

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

ILANA PEREIRA ALVES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O caso dos Colaboradores da Unidade
Cooperativa Administrativa da Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do
Norte (FIERN).**

ILANA PEREIRA ALVES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O caso dos Colaboradores da Unidade
Cooperativa Administrativa da Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do
Norte (FIERN).**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Centro Universitário do Rio Grande do Norte
como requisito final para obtenção do título de
bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^ª. Msc. Ana Rosa Gouveia
Sobral da Câmara

Catálogo na Publicação – Biblioteca do UNI-RN
Setor de Processos Técnicos

Alves, Ilana Pereira.

Qualidade de vida no trabalho : o caso dos colaboradores da Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte (FIERN). / Ilana Pereira Alves. – Natal, 2014.
53 f.

Orientador (a): Pro^{fa}. Ana Rosa Gouveia Sobral da Câmara.
Monografia (Graduação em Administração) – Centro Universitário do Rio Grande do Norte.

1. Administração - Monografia. 2. Qualidade de Vida no Trabalho - Monografia. 3. Satisfação - Monografia. 4. Desempenho - Monografia. I. Câmara, Ana Rosa Gouveia Sobral da.

RN/UNI-RN/BC

CDU 658.3

BIBLIOTECA UNI-RN

658.3 A474q - RB: 37686 (M002193)

Título: Qualidade de vida no trabalho : o ...

Autoria: Alves, Ilana Pereira

2014, ex. 1

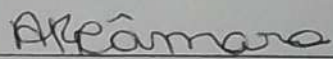
ILANA PEREIRA ALVES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O caso dos Colaboradores da Unidade
Cooperativa Administrativa da Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do
Norte (FIERN).**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
curso de Administração do Centro Universitário do
Rio Grande do Norte – UNI-RN como requisito
final para obtenção do título de bacharel em
Administração.

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA


Prof.ª Msc. Ana Rosa Gouveia Sobral da Câmara
Orientadora

Membro Examinador

Membro Examinador

Podría ser trabajo si fuera que me dan
instrucciones, siendo a determinación para
concluir para estar en mi trabajo. Así me lo
puede por el momento una persona que es
trabajo y para el para tener la confianza. E
es mucho más para trabajar, que es el trabajo
trabaja en todos los días de mi vida.

*Dedico este trabalho à Deus que me deu
inspiração, saúde e determinação para
concluir essa etapa na minha vida; Aos meus
pais, por acreditarem nos meus sonhos e
fazerem o possível para torná-los realidade; E
a minha irmã pelo carinho, apoio e dedicação
transmitidos em todas as fases da minha vida.*

AGRADECIMENTO

Agradeço primeiramente a Deus, por se fazer presente em minha vida, e ter me concedido a força, coragem e a sabedoria necessária para mais essa conquista. Sem dúvida alguma, se não fosse ele eu não teria conseguido chegar até aqui, e nem teria alcançado a realização desse sonho tão importante em minha vida, com tantos obstáculos vencidos.

Aos meus pais Edvaldo Alves e Maria Goretti Pereira Alves, por acreditar e incentivar minhas escolhas, apoiando-me e esforçando-se junto a mim, para que eu suprisse todas elas. Vocês são tudo que tenho de mais precioso, sem vocês eu não teria conseguido!

A minha querida e amada irmã Ingrid Pereira Alves pelo carinho, e palavras de afeto quando em alguns momentos de dificuldades me sentia fraca e pensava em desistir, ela sempre estava lá me fortalecendo e incentivando para que seguisse em frente, o meu muito obrigada. Amo você!

Meu agradecimento especial a Daniel Rodrigo de Lima Costa, pelo amor, incentivo e apoio constante. E principalmente por fazer com que eu acreditasse no meu potencial e superasse todos os obstáculos, durante todo o curso. Você faz parte desta história.

À minha amiga, professora e orientadora, Ana Rosa Gouveia Sobral da Câmara, pela dedicação em suas orientações prestadas na elaboração deste trabalho, incentivando-me e colaborando no desenvolvimento do mesmo.

Aos colaboradores da FIERN, em especial Polianne Barbosa dos Santos, pela ajuda, dedicação, atenção e disponibilidade ao responder os questionários, sem os quais este trabalho não seria possível.

Aos meus colegas do curso de Administração da UNI-RN, especialmente a minha turma 2014.2, fazendo lembrar nas pessoas de Cristiane de Paula, João Henrique Azevedo e Victor Hugo Casimiro, pelo companheirismo ao longo do curso, que não se perdeu pelos percalços da vida.

A todos os professores, pelo conhecimento transmitido durante o curso de Administração.

E a todos os amigos que diretamente ou indiretamente colaboraram na execução deste trabalho.

Mais uma vez, meus sinceros agradecimentos!

“A menos que modifiquemos a nossa maneira de pensar, não seremos capazes de resolver os problemas causados pela forma como nos acostumamos a ver o mundo.”

