IBET-12: Eu como, vivo e respiro o meu trabalho.			X
IBET-13: Estou satisfeito com as oportunidades de ser promovido nesta empre-			

sa.		x	
Total	3	7	3

Quadro 4-5: Resultado score por pergunta.

Fonte: Elaboração própria.

E finalmente, obtivemos o score médio geral da pesquisa de 3,49 classificado como score médio; através deste resultado conseguimos aferir a percepção dos funcionários da Italiana sobre o BET. Sob o ponto de vista psicológico, o BET compreende um estado mental positivo, pois entende-se que é algo que liberta um conjunto de informação intencional dirigida a outras partes de nós mesmos (mentais e físicas) que nos mobilizam e incentivam a funcionarmos de uma forma mais eficaz, usando o máximo de recursos disponíveis para analisarmos, enfrentarmos e resolvermos os nossos problemas, desafios, objetivos ou desejos. Caracteriza-se a concepção de BET como um estado mental positivo pela possibilidade de o trabalhador vivenciar períodos em que emergem dentro dele, de forma interligada, sentimentos positivos promovidos por aspectos presentes no ambiente de trabalho (satisfação), sensações de harmonia entre suas habilidades profissionais e as exigências impostas pelas atividades que realiza (envolvimento com o trabalho) e sentimentos também positivos dirigidos à organização que o emprega (comprometimento organizacional afetivo). (SIQUEIRA, 2014).

Assim, em termos teóricos, os resultados apresentados nos apontaram que, levando em conta o panorama geral da organização, o bem-estar no trabalho é experimentado em termos intermediários, dado o score médio.

4.3 Análise de correlações

A fim de realizar testes das hipóteses que foram propostas nos objetivos específicos deste estudo, utilizamos a correlação de Spearman. Esse teste de correlação trata-se de uma técnica não-paramétrica correspondente ao coeficiente de correlação de Pearson. Sendo assim, avalia a associação entre duas variáveis, sem exigir que a escala dos dados seja intervalar ou de razão, ou seja, tal estatística é também apropriada para dados ordinais, além de ser indicada para dados para os quais não se pode assumir a normalidade (DOANE; SEWARD, 2008).

O coeficiente ρ de Spearman varia entre -1 e 1. Quanto mais próximo estiver destes extremos, maior será a associação entre as variáveis. O sinal negativo da correlação significa que as variáveis variam em sentido contrário, isto é, as categorias mais elevadas de uma variável estão associadas a categorias mais baixas da outra variável. (DOANE; SEWARD, 2008).

Sendo que, a classificação de intensidade de correlação deve obedecer os seguintes resultados: valores obtidos que forem maior que 0,6 e menor que 1, são classificados como correlação forte; valores maior que 0,3 e menor que 0,6 são classificados como correlação relativamente fraca e valores obtidos que forem maior que 0 e menor que 0,3 são classificados como correlação muito fraca. Neste sentido pode existir: a hipótese H_0 quando p for igual a 0, neste caso não há correlação entre os grupos e a hipótese H_1 quando p for diferente de 0, neste caso podemos afirmar que existe correlação estatisticamente significativa.

O coeficiente de correlação de Spearman foi, portanto, utilizado para testar as seguintes hipóteses:

- A. H_0 : A faixa de renda não tem relação com a percepção de bem-estar no trabalho.
 H_1 : A faixa de renda tem relação com a percepção de bem-estar no trabalho.
- B. H_0 : O tempo de empresa não tem relação com a percepção de bem-estar no trabalho.
 H_1 : O tempo de empresa tem relação com a percepção de bem-estar no trabalho.
- C. H_0 : O grau de escolaridade não tem relação com a percepção de bem-estar no trabalho.
 H_1 : O grau de escolaridade tem relação com a percepção de bem-estar no trabalho.
- D. H_0 : O cargo exercido não tem relação com a percepção de bem-estar no trabalho.
 H_1 : O cargo exercido tem relação com a percepção de bem-estar no trabalho.
- E. H_0 : O fator 1 (Satisfação e compromisso) não tem relação com o fator 2 (envolvimento no trabalho).
 H_1 : O fator 1 tem relação com o fator 2.
- F. H_0 : A idade não tem relação sobre a percepção de bem-estar no trabalho.
 H_1 : A idade tem relação com a percepção de bem-estar no trabalho.

Como mencionado anteriormente utilizamos o teste de Spearman para avaliar potenciais associações, através da análise das correlações entre: faixa de renda x score IBET, tempo de empresa x score IBET, grau de escolaridade x score IBET, cargo x score IBET, fator 1 x fator 2, idade x score IBET. A seguir temos o quadro 4-6 que apresenta os resultados obtidos a partir do teste de Spearman:

Hipótese	Variáveis de correlação	Coefficiente de Spearman	Valor-p	Descrição
A	Faixa de renda e Score IBET	0,23	0,086	Associação muito baixa e positiva
B	Tempo de empresa e Score	0,19	0,149	Associação muito baixa

	IBET			e positiva
C	Grau de escolaridade e Score IBET	-0,32	0,014	Associação relativamente baixa e negativa
D	Cargo e Score IBET	-0,27	0,038	Associação muito baixa e negativa
E	Fator 1 e Fator 2	0,79	0,000	Associação alta e positiva
F	Idade e Score IBET	0,24	0,068	Associação muito baixa e positiva

Quadro 4-6 Teste das hipóteses a partir do coeficiente de Spearman.

Fonte: Elaboração própria.

Primeiramente verificou-se a correlação entre as variáveis “Faixa de renda” e “Score IBET”. O coeficiente obtido foi de 0,23, o que indica uma existência de uma correlação muito fraca e positiva. Podemos interpretar com esse resultado que não existe ligação direta entre renda e a percepção de BET, ou seja, nem sempre os funcionários que recebem maiores salários têm uma melhor percepção sobre o Bem-estar no trabalho; esse resultado pode enaltecer o famoso estudo realizado no Grupo Hawthorne por Elton Mayo em 1939, que considerou a satisfação determinada, em sua maior dimensão, pelas relações sociais e não pela recompensa salarial; neste sentido o dinheiro é considerado um meio e não um fim; o salário não é fator de motivação quando analisado isoladamente; a troca fria de produção por salário não gera satisfação ao empregado. (Silva, 2004).

Outra teoria que podemos relacionar com este resultado é a dos dois fatores proposta por Frederick Herzberg, que aborda a situação de satisfação das pessoas e motivação. Nesta teoria, Herzberg afirmava que existiam dois fatores que afetavam o indivíduo: os fatores intrínsecos (motivacionais), relacionados com as funções que o indivíduo faz e desempenha, envolvem sentimentos de crescimento individual, reconhecimento profissional e auto-realização; e os fatores extrínsecos (higiênicos), relacionados com salário, tipos de supervisão, condições físicas e ambientais de trabalho, políticas e diretrizes da empresa, regulamento interno, entre outros; de acordo com esta teoria a satisfação no trabalho depende dos fatores motivacionais e não dos fatores higiênicos, ou seja, salário não traz satisfação no trabalho. (HERZBERG, 1959).

A correlação entre as variáveis “Tempo de empresa” e “Score IBET”, obteve um coeficiente de 0,19, que demonstra uma correlação muito fraca, porém positiva. Com esse resultado obtido podemos afirmar que a longevidade na função dos funcionários da FIAT Italiana não trouxe significativamente uma percepção de Bem-estar no trabalho para os mesmos.

Através da análise das variáveis “Grau de escolaridade” e “Score IBET”, obtivemos um coeficiente Spearman de -0,32, classificado com uma correlação relativamente fraca e negativa. Assim, embora haja pouca associação entre as variáveis, esta se trata de uma relação negativa. Nesta situação, interpretamos o resultado o grau de escolaridade nesta empresa não muda a sensação de BET.