(Albert Einstein)

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo estudar o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores da Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte – FIERN, tomando com referência o modelo de Fernandes (1996), e considerando que a Qualidade de Vida no Trabalho é uma tecnologia favorável à melhoria de produtividade e competitividade das empresas, baseada na satisfação do cliente interno (colaboradores), para atender cada vez melhor o cliente externo. A pesquisa apresenta um estudo descritivo e exploratório de natureza quantitativa quanto ao nível de satisfação destes colaboradores. Na pesquisa foi utilizado como instrumento de coleta de dados, um questionário com 25 (vinte e cinco) perguntas. Os dados coletados foram tratados de modo quantitativo, ilustrados por gráficos e tabelas em forma percentual. Os resultados demonstraram que de uma maneira geral que o nível da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores que trabalham na FIERN é razoável, pois existem pontos a serem trabalhados, que influenciam a eficiência e eficácia dos processos organizacionais.

Palavras Chave: Qualidade de Vida no trabalho. Colaboradores. Satisfação. Desempenho.

ABSTRACT

The present work aims to study the level of Quality of Work Life of employees of the Federation of Industries of the State of Rio Grande do Norte - FIERN, taking with reference to the model of Fernandes (1996), and considering that the Quality of Life work is an enabling environment for improved productivity and competitiveness of technology companies, based on internal customer satisfaction (employees) to meet external customer better. The research presents a descriptive study of a quantitative nature regarding the level of satisfaction of these employees. In the survey was used as a tool for data collection, a questionnaire with 25 (twenty-five) questions. The data collected were treated in a quantitative manner, illustrated by charts and tables in a percentage form. The results showed that in general the level of Quality of Work Life of employees working in FIERN is reasonable because there are points to be worked, which influence the efficiency and effectiveness of organizational processes.

Keywords: Quality of life at work. Employees. Satisfaction. Performance.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01 – Quanto ao sexo.....	36
GRÁFICO 02 – Quanto à Faixa Etária.....	37
GRÁFICO 03 – Quanto ao Estado Civil.....	37
GRÁFICO 04 – Quanto à escolaridade.....	38
GRÁFICO 05 – Quanto à Faixa Salarial.....	39
GRÁFICO 06 – Quanto ao Tempo de Serviço.....	39
GRÁFICO 07 – O seu salário satisfaz as suas necessidades básicas de vida?.....	40
GRÁFICO 08 – A remuneração é adequada ao que faz?.....	41
GRÁFICO 09 – Os colaboradores são tratados com respeito, independente de seus cargos?....	42
GRÁFICO 10 – A empresa é aberta a receber e reconhecer as opiniões e contribuições de seus colaboradores?.....	42
GRÁFICO 11 – As orientações que você recebe sobre o seu trabalho são claras e objetivas?...	43
GRÁFICO 12 – Os gestores (gerente, superintendente, presidente) da empresa tem interesse no bem-estar dos colaboradores?.....	44
GRÁFICO 13 – Você tem liberdade para fazer o seu trabalho da forma como considera melhor?.....	44
GRÁFICO 14 – Você se considera respeitado pelo seu superior imediato?.....	45
GRÁFICO 15 – Seu Chefe exerce pressão sobre seu ritmo de trabalho?.....	46
GRÁFICO 16 – Você vê possibilidade de crescimento de carreira na empresa?.....	46
GRÁFICO 17 – Você se sente seguro no emprego?.....	47
GRÁFICO 18 – A qualidade do trabalho é considerada mais importante do que sua quantidade?.....	48
GRÁFICO 19 – Existe reconhecimento pelos trabalhos bem feitos pelos colaboradores?.....	48
GRÁFICO 20 – O seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional?.....	49
GRÁFICO 21 – Você é recompensado quando apresenta desempenhos excelentes?.....	50

GRÁFICO 22 – Você acredita que o trabalhador motivado, desempenha melhor sua função, aumentando assim a sua produtividade e da empresa?.....	50
GRÁFICO 23 – Seu horário de trabalho causa transtorno na sua vida pessoal?.....	51
GRÁFICO 24 – Em relação a sua carga de trabalho?.....	52
GRÁFICO 25 – O ambiente de trabalho oferece condições para desenvolver suas atividades?.....	52

LISTA DE QUADROS

QUADRO 01 – Categorias Conceituais de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT..	20
QUADRO 02 – Modelo das Dimensões Básicas da Tarefa Hackman e Oldham (1975).....	24
QUADRO 03 – Modelo de Werther e Davis (Elementos de QVT).....	26
QUADRO 04 – Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho.....	27

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA.....	13
1.2	CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	14
1.3	OBJETIVOS.....	15
1.3.1	Objetivo Geral.....	15
1.3.2	Objetivo Específico.....	15
1.4	JUSTIFICATIVA.....	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	17
2.1	EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO MOVIMENTO DA QVT.....	17
2.1.1	Conceitos de QVT.....	18
2.1.2	Modelos de QVT.....	19
2.1.3	Relação entre QVT e Saúde.....	30
2.2	MOTIVAÇÃO X TRABALHO.....	31
2.3	SATISFAÇÃO NO TRABALHO.....	32
3	METODOLOGIA.....	34
3.1	TIPO DE PESQUISA.....	34
3.2	UNIVERSO E AMOSTRA.....	34
3.3	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADO.....	35
3.4	TRATAMENTO PARA ANÁLISE DOS DADOS.....	35
4	DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	36
4.1	PERFIL DOS COLABORADORES.....	36
4.2	QUESTÕES ESPECÍFICAS.....	40
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	54

REFERÊNCIAS.....	55
APÊNDICE.....	57

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA

Atualmente, as empresas estão inseridas num mundo cada vez mais globalizado e competitivo, preocupando-se em estudar mais profundamente o melhor estilo e técnicas gerenciais de produtividade, que possam contribuir em qualidade de vida e melhores condições para o bem estar de seus colaboradores.

Dentre os desafios que se apresentam para o mundo empresarial, pode-se destacar à necessidade de uma força de trabalho saudável, motivada e devidamente preparada para a acirrada competição existente, bem como a resposta empresarial à demanda de seus colaboradores em relação à melhoria na Qualidade de Vida no Trabalho – QVT.

Uma das maneiras de se destacar é contribuindo para a melhoria na qualidade de vida dos colaboradores que por sua vez, traz um retorno ao nível da qualidade e produtividade da empresa, mas também ao colaborador.

O investimento no capital humano, além de uma exigência, traz retorno ao nível da qualidade e produtividade da empresa, pois é provável que colaboradores motivados, capacitados e bem remunerados possam desempenhar-se melhor, reduzindo custos, apresentando soluções aos clientes e vitalidade financeira para a empresa, influenciando diretamente na sua sobrevivência.

Para bem atender o cliente externo, a organização não deve esquecer o cliente interno. Ou seja, para satisfazer o cliente externo, as organizações precisam antes satisfazer os seus colaboradores que são responsáveis pelo produto ou serviço oferecido.

Desta forma, o presente trabalho tem o objetivo de estudar o tema “Qualidade de Vida no Trabalho” diante da realidade do ambiente de trabalho dos colaboradores da Unidade Corporativa Administrativa da Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte – FIERN. O trabalho está dividido em cinco capítulos como apresentado a seguir:

O primeiro capítulo divide-se em três partes, onde a primeira parte trata da caracterização da empresa; a segunda parte especifica os objetivos geral e específicos do trabalho e a terceira parte apresenta a justificativa.

O segundo capítulo apresenta o referencial teórico da pesquisa que trata do tema Qualidade de Vida no Trabalho, no que se refere ao seu histórico, conceituação, modelos

teóricos, a relação entre Trabalho, Saúde e Qualidade de vida e a motivação e satisfação no trabalho.

No terceiro capítulo, é apresentada a metodologia, onde é definido o tipo de pesquisa e em sequência, são apresentadas a análise e interpretação dos dados.

Diante desse contexto, a presente pesquisa pretende responder a seguinte pergunta:
Como Melhorar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da Unidade Corporativa Administrativa da FIERN?

1.2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

Inserido no Sistema Indústria nacional, liderado pela Confederação Nacional da Indústria (CNI), o Sistema FIERN é composto por quatro instituições que atuam em conjunto pelo desenvolvimento da indústria norte-rio-grandense, que são:

- Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte (FIERN)
- Serviço Social da Indústria (SESI)
- Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI)
- Instituto Euvaldo Lodi (IEL)

A Federação conta com 27¹ sindicatos patronais filiados. Atualmente, o Sistema FIERN é presidido pelo industrial Amaro Sales de Araújo.

Principais clientes:

- Sindicatos patronais da indústria;
- Empresas industriais, com atuação diferenciada junto às micro e pequenas;
- Trabalhadores da indústria e seus dependentes;

Outros clientes:

- Fornecedores e parceiros da indústria;
- Comunidade no entorno e/ou indicada pela indústria.

¹ Fonte: <http://fiern.org.br/index.php/o-que-e-a-fiern/quem-somos>

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

Estudar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da Unidade Corporativa Administrativa da Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte (FIERN).

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar o perfil dos colaboradores da Unidade Corporativa Administrativa da FIERN;
- Identificar o nível de satisfação dos colaboradores da Unidade Corporativa Administrativa da FIERN em relação ao desempenho e suas funções, levando em conta a QVT;
- Identificar os principais fatores que interferem na QVT dos colaboradores da Unidade Corporativa Administrativa da FIERN;
- Propor sugestões que viabilize uma melhor QVT aos colaboradores da Unidade Corporativa Administrativa da FIERN.