O resultado obtido através do cruzamento entre “Cargo” e “Score IBET”, -0,27 de coeficiente de Spearman, classificado como uma correlação muito baixa e negativa, traz a tona uma realidade onde o cargo que o funcionário ocupa não tem influência em sua percepção sobre o Bem-estar no trabalho.

Já a correlação entre as variáveis “Fator 1” e “Fator 2”, obteve um coeficiente de 0,79; que demonstra uma correlação forte e positiva. Assim, estas duas variáveis apresentam um resultado diretamente proporcional, então, os funcionários que estão mais satisfeitos e comprometidos, estão da mesma forma envolvidos com o trabalho.

Por fim, mas não menos importante, tem-se a correlação entre as variáveis “Idade” e “Score IBET”. Mais uma vez o coeficiente de correlação encontrado (0,24) foi muito baixo, no entanto, neste caso tratou-se de um valor positivo, ou seja, a correlação é fraca e positiva. Assim, podemos interpretar que o fator idade não influencia significativamente a percepção sobre o bem-estar no trabalho.

4.4 Comparações entre duas populações com relação ao IBET

Com o intuito de abranger um maior aproveitamento dos dados obtidos na pesquisa, são realizados alguns testes de comparações entre pares de populações. Para tanto, o teste não-paramétrico Mann-Whitney é utilizado, uma vez que se trata de comparações entre dados de duas amostras independentes. Além disto, o mesmo não requer normalidade, sendo este um teste para igualdade de medianas (DOANE; SEWARD, 2008).

A aplicação deste teste tem como objetivo descobrir se pode haver ou não diferença no comportamento ao se considerar dois grupos distintos de amostras. Em outras palavras, o que se quer saber é, por exemplo, se há diferença significativa entre diferentes grupos de amostra em relação às respostas da pesquisa. Para isso trabalhamos com os seguintes grupos: sexo: masculino x feminino; estado civil: solteiro x casados; maternidade/paternidade: sim x não; renda: até três salários mínimos x mais de três salários mínimos.

Para permitir a utilização desse teste e facilitar a interpretação dos dados, realizamos alguns agrupamentos nos dados pesquisados referente a algumas perguntas sobre dados que continham mais de duas alternativas de respostas, como: na questão estado civil, agrupamos

os divorciados aos solteiros, uma vez que apenas 3% da pesquisa se manifestou como divorciado, e de certa forma entende-se que uma pessoa que afirma ser divorciada não vive uma situação conjugal, pois uma pessoa que vive uma situação conjugal, mesmo que de maneira não formal, se considera casada, E excluimos a opção “viúvo” porque não houve nenhum entrevistado que se enquadrava no perfil; na questão de renda: dividimos em dois grupos, os que recebem até 3 salários mínimos e os que recebem acima de 3 salários, realizamos esta divisão pois haveriam vários grupos nos quais nenhum respondente se enquadrava.

Para cada comparação entre duas amostras envolvendo os aspectos mencionados acima serão utilizadas as seguintes hipóteses:

- $H_0: M_1 = M_2$ (ou seja, não há nenhuma diferença entre as medianas das amostras);
- $H_1: M_1 \neq M_2$ (logo, as medianas dos dois grupos diferem).

Dessa maneira, se o coeficiente do *valor-p* resultar em valor inferior que 0,05 (nível de significância α assumido), a hipótese H_0 é rejeitada. No entanto, se o *valor-p* mostrar-se superior que 0,05, então não se deve rejeitar H_0 . Conseqüentemente, se H_0 for rejeitada, implica dizer então que existe diferença entre as medianas dos dois grupos de amostras em questão. Vale salientar que quanto menor for o *valor-p*, mais “distante” estamos da hipótese nula H_0 ; quando o *valor-p* for maior ou igual a 0,10, existe pouca ou nenhuma evidência real contra H_0 , isso confirma que a variação é aleatória; quanto menor for, mais evidência constatamos. O *valor-p* alto não permite a rejeição de H_0 para qualquer nível de significância usual; este índice não é sensível ao nível de significância utilizado.

4.4.1 Sexo: Feminino – Masculino

No que diz respeito ao gênero pesquisado, temos dois tipos citados, feminino e masculino. Desta maneira, visando descobrir se existe diferença significativa sobre a percepção do BET entre o sexo feminino quando comparado com o sexo masculino, comparou-se essas duas amostras. O resultado segue no quadro 4-7.

Mann-Whitney U Test (w/ continuity correction) (Análise de Comparações entre dois grupos)								
By variable Sexo								
Marked tests are significant at p <,05000								
Rank Sum Group 1	Rank Sum Group 2	U	Z	p-value	Z adjusted	p-value	Valid N Group	Valid N Group 2
517,000	1194,000	333,000	0,25623	0,79776	0,25630	0,79771	17	41

Quadro 4-7 Teste estatístico comparando duas amostras: sexo feminino x sexo masculino.

Fonte: Elaboração própria.

Podemos observar que não há diferença entre as medianas dessas duas amostras, pois o *valor-p* encontrado é maior que 0,05. Assim, não há diferença significativa sobre o comportamento ao se considerar este aspecto e não se deve rejeitar H_0 , ou seja, ou seja, tanto os homens quanto as mulheres pesquisados percebem o Bem-estar no trabalho da mesma forma.

4.4.2 Estado civil: solteiros – casados

Sobre o Estado civil, as opções que foram observadas nos dados obtidos correspondem a: solteiro, casado, divorciado e viúvo. Porém, devido à pequena quantidade de dados, divorciado apenas 3% e viúvo 0%, para a realização da comparação entre as medianas, como dito anteriormente, julgou-se mais interessante condensar a classificação para: solteiros e casados; neste caso os considerados divorciados foram agrupados aos solteiros.

Sendo assim, tendo por objetivo observar se há diferença significativa nos níveis de percepção do BET ao se comparar os solteiros aos casados tem-se a comparação de duas amostras. O quadro 4-8 apresenta o resultado do teste.

Mann-Whitney U Test (w/ continuity correction) (Análise de Comparações entre dois grupos)								
By variable Estado Civil								
Marked tests are significant at p <,05000								
Rank Sum	Rank Sum	U	Z	p-value	Z	p-value	Valid N	Valid N
Group 1	Group 2				adjusted		Group 1	Group 2
922,500	788,500	361,500	-0,79291	0,42782	-0,79313	0,42769	33	25

Quadro 4-8 Teste estatístico comparando duas amostras: Solteiros x Casados.
Fonte: Elaboração própria.

Não foi identificada diferença significativa na percepção do bem-estar no trabalho referente aos aspectos do estado civil, solteiros x casados, uma vez que o *valor-p* mostrou-se maior que 0,05. Desta maneira, não se rejeita H_0 , pois não houve diferença entre as medianas das amostras aqui testadas, ou seja, solteiros e casados percebem os aspectos relacionados ao BET da mesma forma.

4.4.3 Maternidade/Paternidade: não - sim

Esta análise foi realizada através da questão oito da obtenção dos dados pessoais dos pesquisados, que tinha intenção de identificar se os funcionários têm ou não têm filhos.

Assim, esta análise tem por objetivo observar se há diferença significativa nos níveis de percepção do BET ao se comparar os funcionários que não têm filhos aos funcionários que têm filhos. O quadro 4-9 retrata o resultado do teste.