1.3 JUSTIFICATIVA

A empresa escolhida para a realização do trabalho é a Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte (FIERN), uma empresa presente no cenário atual do Rio Grande do Norte que atende as necessidades nacionais de representações e associação sindical, defesa de interesses, comércio exterior, informações e pesquisas socioeconômicas de interesse do segmento industrial.

O motivo pelo qual se escolheu realizar o estudo nesta empresa é que as informações serão de fácil acesso, uma vez que a pesquisadora é uma das colaboradoras da empresa. Ainda, a disponibilidade bibliográfica de livros, artigos e outros trabalhos científicos sobre o tema, servirão de base para a fundamentação teórica da pesquisa.

Acredita-se que, após o desenvolvimento do estudo, as questões levantadas sobre a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa possam ser esclarecidas e que também sejam possível aplicar práticas e políticas favoráveis as partes envolvidas.

A relevância desta pesquisa se dá pela importância entre a teoria e a prática, nesse caso vem a contribuir na procura de melhorias permanente e crescente na qualidade de vida no trabalho.

Partindo do ponto de vista acadêmico, a pesquisa irá proporcionar a pesquisadora como aluna, a oportunidade de conhecer melhor o ambiente de trabalho em relação a qualidade de vida no trabalho.

2 REFERENCIAL TEORICO

Este capítulo tem a finalidade de contextualizar a qualidade de vida no trabalho e dessa forma, facilitar o entendimento da pesquisa e análise realizada a cerca da qualidade de vida no trabalho.

2.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO MOVIMENTO DA QVT

Durante muito tempo ao se falar em qualidade nas empresas, enfatizava-se apenas a produção, atualmente, não se fala apenas em qualidade no trabalho, mas em qualidade de vida dos colaboradores, e o seu desenvolvimento ao longo da história deve ser discutido.

Para Rodrigues (2002) a Qualidade de Vida no Trabalho sempre foi objeto de preocupação do homem, estando sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas, o homem sempre buscou ferramentas que minimizassem o mal-estar e os esforços físicos dos trabalhadores, já nas primeiras civilizações essa preocupação com a forma de execução das tarefas já era evidente. É importante explicitar, que mesmo com outros títulos e nos diferentes contextos que a história possa evidenciar a busca pela Qualidade de Vida no Trabalho sempre foi um marco presente no contexto social humano.

O tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surgiu na década de 50, através de Eric Trist e colaboradores, que desenvolveram estudos no intuito de analisar a relação indivíduo-trabalho-organização. Esses pesquisadores deram origem a uma abordagem sócio-técnica em relação à organização do trabalho, com características sobre a satisfação e o bem-estar do trabalhador, dando origem a denominação. Contudo, apenas na década de 60, as preocupações com a Qualidade de Vida no Trabalho tomaram impulso (FERNANDES, 1996).

No Brasil, essa temática tem despertado interesse de empresários e administradores pela contribuição que possa oferecer para elevar o nível de satisfação do empregado e da produtividade empresarial. Autores como Pot (2003), apresenta a preocupação de diversos países e em especial da comunidade europeia em equalizar os procedimentos de qualidade de vida dos seus trabalhadores e mostrar através dessa equalização, diversas outras pesquisas diretamente ligadas com o conceito e aplicação do termo qualidade de vida no trabalho.

2.1.1 Conceitos de QVT

Segundo Fernandes (1996), o novo modelo das empresas, numa economia globalizada, esta sendo o de indivíduos saudáveis, respeitando e contribuindo para uma comunidade e meio ambiente mais harmônico. Empresas saudáveis entendem a ligação entre cultura, seus valores, suas práticas gerenciais, a saúde e a produtividade de seus colaboradores.

Observando também a definição de Walton (1975, p.4) a qualidade de vida no trabalho é puramente o atendimento de necessidades e aspirações humanas, calcado na ideia de humanização e responsabilidade social das empresas, já Albuquerque e Limongi – França Qualidade de vida no Trabalho é um conjunto de uma empresa que envolve diagnostico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para durante a realização do trabalho (Ibidem, p.2)

Fernandes (1996), também salienta a importância da qualidade de vida no trabalho, para os resultados positivos de uma empresa, pois para o autor é algo que envolve uma multiplicidade de fatores como oportunidade de ascensão, treinamento continuo e salários competitivos, de cultura, lazer, entre as pessoas. Sendo assim na concepção do autor as empresas brasileiras estão descobrindo que investir na melhoria da qualidade de serviços e/ou produtos é aumento de lucro e consequentemente de produtividade.

Segundo Chiavenato (2004, p.367), “a Qualidade de Vida no Trabalho representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer as suas necessidades pessoais com sua atividade na organização”. Ou seja, na medida em que as empresas que agem com maior responsabilidade social, não só devem estar preocupadas com as qualidade de vida de seus trabalhadores como programam ações de gestão para tal.

Por isso é importante destacar que termo o qualidade de vida no trabalho caracteriza-se como uma extensão do conceito amplo de qualidade de vida. Podendo esta definida como uma concepção subjetiva do individuo com relação a sua vida, relativa ai bem estar físico e emocional, amplamente influenciada por fatores sociais, culturais, ambientais, éticos e pelo estilo de vida.

Na tentativa de conceituar a QVT e de desenvolver modelos que possuam critérios de avaliação é que muitos autores se destacaram no que diz respeito a esse tema, todos apresentam propostas que ressaltam a importância da satisfação do indivíduo com as condições ambientais

e o trabalho que desenvolvem. A qualidade de vida deve se caracterizar como um termo abstrato, pois implica na inter-relação mais ou menos harmoniosa dos vários fatores mencionados, que moldam e diferenciam o cotidiano do ser humano. Levando em consideração a satisfação com seu trabalho e o relacionamento com seus colegas e chefes em geral.

2.1.2 Modelos de QVT

As diferentes abordagens teóricas deram origem a diferentes modelos de QVT. Cada autor preconiza as variáveis que julga maior importância para o tema, sendo objeto de estudo de vários autores como Walton (1973), Belanger (1973), Hackman e Oldhman (1975), Lippitt (1978), Werther e Davis (1983), Westley (1979), entre outros, citados por Fernandes (1996) que serão abordados a seguir, incluindo o modelo de Fernandes (1996) que foi escolhido como base para desenvolvimento da pesquisa do presente trabalho.

A) Modelo de Walton (1973)

De acordo com Walton (1973, *apud* RODRIGUES 2002, p.81) a “expressão Qualidade de Vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”. Ou seja, a expressão Qualidade de Vida é utilizada para representar os valores ligados à vida do trabalhador, que por sua vez foram negligenciados em nome dos aspectos relacionados ao avanço e crescimento da economia. Para o autor Qualidade de Vida no Trabalho é muito mais que aspectos ligados a remuneração, à observação pura e simples da legislação ou às formas de enriquecimento do trabalho.

Walton desenvolveu um modelo que contribuiu com alguns questionamentos, que serviram de diretrizes para a determinação de critérios para análise da QVT. A amplitude desse modelo se estende ao fator interno e externo da organização, permitindo investigar as condições, e uma melhor análise do nível da qualidade de vida no trabalho. Walton (1973, *apud* FERNANDES, 1996) propõe oito categorias conceituais, que ele chama de critérios de Qualidade de Vida no Trabalho. As categorias ou critérios propostas pelo autor avaliam aspectos como autonomia, múltiplas habilidades, mobilidade social na organização de trabalho,

segurança no emprego, entre outros. Os critérios de Qualidade de Vida no Trabalho estão dispostos conforme o Quadro 1 abaixo:

QUADRO 01 – Categorias Conceituais de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
1 - COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	Equidade interna e externa Justiça na compensação Partilha dos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários.
2 - CONDIÇÕES DE TRABALHO	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3 - USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informações sobre o processo total do trabalho
4 - OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança de emprego
5 - INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6 - CONSTITUCIONALISMO	Direitos de proteção ao trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
7 - O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DE VIDA	Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família
8 - RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO NA VIDA	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Fonte: Walton (1973 apud FERNADES, 1996, p. 48).

Quando o pesquisador trata de Compensação Justa e Adequada, busca-se mensurar a QVT em relação à remuneração recebida pelo trabalho realizado, através dos critérios: Remuneração adequada, Equidade interna e externa.

A categoria Condições de Trabalho mede a Qualidade de Vida no Trabalho envolvendo os critérios: jornada e carga de trabalho, materiais e equipamentos disponibilizados

para a execução das tarefas, ambiente saudável e estresse, ou seja, uma análise das condições oferecidas ao empregado na consecução das suas tarefas na empresa.

Já a categoria Uso e Desenvolvimento de Capacidades busca mensurar a Qualidade de Vida no Trabalho em relação ao aproveitamento do potencial humano.

O critério Oportunidade de Crescimento e Segurança tem como finalidade medir a QVT em relação às oportunidades que a empresa estabelece para o desenvolvimento e crescimento pessoal dos seus empregados no que diz a possibilidade de carreira, Crescimento pessoal e Segurança no emprego.

Na categoria Integração Social na Organização objetiva-se medir o nível de integração social existente na empresa.

O aspecto Constitucionalismo avalia o cumprimento dos direitos dos empregados. O modelo apresenta ainda a categoria Trabalho e o Espaço Total da Vida que busca medir o grau de equilíbrio entre a vida pessoal e a vida no trabalho.

Por último, a categoria Relevância Social da Vida no Trabalho que tem como objetivo mensurar a QVT através da percepção do trabalhador com relação à imagem que a organização transmite, a qualidade dos seus produtos ou serviços, bem como a Responsabilidade social da empresa.