Mann-Whitney U Test (w/ continuity correction) (Análise de Comparações entre dois grupos) By variable Tem filho(s)? Marked tests are significant at p <,05000								
Rank Sum	Rank Sum Group 2	U	Z	p-value	Z adjusted	p-value	Valid N Group 1	Valid N Group 2
750,000	961,000	285,000	-2,09289	0,03635	-2,09347	0,03630	30	28

Quadro 4-9 Teste estatístico comparando duas amostras: Não têm filhos x Têm filhos.
Fonte: Elaboração própria.

Podemos observar que as medianas dos dois grupos diferem, pois o *valor-p* encontrado é menor que 0,05. Assim, há diferença significativa sobre o comportamento ao se considerar este aspecto e deve rejeitar H_0 ; nesta situação encontramos uma diferença de percepção entre funcionários que tem filhos para os funcionários que não tem filhos, ou seja, estes dois grupos percebem o bem-estar no trabalho de formas distintas.

4.4.4 Renda: Até 3 salários mínimos - mais que 3 salários mínimos

No que diz respeito à renda, às opções que foram observadas nos dados obtidos correspondem a: 1 salário mínimo, entre 1 a 3 salários mínimos, entre 3 a 5 salários mínimos, entre 5 a 7 salários mínimos e 7 mais que 7 salários mínimos. Então, como dito anteriormente, para facilitar a interpretação dos dados, julgou-se mais interessante condensar a classificação para: funcionários que recebem até 3 salários mínimos e os que recebem mais que 3 salários mínimos.

Portanto, este teste tem o intuito de verificar a existência de diferença significativa nos níveis de percepção de bem-estar no trabalho através da comparação entre os funcionários que recebem até 3 salários mínimos e os que recebem mais que 3 salários mínimos. O teste entre as medianas das duas amostras pode ser observado no quadro 4-10.

Mann-Whitney U Test (w/ continuity correction) (Análise de Comparações entre dois grupos) By variable Renda (Binário) Marked tests are significant at p <,05000								
Rank Sum Group 1	Rank Sum Group 2	U	Z	p-value	Z adjusted	p-value	Valid N Group 1	Valid N Group 2
1516,50	194,500	138,500	-0,43404	0,66425	-0,43416	0,66416	52	6

Quadro 4-10 Teste estatístico comparando duas amostras: Até 3 salários x mais que 3 salários.
Fonte: Elaboração própria.

A partir desses resultados nota-se que H_0 não deve ser rejeitada, porque o *valor-p* encontrado é maior que 0,05. Sendo assim, não é percebida nenhuma diferença, referente ao BET, entre os que recebem até 3 salários mínimos e os que recebem mais que 3 salários mínimos em relação ao BET.

Comparando os resultados obtidos através deste teste com os resultados obtidos através do teste de Spearman com relação ao fator salário; podemos perceber que ambos chegam à mesma conclusão, que nem sempre os funcionários que recebem maiores salários têm uma melhor percepção sobre o Bem-estar no trabalho.

4.5 Comparações entre duas populações com relação ao IBET-12.

Nesta análise, temos como objetivo realizar comparações entre grupos em relação à questão IBET-12, que tinha como afirmação: Eu como, vivo e respiro o meu trabalho; está tinha como intenção aferir grau de envolvimento com trabalho do funcionário. Esta questão demonstrou maior interesse, uma vez que esta recebeu o pior score na análise do IBET. Assim, buscamos realizar comparações com dois grupos específicos: solteiros- casados e maternidade/paternidade sim-não; analisar essa questão separadamente se deu pelo fato de que tínhamos interesse em saber se o fato de ter ou não família interferia nesse quesito.

4.5.1 Estado civil: solteiros - casados (IBET-12)

Novamente, trabalhamos a questão estado civil como dois grupos, como relatada anteriormente as opções que foram observadas nos dados obtidos correspondem a: solteiro, casado, divorciado e viúvo. Porém, devido à pequena quantidade de dados, divorciado apenas 3% e viúvo 0%, então para a realização da comparação entre as medianas julgou-se mais interessante agrupar solteiros, viúvos e divorciados no grupo dos solteiros, assim temos dois grupos: solteiros e casados.

Desta forma, tendo por objetivo observar se há diferença significativa nos níveis de percepção referente à questão IBET-12, ao se comparar os solteiros aos casados tem-se a comparação de duas amostras. O quadro 4-11 apresenta o resultado do teste.

Mann-Whitney U Test (w/ continuity correction) (Análise de Comparações entre dois grupos)								
By variable Estado Civil								
Marked tests are significant at p <,05000								
Rank Sum	Rank Sum	U	Z	p-value	Z	p-value	Valid N	Valid N
Group 1	Group 2				adjusted		Group 1	Group 2
865,000	846,000	304,000	-1,6957	0,08993	-1,7572	0,07888	33	25

Quadro 4-11 Teste estatístico comparando duas amostras: Solteiros x Casados (IBET-12).
Fonte: Elaboração própria.

Não foi identificada diferença significativa nas respostas da questão IBET-12 referente aos aspectos do estado civil, solteiros x casados, uma vez que o *valor-p* mostrou-se maior

que 0,05. Desta maneira, não se rejeita H_0 , pois não houve diferença entre as medianas das amostras aqui testadas, ou seja, solteiros e casados percebem a afirmação do IBET-12 da mesma forma.

4.5.2 Maternidade/Paternidade: não – sim (IBET-12)

Este teste tem como objetivo observar se há diferença significativa nos níveis de percepção em relação à questão 12 do IBET ao se comparar os funcionários que não têm filhos aos funcionários que têm filhos. O quadro 4-12 mostra o teste de comparação entre essas amostras.

Mann-Whitney U Test (w/ continuity correction) (Análise de Comparações entre dois grupo By variable Tem filho(s) Marked tests are significant at p <,05000								
Rank Sum Group 1	Rank Sum Group 2	U	Z	p-value	Z adjusted	p-value	Valid N Group 1	Valid N Group 2
720,000	991,000	255,000	-2,5597	0,01047	-2,6524	0,00799	30	28

Quadro 4-12 Teste estatístico comparando duas amostras: Têm filhos x Não têm filhos (IBET-12).
Fonte: Elaboração própria.

Através do teste Mann-Whitney, podemos observar que as medianas dos dois grupos diferem, pois o *valor-p* encontrado é menor que 0,05. Assim, há diferença significativa sobre o comportamento ao se considerar este aspecto e deve rejeitar H_0 , ou seja, diante da afirmação IBET-12 os casados tem um envolvimento no trabalho diferente dos solteiros.

Em síntese, considerando-se os quatro aspectos observados na comparação dos grupos em relação ao Score IBET, em apenas uma situação (Maternidade/Paternidade: não – sim) foi percebida diferença significativa entre as medianas que estavam sendo testadas. Enquanto, na análise relacionada à questão 12 em uma delas [Maternidade/Paternidade: não – sim (IBET-12)] identificamos diferença significativa entre as medianas. Assim, pode-se dizer que ao se tratar da variação desses aspectos haverá distinção na percepção do IBET em apenas duas situações analisadas, assim, só será rejeitado H_0 nestas duas situações, nas demais não foram rejeitados. Essa análise supõe que são poucos os fatores externo que interfere na percepção de bem-estar no trabalho, sendo esta percepção algo bem individual do funcionário, porém há uma situação analisada que influencia nesta percepção, o fato de ser mãe ou pai tem a capacidade de aferir de forma distinta a percepção sobre o BET.

4.6 Análise dos dados Maternidade/Paternidade: não – sim

Os dados obtidos no teste anterior (Mann-Whitney) nos despertou uma maior curiosidade acerca do resultado, uma vez que apenas a comparação das análises dos dados do grupo: Maternidade/Paternidade: não x sim, quando confrontados, tanto com Score IBET quanto com a questão IBET-12, nos revelou uma diferença significativa sobre o comportamento ao se considerar este aspecto onde rejeitamos H_0 .