Ao analisar os critérios que o autor propõe, observa-se nesse modelo o quanto é importante a valorização dos colaboradores a partir da ótica das condições de trabalho, para dessa forma, alcançar altos níveis de satisfação dos colaboradores.

B) Modelo de Belanger (1973)

Belanger (1973, *apud* FERNANDES, 1996) apresenta um modelo composto por quatro dimensões para a análise da Qualidade de Vida no Trabalho nas organizações:

1 – O trabalho em si:

- Criatividade
- Variabilidade
- Autonomia
- Envolvimento
- Feedback

2 – Crescimento Pessoal e Profissional:

- Treinamento
- Oportunidades de crescimento
- Relacionamento no Trabalho
- Papéis organizacionais

1 – Tarefas com significado:

- Tarefas completas
- Responsabilidade aumentada
- Recompensas financeiras / não financeiras
- Enriquecimento

2 – Funções e estruturas abertas:

- Clima de criatividade
- Transferência de objetivos

O variável trabalho em si, diz respeito à natureza do trabalho, já variável crescimento pessoal e profissional diz respeito à possibilidade de ascensão profissional, bem como o desenvolvimento das potencialidades. A variável funções e estruturas organizacionais abertas diz respeito à percepção que o indivíduo tem da sua contribuição para a eficácia da organização

C) Modelo de Hackman e Oldham (1975)

Outro modelo que está entre os mais utilizados para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho é o modelo de Hackman e Oldham (1975 *apud* VIEIRA, 1996). Os autores acreditam que a Qualidade de Vida no Trabalho se verifica através de dimensões das tarefas, sendo estas responsáveis pelos estados psicológicos críticos que, trabalhados corretamente, resultam em satisfação pessoal e profissional.

Hackman e Oldham (1975, *apud* FERNANDES, 1996) fazem uma relação direta entre a satisfação e a natureza da tarefa. Para os autores o empenho no trabalho deve ser proporcional ao grau em que acredita obter um resultado positivo.

Os autores propõem um modelo que se apoia em características objetivas do trabalho, podendo ser analisada na seguinte disposição:

a) Dimensões da tarefa: Busca-se identificar a qualidade que os trabalhadores deverão ter para que haja uma maior satisfação na realização do trabalho, na qual a importância dessa qualidade é essencial, havendo, assim uma maior reciprocidade na organização.

Nesse sentido são verificados seis atributos para a satisfação no trabalho que incluem a variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, inter-relacionamento, autonomia e feedback.

b) Estados psicológicos críticos: Esse fator analisa a conscientização do significado do trabalho para o empregado, a busca positiva pelo resultado em todo um componente de perspectiva final, no trabalho real. Esse estado abrange alguns itens, tais como:

Significância do trabalho, que é a percepção pessoal no que diz respeito ao significado do trabalho.

A Responsabilidade percebida corresponde à percepção da pessoa quanto às responsabilidades delegadas.

Resultados de trabalhos, diz respeito a percepção que o indivíduo tem do seu conhecimento e entendimento, quanto à forma que ele desempenha efetivamente sua tarefa.

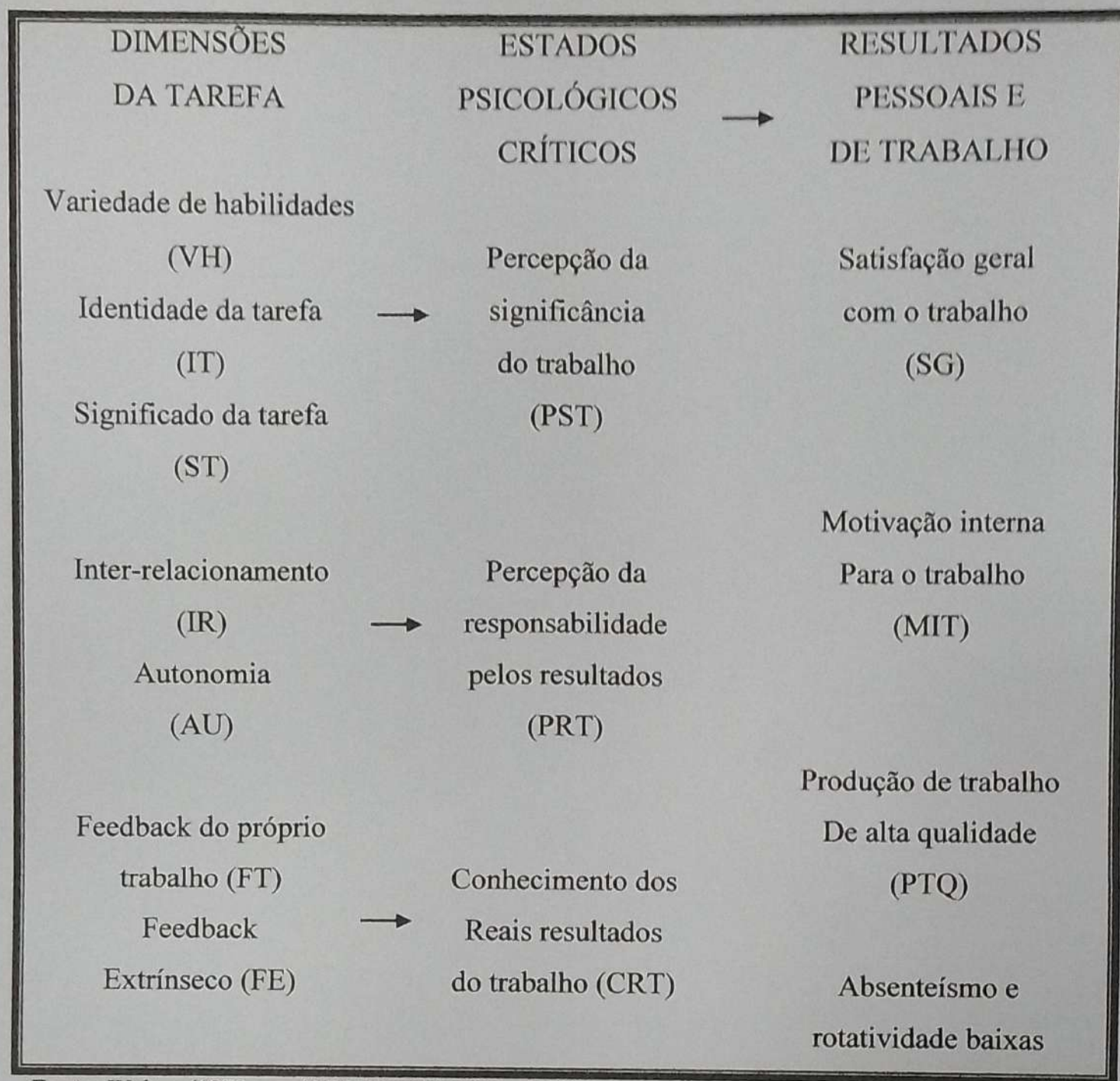
c) Resultados pessoais e de trabalho: Nesse aspecto é analisada a qualidade dos resultados da organização, buscando sempre a motivação dos trabalhadores, eliminando o absenteísmo e a baixa produtividade. Analisam-se os seguintes itens:

- Satisfação geral, uma média global de bem-estar do indivíduo em relação ao seu trabalho.

- Motivação interna no trabalho analisa o grau de motivação própria com que o indivíduo experimenta sensações positivas e negativas internas ao desempenhar a tarefa.

- Satisfação específica, analisa o grau de bem-estar do indivíduo em relação à supervisão, segurança no trabalho, remuneração, ambiente social e crescimento.

QUADRO 02 – Modelo das Dimensões Básicas da Tarefa Hackman e Oldham (1975)



Fonte: Walton (1973 *apud* FERNANDES, 1996, p. 56).

No quadro acima, percebe-se que há positividade dos resultados pessoais de trabalho: satisfação geral com o trabalho, motivação interna para o trabalho, produção de trabalho de alta-qualidade, absenteísmo e a rotatividade baixa, que são obtidas quando todos os três estados; psicológico-críticos, como: percepção do significado do trabalho, percepção de responsabilidade pelos resultados e conhecimento dos reais resultados, está presente e ocorrem para um determinado empregado.

D) Modelo de Lippitt (1978)

Lippitt (1978, *apud* FERNANDES, 1996) considera que existem situações que são favoráveis para melhorar a QVT, tais como oferecer oportunidade para o indivíduo satisfazer as suas necessidades pessoais com segurança, bem como oferecer oportunidade para melhorar sua habilidade e seu conhecimento, adquirindo senso de qualidade e interação com o ambiente.

O autor estabelece quatro fatores-chave para a Qualidade de Vida no Trabalho, tomando como base os oito critérios de Walton, os fatores-chave estão discriminados a seguir:

- O trabalho em si;
- O indivíduo;
- A produção do trabalho;
- Função e estrutura da organização.

No fator Trabalho em si, são abordadas as seguintes variáveis: o feedback de performance, objetivos claros de trabalho, menos controle, mais responsabilidades e envolvimento do indivíduo no processo de tomada de decisão. No fator Indivíduo são avaliadas as seguintes variáveis: crescimento em termos de auto-identidade, possibilidade de aprendizagem, clima propício à amizade, coerência entre objetivos de vida e de trabalho. Já o fator-chave produção do trabalho envolve variáveis como a melhoria e aumento de responsabilidades, colaboração intergrupos, trabalho completo em unidades, recompensas, obtenção de objetivos mensuráveis, por fim, o último fator-chave, o item Função e estrutura da organização aborda variáveis como: a concepção de sistema aberto, clima propício à criatividade, comunicação adequada em duas vias, respeito, avanço e desenvolvimento organizacional.