Isso nos motivou a realizar mais um diferente teste, com o auxílio do Microsoft Excel 2010 separamos os dados obtidos através da questão 8 (você tem filhos?), e confrontamos as respostas dos funcionários que não tem filhos com score médio individual e com score da questão IBET-12 individual, o mesmo fizemos com os funcionários que afirmam ter filhos. Este teste tem como objetivo analisar se a questão de ter ou não filhos pode influenciar a percepção do funcionário acerca dos componentes que formam o BET. O quadro 4-13 evidenciam os resultados obtidos sobre os funcionários que não tem filhos enquanto o quadro 4-14 evidencia os resultados obtidos sobre os funcionários que têm filhos.

FILHOS NÃO	IBET12	ANÁLISE IBET SCORE MÉDIO INDIVIDUAL
1	2,00	4,18
1	3,00	3,90
1	2,00	4,22
1	3,00	3,36
1	1,00	2,24
1	2,00	3,24
1	3,00	4,42
1	3,00	3,88
1	1,00	3,53
1	2,00	3,11
1	1,00	2,24
1	2,00	2,53
1	2,00	3,03
1	4,00	4,65
1	3,00	3,06
1	2,00	2,24
1	4,00	4,65
1	1,00	1,60
1	2,00	3,90
1	2,00	3,78
1	1,00	1,89
1	2,00	3,81
1	1,00	1,71
1	3,00	3,78
1	1,00	2,85
1	3,00	3,49
1	1,00	2,46
1	1,00	2,93
1	1,00	3,18
1	3,00	4,14
INDICES	2,07	3,27

Quadro 4-13 Resultado não têm filhos.

Fonte: Elaboração própria.

FILHOS SIM	IBET12	ANÁLISE IBET SCORE MÉDIO INDIVIDUAL
2	4,00	4,18
2	5,00	3,40
2	2,00	3,06
2	3,00	3,24
2	5,00	4,67
2	2,00	3,24
2	1,00	3,15
2	3,00	3,65
2	3,00	3,74
2	3,00	4,11
2	3,00	4,42
2	4,00	4,25
2	3,00	4,42
2	4,00	4,71
2	2,00	3,10
2	3,00	4,47
2	4,00	3,89
2	3,00	4,00
2	2,00	3,39
2	2,00	2,75
2	2,00	3,58
2	1,00	1,93
2	1,00	3,29
2	3,00	3,28
2	2,00	3,72
2	2,00	4,07
2	4,00	4,36
2	4,00	4,47
ÍNDICES	2,86	3,73

Quadro 4-14 Resultado têm filhos.

Fonte: Elaboração própria.

Os resultados obtidos evidenciam que os índices das pessoas que tem filhos foram maiores dos que os das pessoas que não têm; ou seja, em relação ao score médio podemos dizer que funcionários que têm filhos vivenciam um melhor bem-estar no trabalho em relação aos funcionários que não tem filhos; em relação à questão IBET-12, podemos afirmar que os funcionários que têm filhos são mais envolvidos com o trabalho do que aqueles funcionários que não têm filhos. Este resultado nos surpreendeu, pois a pesquisa nos mostra que de fato a família pode mudar a percepção do individuo sobre o tema Bem-estar no trabalho; confirmando o que alguns autores já vêm pregando em seus estudos, Handy (1994), ressalta que o trabalho organizacional é vital e pode ser visto como parte inseparável da vida humana. E temas como QVT e BET influenciam ou é influenciada por vários aspectos da vida fora do trabalho.

4.7 Análise das questões abertas

Como dito anteriormente, aplicamos uma abordagem qualitativa neste trabalho com objetivo explicitar um maior nível de realidade que nossos testes quantitativos, que por si só não poderia fornecer. Como pode ser visto no apêndice A, as duas últimas questões são de caráter qualitativa, relacionadas com o ambiente de trabalho.

Segundo André (1983), a análise qualitativa visa apreender o caráter multidimensional dos fenômenos em sua manifestação natural, bem como captar os diferentes significados de uma experiência vivida, auxiliando a compreensão do indivíduo no seu contexto.

Na primeira questão qualitativa temos a seguinte indagação: “De acordo com a sua visão, qual o principal problema percebido no ambiente de trabalho?”; está tem o objetivo de identificar, segundo a percepção do entrevistado, um possível problema relacionado ao Bem-estar no trabalho.

A segunda questão, também caráter qualitativo, tem a seguinte indagação: “De acordo com a sua experiência, o que poderia ser realizado no ambiente de trabalho para melhorar o bem-estar no trabalho?”, está tem o objetivo de analisar, sobre a perspectiva do funcionário, de expor sua opinião do que poderia ser modificado para que o nível de percepção do BET possa ser alavancado.

Além de buscar explicitar uma maior realidade do ambiente, estas duas questões acima citadas tem função específica neste trabalho, a de responder a um dos objetivos específicos, que é de propor sugestão de melhoria, a fim de elevar o bem-estar percebido.

Das 58 pesquisas que foram aplicadas, 40 dos entrevistados responderam a primeira questão e 41 dos entrevistados responderam a segunda questão; não necessariamente o entrevistado que respondeu a primeira também respondeu a segunda, 4 dos entrevistados responderam a primeira questão deixando a segunda em branco e 5 dos entrevistados responderam a segunda deixando a primeira em branco, outros 13 não quiseram responder a nenhuma das questões abertas.

No quadro a seguir iremos expor as respostas obtidas na questão 1 e o tema referente a cada uma delas:

Temas	Respostas
Processos de trabalho	“[...] Falta de autonomia da filial (Caruaru)” (questionário 47).
	“Burocracia muito grande” (questionário 48).

Comunicação	“Alguns colegas não se comunica corretamente tipo, bom dia, boa tarde, etc..” (questionário 2).
	“Falta de dialogo entre chefes e empregados pra saber o que realmente falta pra melhorar” (questionário 7).
	“Comunicação entre os setores da empresa e parcerias entre elas” (questionário 33).
	“[...] e falta de comunicação”. (questionário 36).
	“Falta de dialogo [...]” (questionário 45).
	“Uma certa falta de dialogo entre gerencia e funcionário [...]”(questionário 53)
Instalação física	“A questão da alimentação [...]” (questionário 14).
	“[...] e local de trabalho (questionário 22).
	“[...] e estrutura física” (questionário 23)
Relacionamento interpessoal	“Algumas pessoas não conseguem conviver com outras” (questionário 1).
	“Algumas pessoas querendo colocar você pra baixo” (questionário 3).
	“Deveria melhorar o companheirismo, a maioria das pessoas só penas nelas mesmas. Então se existisse parceria todos trabalhavam melhor” (questionário 5).
	“Relacionamento [...]” (questionário 22).
	“Relacionamento [...]” (questionário 23).
	“Falta de companheirismo” (questionário 24).
	“O convívio com as pessoas” (questionário 26).
	“Entendimento [...]” (questionário 45).
	“Falta de união e cooperação entre alguns colaboradores” (questionário 46).
	“Falta de união, falta de igualdade e falta de humildade” (questionário 52)
Oportunidade	“Falta de oportunidade de crescimento” (questionário 27).
	“Porque na empresa não existe o plano de cargos/carreira” (questionário 44).
Tratamento dos superiores	“Na maioria das vezes vejo um pouco de favorecimento para uns. Isso faz com que desmotive um pouco no ambiente de trabalho; todos tem que serem tratados com igualdade” (questionário 12).
	“Distanciamento entre chefes e empregados” (questionário 29).
	“[...] Falta incentivo e cobrança por parte da gerencia principalmente com equipe de vendas”(questionário 53).
	“Compreensão entre gerente e funcionário” (questionário 56).

Motivação	“[...] motivação e [...]” (questionário 22)
	“Falta de motivação [...]” (questionário 36).
Reconhecimento	“ Valorização a falta dela [...]” (questionário 31).
	“[...] e o reconhecimento dos funcionários com funções agregadas” (questionário 14)
Falta de Peças	“Falta muita peça no meu setor e isso dificulta um pouco o nosso trabalho” (questionário 13).
Instabilidade econômica	“A atual crise, estabeleceu um ambiente de incerteza do futuro da empresa e dos funcionários; isto gera preocupaçãoos funcionários, atrapalhando, em certa parte, as atividades realizadas” (questionário 15).
	“Hoje é a falta de serviço por conta de alto preço” (questionário 35).
Gestão	“Gestão” (questionário 17).
	“Gerencia” (questionário 38).
	“Gestão precisa ser melhorada e avaliada” (questionário 39).
Direito trabalhista	“Horas extras, que não são pagas e nem revertidas em folgas” (questionário 21)
Distanciamento entre setores	“ O maior problema é entre setores” (questionário 18).
	“Pouco relacionamento entre os setores” (questionário 30).
	“Distanciamento entre setores da empresa” (questionário 32).
	“A distância entre os departamentos [...]” (questionário 47).
	“Distanciamento entre setores da empresa” (questionário 54).
	“Falta de interação entre setores” (questionário 55)
Brincadeiras durante o trabalho	“As brincadeiras são demais” (questionário 34).
Insatisfação com o trabalho	“A insatisfação de alguns com o trabalho, que muitas vezes não é resolvida (tal insatisfação), que se resulta em mal-estar” (questionário 8).
Remuneração	“[...] remuneração pouca a altura do que o meu trabalho proporciona de rendimento a empresa” (questionário 31).
Transparência	“Falta de transparência entre a equipe, gentes, supervisores e atendentes; com isso causa alguns impasses” (questionário 51).

Quadro 4-15 Temas e respostas da questão aberta 1.

Fonte: Elaboração própria.

Como podemos observar no quadro 4-15, as respostas obtidas na primeira questão foram classificadas em 17 temas diferentes: Processos de trabalho, comunicação, instalação física, relacionamento interpessoal, oportunidade, tratamento dos superiores, motivação, reconhecimento, falta de peças, instabilidade econômica, gestão, direito trabalhista, distanciamento entre setores, brincadeiras durante o trabalho, insatisfação com o trabalho, remuneração e transparência.

As respostas da questão qualitativa 1, tinha como objetivo identificar o principal problema percebido no ambiente de trabalho; neste sentido, para facilitar o entendimento dos principais problemas de acordo com visão do entrevistado, classificamos os temas conforme quantidade de citações, conforme podemos ver no quadro seguinte:

Temas	Citações
Relacionamento interpessoal	10
Comunicação	06
Distanciamento entre setores	06
Tratamento dos superiores	04
Gestão	03
Instalação física	03
Oportunidade	02
Motivação	02
Processos de trabalho	02
Instabilidade econômica	02
Reconhecimento	02
Direito trabalhista	01
Brincadeiras durante o trabalho	01
Insatisfação com o trabalho	01
Remuneração	01
Transparência	01
Falta de peça	01

Quadro 4-16: Temas x citações das questões aberta 1.

Fonte: Elaboração própria.

Como podemos perceber houve 48 citações no geral relacionado aos temas que foram abordados; 27 citações ou 56% estão relacionados a quatro principais temas: relacionamento interpessoal, comunicação, distanciamento entre setores e tratamento dos superiores.

Podemos ratificar que os principais problemas identificados, de acordo com a percepção dos funcionários, tem relação com aspectos relacionados com satisfação no trabalho; pois segundo Siqueira (2014) satisfação no trabalho tem sido apontada como um vínculo afetivo positivo com o trabalho, e têm sido definidas como aspectos específicos deste vínculo as satisfações que se obtêm nos relacionamentos com as chefias e com os colegas de trabalho, as satisfações adquiridas do salário pago pela organização, das oportunidades de promoção ofertadas pela política de gestão da organização e, finalmente, das satisfações com as atividades realizadas.

Alguns dos problemas sentidos podemos classifica-los como relacionados ao construto envolvimento com o trabalho, como os referentes à: Instalação física, processos de trabalho, direito trabalhista e falta de peça; pois de acordo com Siqueira (2014), envolvimento com o trabalho, trata-se de uma interação altamente particular e restrita à subjetividade pessoal, que ocorre entre sujeito e as atividades em realização. Dele tomam parte o indivíduo que executa as atividades, os recursos (sociais, pessoais, materiais e outros) de que dispõe para executá-las, seu entendimento de realização com êxito dessas atividades e o reconhecimento pessoal de que foi atingida uma meta, ao termino de toda a tarefa ou em parte de sua execução.

O terceiro construto, Comprometimento organizacional afetivo; que é definido por Siqueira e Padovan (2008) como um vínculo com a organização que emerge de sentimentos positivos, como entusiasmo, orgulho, contentamento, confiança, apego e dedicação à empresa onde se trabalha; não foi citado diretamente, porém por se tratar de fator mais abstrato referente ao sentimento direto do indivíduo para com a organização, nos problemas citados, de forma secundária, podemos perceber a presença destes.

No quadro 4-17 iremos expor as respostas obtidas na questão 2 e o tema referente a cada uma delas:

Tema	Respostas
Comunicação	“Mais comunicação entre funcionários [...]” (questionário 2).
	“melhor comunicação [...]” (questionário 10).
	“mas um pouco de comunicação [...]” (questionário 13).
	“uma comunicação mais eficaz, mostrando com transparência os resultados da empresa, poderia promover um melhor ambiente” (questionário 15).
	“Uma boa comunicação entre setores” (questionário 18).
	“Mais comunicação entre chefe e colaboradores [...]” (questionário 22).
	“Melhorar a comunicação [...]” (questionário 23).
	“Melhorar a comunicação” (questionário 24).
	“Melhorar a comunicação” (questionário 29).
	“Melhorar a comunicação” (questionário 42).
“Escutar e entender o funcionário, um pouco” (questionário 56).	
Instalação física	“ um refeitório que venda almoço com preço acessível, para que todos que almoce na empresa, não tenha que se deslocar a outro local e também não precise trazer o almoço de casa” (questionário 5).

	<p>“Deveríamos ter um restaurante que nos disponibiliza-se o almoço, o espaço nós já temos, pois muita gente mora longe e fica na empresa no horário de almoço” (questionário 6).</p> <p>“Instalar exaustores no telhado para melhorar a circulação do ar” (questionário 9).</p> <p>“Melhor estrutura no local de trabalho” (questionário 21).</p> <p>“[...] e local mais proporcional ao atendimento. (questionário 22).</p> <p>“[...] e melhorar a estrutura do ambiente de trabalho” (questionário 23)</p> <p>“Colocar ventilador, porque é muito quente” (questionário 34).</p> <p>“Investimento nas instalações físicas, como: climatização e melhores ferramentas para se trabalhar” (questionário 40).</p> <p>“uma melhor climatização” (questionário 46).</p>
Relacionamento interpessoal	<p>“Boa convivência, ser prestativo e ajudar os outros no que puder” (questionário 1)</p> <p>“[...] mais humildade, somos todos empregados” (questionário 2)</p> <p>“Saber lidar com os outro” (questionário 3)</p> <p>“[...] companheirismo entre setores” (questionário 10)</p> <p>“Mais compreensão e união, assim seria mais fácil de todos crescer [...] (questionário 12)</p> <p>“[...] e compreensão de alguns colegas” (questionário 13)</p> <p>“Realizar mais dinâmicas em grupo” (questionário 26).</p> <p>“Companheirismo entre setores [...]” (questionário 33).</p> <p>“Companheirismo [...], ajudar o próximo” (questionário 45)</p> <p>“compreensão, união, humildade e caráter de algumas pessoas” (questionário 52)</p>
Oportunidade	<p>“Abrir mais oportunidade de crescimento” (questionário 7).</p> <p>“Dar mais oportunidades para os funcionários” (questionário 27).</p>
Tratamento dos superiores	<p>“[...] tratamento por igualdade” (questionário 12)._</p> <p>“Reconhecer mais as necessidades físicas, alimentícias dos funcionários” (questionário 14).</p> <p>“Tratamento igualitário para todos os setores da empresa” (questionário 17).</p> <p>“[...] e mais compreensão do chefe com o colaborador” (questionário 36).</p> <p>“[...] valorizar mais e incentivar os seus colaboradores” (questionário 38).</p>
Processos de trabalho	<p>“Primeiro é baixar os preços e fazer mais divulgação tipo comercial da empresa” (questionário 35).</p>

Reconhecimento	[...] mais reconhecimento [...] (questionário 22).
Metas	“[...] metas mais justas e dentro da realidade [...] (questionário 22).
	“Metas mais dentro da realidade da atual situação do mercado [...]” (questionário 36).
Remuneração	“Que o funcionário fosse remunerado a altura do que faz na empresa, fora o bom ambiente isto é o que motiva o funcionário, a valorização do seu trabalho” (questionário 31).
	“[...] e melhor remuneração” (questionário 33).
	“Incentivo, bonificação, coisas que melhorem nosso trabalho” (questionário 39).
Gestão	“Um chefe mais competente” (questionário 48).
Direito trabalhista	“ Dar direito a receber suas horas extras, trabalhar somente as 8 horas por dia [...]” (questionário 38).
Distanciamento entre setores	“Promover eventos para aproximar os setores, buscando uma melhor convivência entre os funcionários” (questionário 32).
	“Interação melhor entre todos os departamentos” (questionário 44)
	“Uma maior integração entre os funcionários para cada um conhecer melhor a função do outro” (questionário 47).
	“Buscar forma para unir os dois setores pós-vendas e vendas” (questionário 54).
Ferramenta de avaliação	“Pesquisas periódicas que medissem a satisfação dos colaboradores e uso de feedback para sanar essas necessidades” (questionário 43).
Motivação	“[...] Motivação [...]” (questionário 45)
	“Interesse dos próprios funcionários” (questionário 55).

Quadro 4-17 Temas e respostas da questão aberta 2.

Fonte: Elaboração própria.

As respostas da questão qualitativa 2, tinha como objetivo analisar, através da percepção do entrevistado, o que poderia ser realizado para melhorar o bem-estar no trabalho; neste sentido, para facilitar o entendimento do que poderia ser melhorado de acordo com visão do entrevistado, classificamos os temas conforme quantidade de citações, conforme podemos ver no quadro a seguinte:

Temas	Citações
Comunicação	11
Relacionamento interpessoal	10
Instalação física	09
Tratamento dos superiores	05

Distanciamento entre setores	04
Remuneração	03
Oportunidade	02
Motivação	02
Metas	02
Processos de trabalho	01
Reconhecimento	01
Direito trabalhista	01
Gestão	01
Ferramenta de avaliação	01

Quadro 4-18: Temas x citações questão aberta 2.

Fonte: Elaboração própria.

A questão 2 proporcionou 53 citações a diferentes temas relacionados ao que poderia ser realizado para melhorar a percepção do bem-estar no trabalho; destas 30 citações ou 57% foram referentes a três principais temas: comunicação, relacionamento interpessoal e instalação física.

O tema instalação física, foi citado por nove dos respondentes, que acreditam que intervenções realizadas referentes a esse tema podem proporcionar um ambiente melhor de trabalho e conseqüentemente melhorar a percepção de bem-estar. Já que o tema consiste em uma abordagem mais ampla, decidimos subdividir os temas e as respostas, para uma melhor compreensão; as respostas desta segunda questão abordaram os seguintes subtemas: climatização, refeitório e estrutura de trabalho. No quadro a seguir é possível observar os problemas e suas citações sobre este tema, através das respostas dos funcionários:

Problemas relacionados à instalação física	Citações
Climatização	04
Estrutura do ambiente de trabalho/ atendimento	03
Restaurante	02

Quadro 4-19: Problemas relacionados à instalação física.

Fonte: Elaboração própria.

Através das respostas obtidas nas duas questões, fica claro que os dois temas principais que mais inquietam os funcionários são relacionamento interpessoal e comunicação; em ambas as questões foram estes os mais citados. Porém, podemos observar que os outros temas mais citados na segunda questão como: instalação física, tratamento dos superiores e distanciamento entre setores; foram também bastante citados na primeira questão. Reforçando assim a conectividade entre as questões.

5 CONCLUSÃO

Com base nas respostas obtidas através desta pesquisa foi possível propormos sugestão de melhoria que visem beneficiar o ambiente de bem-estar dos funcionários da FIAT Italiana. Iremos utilizar como base os temas relacionados com a segunda questão, conforme sugerido pelos próprios funcionários. Para uma melhor exposição e entendimento iremos utilizar uma tabela onde serão sugeridas atividades e os objetivos que visam esta melhoria.

Nesta tabela abordaremos a temas que tiveram quatro ou mais citações; pois acreditamos que estes são os de maior prioridade e que mais impactara na percepção de BET.

Tema	Atividade	Objetivo
Comunicação	Estruturar um plano de comunicação para a empresa, com foco no publico interno.	Transmitir as informações com clareza, precisão, objetividade e rapidez.
Relacionamento interpessoal	Promover ciclo de reuniões, palestras, e dinâmicas de grupo, conscientizando sobre a importância e os benefícios de um bom relacionamento junto aos companheiros de trabalho, do mesmo setor, de outros setores, e aos superiores. As atividades poderiam ser coordenadas por profissional com formação em psicologia, com apoio da área de gestão de pessoas (ou recursos humanos) da concessionária.	Gerar um melhor ambiente de trabalho; fortalecer e desenvolver a equipe; Promover um ambiente de respeito mutuo; Promover harmonia entre os diferentes setores; Diminuir conflitos.
Tratamento dos superiores		
Distanciamento entre setores		
Instalação Física	Realizar intervenções nas instalações físicas, referente à climatização, locais de atendimento e refeitório.	Promover um ambiente de melhor bem-estar para os funcionários e clientes

Quadro 4-20: Sugestão de melhorias

Fonte: Elaboração própria

A realização de um plano de comunicação eficiente poderia sanar os problemas citados pelos colaboradores referentes ao tema comunicação; trazendo para o convívio dos funcionários informações clara, precisa, objetiva e rápida. O plano de comunicação visa promover para a organização uma direção clara e coordenada dos fluxos de informações, estabelecendo uma melhor estrutura de trabalho; deixa explícito quem são os emissores responsáveis para

cada atividade; bem como os meios de comunicação que serão utilizados; evitando assim desencontros de informações e consequentes conflitos.

Buscando uma otimização de tempo e recursos financeiros, foram propostas atividades de mesmo perfil para solucionar problemas referentes a relacionamento pessoal, tratamento de superiores e distanciamento entre setores. Ciclo de reuniões, palestras, dinâmicas de grupo e a conscientização da equipe são estratégias que pode trazer benefícios para organização e principalmente para os funcionários. Para realização desta atividade, a figura do psicólogo da organização tem um papel muito importante; de um modo geral as pessoas têm emoções, ideais, valores éticos e morais que podem influenciar na relação entre os funcionários no ambiente de trabalho; este profissional é o mais capacitado para aplicar os conhecimentos da psicologia organizacional, promovendo o desenvolvimento das pessoas e consequentemente da organização.

De acordo com os resultados desta pesquisa, outro ponto que deve ser dada atenção é a questão da instalação física; reformas e modificações pontuais referentes à climatização, estrutura do ambiente de atendimento e local para a refeição; poderia melhorar a percepção de bem-estar dos funcionários, bem como a imagem da própria organização.

O presente trabalho apresentou um estudo sobre o bem-estar no trabalho na concessionária de automóveis Italiana FIAT, localizada na cidade de Caruaru-PE.

Tendo como objetivo, avaliar os fatores que constituem o Bem-Estar no Trabalho segundo a percepção dos funcionários da FIAT Italiana. Desta forma, avaliou-se a percepção deste bem-estar, bem como as variáveis que o compõe, satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo; contrastando com o referencial teórico estudado, para então identificar quais as relações existentes entre a percepção aferida e as características dos entrevistados, e partir dos resultados apresenta-se alternativas de soluções que poderão contribuir para a evolução no ambiente de bem-estar da organização.

Com relação a mensurar do grau de satisfação no trabalho, comprometimento organizacional afetivo e envolvimento com o trabalho dos colaboradores; os resultados apontam que a percepção sobre o bem-estar no trabalho dos colaboradores atinge um nível médio, considerado positivo. Tal resultado nos explicitou um ambiente favorável de trabalho, que, entretanto, apresenta deficiências; assim esta pesquisa pôde identificar possibilidades de melhorias para este ambiente de trabalho.

Através dos questionários aplicados, podemos realizar uma caracterização dos pesquisados, obtendo assim um perfil dos indivíduos que trabalham na organização aqui estudada.

No que tange à análise da correlação entre o score IBET e os grupos faixa de renda, tempo de empresa, grau de escolaridade, cargo e idade; podemos perceber que em todos os fatores analisados apresenta uma correlação fraca; entretanto esta análise nos demonstrou alguns pontos interessantes, como o fato de não existir uma ligação direta entre renda e a percepção de BET, ou seja, nem sempre os funcionários que recebem maiores salários têm uma melhor percepção sobre o Bem-estar no trabalho; esse resultado pode enaltecer estudos famosos como o de Elton Mayo no Grupo Hawthorne e a teoria dos dois fatores proposta por Frederick Herzberg.

No que se refere às análises estatísticas, onde comparamos grupos referentes a sexo, estado civil, presença de filhos e renda com os resultados obtidos através do IBET e da questão específica 12; verificamos que, de acordo com os fatores analisados, apenas o fato de ter filhos pode influenciar na percepção de bem-estar no trabalho; os resultados obtidos evidenciam que os índices das pessoas que tem filhos foram maiores dos que os das pessoas que não têm; ou seja, em relação ao score médio podemos dizer que funcionários que têm filhos vivem um melhor bem-estar no trabalho em relação aos funcionários que não tem filhos; e quando comparamos a presença de filhos em relação à questão IBET-12, podemos afirmar que os funcionários que têm filhos são mais envolvidos com o trabalho do que aqueles funcionários que não têm filhos.

E ao final das análises, evidenciando todo o panorama de bem-estar no ambiente de trabalho, identificando todos os pontos passíveis de melhoria, fomos capazes de propor sugestões de melhorias, a fim de elevar o bem-estar percebido. Comunicação, relacionamento interpessoal, instalação Física, tratamento dos superiores e distanciamento entre setores foram apontados pelos próprios colaboradores como os principais problemas enfrentados pela organização, então, neste trabalho, realizamos sugestões de implantação de atividade a fim de mitigar os impactos destes problemas sobre o ambiente de bem-estar da empresa.

Como sugestões para trabalhos futuros, indicamos tanto a construção de um plano de comunicação e investigação de sua eficácia, quanto à construção e aplicação de um plano de interação entre setores.

Considero que o presente trabalho contribuiu muito para minha vida acadêmica, no estudo sobre administração e também na minha vida profissional, uma vez que trabalho na empresa estudada; este estudo me abriu um leque de possibilidades de atuação no meu próprio ambiente de trabalho. O resultado da pesquisa, bem com as sugestões de melhoria, será apresentado aos gestores da organização no segundo semestre do presente ano; desta forma espe-

ramos que os gestores percebam os problemas existentes e que o presente trabalho possa inspirá-los a agir de forma a sanar os problemas identificados.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Anelise Salazar; TRÓCCOLI, BartholomeuTôrres. Desenvolvimento de Uma Escala de Bem-Estar Subjetivo. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 20, n. 2, p.153-164, ago. 2004.
- ANDRÉ, M. E. D. A. **Texto, contexto e significado: algumas questões na análise de dados qualitativos**. Cadernos de Pesquisa, (45): 66-71São Paulo, 1983.
- BANDEIRA, Mariana Lima; MARQUES, Antônio Luiz; VEIGA, Ricardo Teixeira. As Dimensões Múltiplas do Comprometimento Organizacional: Um Estudo no ECT / MG. **Revista de Administração Contemporânea**. São Paulo, v. 4, n. 2.p.5-10, ago. 2000.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdos**. Lisboa: Edições 70, 1977
- BASÍLIO, M.A. **As relações entre bem estar no trabalho e participação em programas organizacionais de promoção da saúde**. 2005. Dissertação (Mestrado em Psicologia), Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo.
- BASTOS, A. V. B. (2004). Cognição nas organizações de trabalho. In: Zaneti, J. C., Borges-Andrade, J. E. & Bastos A. V. B. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**.3ª. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- CODA, R. **Psicodinamica na vida Organizacional**. 2º ed., São Paulo, Editora Atlas, 1997.
- COHEN, A. The relationship between commitment forms and work outcomes: a comparison of three models. **Human Relations**, v. 53, n. 3, p. 387-417, 2000.
- DIENER, E; SUH, E. M.; LUCAS, R.E.; SMITH, H.L. Subjective Well-Being: Three Decades of Progress. **PsychologicalBulletin**, v. 125, n. 2, p. 276-302, 1999.
- DOANE, D. P. & SEWARD, L. E. **Estatística aplicada à administração e à economia**. São Paulo: Mc Graw-Hill, 2008.
- FIAT Italiana. **Hitória**. 2016. Disponível em: <http://www.italiana.com.br/fiat/empresa/historia>> Acesso em: 25 de dez. de 2016.
- FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Apostila. Fortaleza: UEC, 2002.
- HANDY, Charles. **Deuses da Administração**: como enfrentar as constantes mudanças da cultura organizacional. Tradução de Ricardo Gouveia. 2ª ed. São Paulo: Editora Saraiva, 1994
- HERZBERG, F.; MAUSNER, B.; SNYDERMAN, B. B.**The motivation to work**. 2ª ed. New York: John Willey e Sons Inc., 1959.
- LE ROBERT DES GRANDS écrivains de la langue française. Paris: **Dictionnaires Le Robert**, 2000. 1521p.

Locke, E.A. (1976) The Nature and Causes of Job Satisfaction. In: Dunnette, M.D., Ed., **Handbook of Industrial and Organizational Psychology**, Vol. 1, 1297-1343.

LUZ, R. S. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

POTER L. W.; LAWLER. E. **Managerial Attitudes and Performace**. 3. ed. Homewood: Irwir, 1968.

LYUBOMIRSKY, S. Why are some people happier than other: The role of cognitive and motivacional processes in well-being. **American Psychologist**, v.56, p. 239- 249, 2001.

MACKENZIE, S. B.; PODSAKOFF, P. M.; AHEARNE, M. Some possible antecedents and consequences of in-role and extra-role salesperson performance. **Journal of Marketing**, v. 62, p. 87-98, July 1998.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: Uma Orientação aplicada**. 4^a ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MALLADA, JR. **La gestion de la ausencia laboral en empresas españolas**. Atenea: Publimatec; 2004. Disponível em: <http://www.publimatec.com/hacecurerpo.php?d=nuevosrumbosnumart=24644&numedi=2004-01-27&seccion=documentos>> Acesso em 10 de nov. de 2016.

MAZZILLI, L. E. N. **Análise dos afastamentos do trabalho por motivo odontológico em servidores públicos municipais de São Paulo submetidos à perícia ocupacional no período de 1996 a 2000**. 2004. Dissertação (Mestrado em Ciências Odontológicas) – Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo.

MINAYO, M. C. de S. (Org.). **Pesquisa social: teoria método e criatividade**. 17^a ed. Petrópolis, RJ, Ed. Vozes, 1994.

MOWDAY, R. T. Reflections on the study and relevance of organizational commitment. **Human Resource Management Review**, v. 8, n. 4, p. 387-401, 1998.

MOWDAY, R. T.; STEERS, R. M.; PORTER, L. W. The measurement of organizational commitment. **Journal of Vocational Behavior**. v.14, p. 224-247, 1979.

PASCHOAL, T.; TORRES, C. V., & PORTO, J. B. Felicidade no trabalho: relação com suporte organizacional e suporte social. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 14, n. 6, p.1054-1072, dez. 2010.

PRODANOV, C. C.; FREITAS E. C. **Métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2^a ed. Novo Hamburgo, Ed. Feevale, 2013.

REGO, A. Comprometimento afectivo dos membros organizacionais: o papel das percepções de justiça. **Revista de Administração Contemporânea**, São Paulo, v. 6, n. 2, p.209-241, 2002.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 11^a ed. São Paulo, Ed. Prentice Hall, 2005.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho**. 2º ed. Petropolis, Editora Vozes, 1995.

Ryan, R. M. & Deci, E. L. On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well being. **Annual Review of Psychology**, v.52, p. 141-166. 2001.

SCHERMERHORN Jr., J. R; HUNT, J.G.; OSBORN, R. N. **Fundamentos de comportamento organizacional**. Porto Alegre: Bookman, 1999

SILVA, Reinaldo Oliveira da. **Teorias da Administração**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

SIQUEIRA, M. M. M. Bem estar no trabalho. In: CRUZ, J. P.; JESUS, S. N.; NUNES, (cood.). **Bem estar e qualidade de vida: contributos da psicologia da saúde**. Faro: textiverso, 2009. p. 249-264.

SIQUEIRA, M. M. M. & GOMIDE Jr., S. (2004). Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. In: J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade & A. V. B. Bastos (Orgs), **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil** (pp. 300-328). Porto Alegre: Artmed.

SIQUEIRA, M. M. M. **Novas medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão** / Organizadora, Mirlene Maria Matias Siqueira. Porto Alegre: arte-med, 2014.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAN, V. A. R. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 24, n.2, p. 201-209, 2008.

SOLDI, R. M. **Comprometimento organizacional de trabalhadores terceirizados e efetivos**. Florianópolis, 2006. Dissertação (Mestrado em Administração) – UFSC.

YUCEL, I. Examining the Relationship among Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention: An Empirical Study. **International Journal of Business Management**, v.7, n.20, p. 44-57, 2012.

APÊNDICES

APÊNDICE A: Pesquisa sobre bem-estar no trabalho – IBET-13

Esta pesquisa é de cunho acadêmico, que tem como intuito analisar o ambiente interno sobre questões relacionadas ao bem-estar no trabalho. **Serão garantidos o sigilo e anonimato de todas as suas respostas e opiniões.**

1. Assinale o quadro que mais corresponde ao seu cargo de trabalho:
 Gerente Técnico Vendedor Administrativo
 Líder de equipe Estagiário Operacional Terceirizado

2. Há quanto tempo você trabalha na empresa?
 Menos de 01 ano 1 a 3 anos 3 a 5 anos
 5 a 7 anos 7 a 10 anos acima de 10 anos

3. Sexo
 Feminino Masculino

4. Idade
 25 anos ou menos Entre 26 anos e 34 anos Entre 35 anos e 44 anos
 Entre 45 anos e 54 anos 55 anos ou mais

5. Grau de escolaridade
 Ensino fundamental incompleto Ensino fundamental Mestrado
 Ensino médio incompleto Ensino médio Doutorado
 Ensino superior incompleto Ensino superior

6. Faixa de renda
 1 salário mínimo Entre 1 a 3 Entre 3 a 5 Entre 5 a 7 mais de 7

7. Estado civil
 Solteiro(a) Casado(a) Divorciado(a) Viúvo(a)

8. Você tem filhos?
 Não Sim

As frases a seguir são sobre o seu trabalho atual e a empresa onde você trabalha. **Indique com sinceridade, o quanto você concorda ou discorda de cada uma delas.** Dê sua resposta anotando nos parênteses que antecedem cada frase, aquele número (de 1 a 5), que melhor representa sua resposta.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo, nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
--	-----------------------------	---	-----------------------------	--

- () Estou contente com a empresa onde trabalho.
- () Estou entusiasmado com a empresa onde trabalho.
- () As horas que passo trabalhando são as melhores horas do meu dia.
- () Estou interessado na empresa onde trabalho.
- () Estou satisfeito com o meu salário comparando com os meus esforços no trabalho.
- () Estou animado com a empresa onde trabalho.
- () As maiores satisfações de minha vida vêm do meu trabalho.
- () Estou satisfeito com o grau de interesse que minhas tarefas despertam em mim.
- () As coisas mais importantes que acontecem em minha vida envolvem meu trabalho.
- () Estou satisfeito com o entendimento entre mim e meu chefe.
- () Estou orgulhoso da empresa onde trabalho.
- () Eu como, vivo e respiro o meu trabalho.
- () Estou satisfeito com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.

De acordo com a sua visão, qual o principal problema percebido no ambiente de trabalho?

De acordo com a sua experiência, o que poderia ser realizado no ambiente de trabalho para melhorar o bem-estar no trabalho?

APÊNDICE B: Autorização da empresa para a realização do trabalho**AUTORIZAÇÃO**

Eu, Cícero Feliciano, abaixo assinado responsável pela Fiat Italiana Caruaru, autorizo a realização do estudo sobre: O bem-estar no trabalho, a ser conduzido por Alberto Santos e Silva, discente da instituição UFPE (Universidade Federal de Pernambuco). Fui informado pelo responsável do estudo sobre as características e objetivos de pesquisa, bem como das atividades que serão realizadas na instituição a qual apresento.

Esta instituição está ciente de suas responsabilidades como instituição coparticipante do presente projeto de pesquisa e se seu compromisso no resguardo da segurança e bem-estar dos sujeitos de pesquisa nela recrutados, dispondo de infraestrutura necessária para a garantia de tal segurança e bem-estar.

Caruaru, 31 de Janeiro de 2017


Cícero Feliciano da Silva
Coord. Assist. Técnica

ITALIANA AUTOMÓVEIS DO RECIFE LTDA.
Rua Raul Paranhos, 243 – Divinópolis – Caruaru – PE – CEP 55.014-100
Fax: (81) 2103.4088 – Venda de Veículos: 2103.4005 – Assistência Técnica:
2103.4056 – Funilaria: 2103-4055 - Telepeças: 2103.4041 / 4042