E) Modelo de Werther e Davis (1983)

Os autores que proporam o modelo a ser estudado a seguir consideram que a ênfase na Qualidade de Vida no Trabalho consiste em tornar os cargos mais interessantes e desafiadores, e para que isso aconteça, torna-se necessário uma reformulação dos cargos, com a participação de todos os envolvidos.

Werther e Davis (1983) afirmam que o projeto de cargos está profundamente relacionado com a Qualidade de vida no trabalho e deve envolver fatores organizacionais, ambientais e comportamentais. Para os autores os esforços para melhorar a qualidade de vida,

visam tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios, pois estes representam não só uma fonte de renda para os trabalhadores, mas uma maneira de satisfazer suas necessidades. Os autores acreditam que a natureza do cargo é o fator que envolve mais intimamente o trabalhador em termos de QVT.

Nesse sentido, a QVT é afetada por muitos fatores: supervisão, condição de trabalho, pagamento, benefícios e projetos de cargo. Porém, é a natureza do cargo que envolve mais intimamente o trabalhador. No entanto, apesar da natureza do cargo ter significativa interferência no trabalho, os autores afirmam que a Qualidade de Vida no Trabalho sofre também outras influências, como por exemplo, as relações de poder, as condições de trabalho, a remuneração, os benefícios e projeto dos cargos (WERTHER E DAVIS, 1983).

Werther e Davis (1983, *apud* FERNANDES, 1996) estruturaram um modelo no qual especificam elementos organizacionais ambientais e comportamentais como aspectos que influenciam o projeto de cargos em termos de QVT, como pode ser visto no Quadro 03 abaixo:

QUADRO 03 – Modelo de Werther e Davis (Elementos de QVT)

ELEMENTOS ORGANIZACIONAIS	ELEMENTOS AMBIENTAIS	ELEMENTOS COMPORTAMENTAIS
• Abordagem mecanística • Fluxo de trabalho • Práticas de trabalho	• Habilidade e disponibilidades de empregados • Expectativas sociais	• Autonomia • Variedade • Identidade de tarefa • Retroinformação

Fonte: Werther e Davis (1983 *apud* FERNANDES, 1996, p. 54).

No quadro 3, é possível perceber que a reformulação dos cargos é capaz de promover a familiaridade entre as categorias organizacionais, ambientais e comportamentais. O item elementos organizacionais do projeto de cargo diz respeito à identificação da tarefa no cargo. No fator Elementos ambientais do projeto de cargo são consideradas as expectativas sociais, as habilidades e disponibilidades dos trabalhadores, sendo o cargo não tão complexo que obrigue a entrada de novos trabalhadores, nem tão simplificado caso os trabalhadores sejam bem mais instruídos para a atividade que o necessário. Já o fator Elementos Comportamentais significa que o projeto de cargo não deve visar apenas à eficiência, mas considerar a autonomia do indivíduo para assumir responsabilidade pelo trabalho, a variedade do cargo, a identidade da tarefa (senso de realização) e a Retroinformação que permite ao colaborador saber qual a repercussão do trabalho desenvolvido.

F) Modelo de Westley (1979)

O autor que propõe o modelo a ser estudado entende a QVT como os esforços empreendidos pelas organizações para uma maior humanização do ambiente de trabalho. Em seu modelo de QVT, Westley (1979, *apud* FERNANDES, 1996) aborda quatro indicadores: Econômico, Político, Psicológico e Sociológico, como pode ser observado no Quadro 04:

QUADRO 04 – Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho

INDICADORES DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO			
ECONÔMICO	POLÍTICO	PSICOLÓGICO	SOCIOLÓGICO
• Eqüidade Salarial • Remuneração Adequada • Benefícios • Local de Trabalho • Carga Horária • Ambiente Externo	• Segurança Emprego • Atuação Sindical • Retroinformação • Liberdade de Expressão • Valorização do Cargo • Relacionamento Com a Chefia	• Realização Potencial • Nível de Desafio • Desenv. Pessoal • Desenvolvimento Profissional • Criatividade • Auto-Avaliação • Variedade de Tarefa • Ident. c/ Tarefa	• Participação nas Decisões • Autonomia • Relacionamento Interpessoal • Grau de Responsabilidade • Valor Pessoal

Fonte: Westley (1979 *apud* FERNANDES, 1996, p. 53).

Para o autor os problemas políticos trariam a insegurança; o econômico, a injustiça; o psicológico, a alienação; e o sociológico, a falta de envolvimento moral com o trabalho. O modelo de proposto por Westley se aproxima do modelo de Walton (1973), pois ambos consideram tanto fatores internos quanto externos a organização como relevantes.

G) Modelo de Fernandes (1996)

No intuito de registrar a percepção dos colaboradores quanto a índices de satisfação, a autora apresenta um instrumento, baseado na linha de pesquisa Expressão do trabalhador como elemento básico para o levantamento de aspectos organizacionais, ambientais e comportamentais a partir da percepção dos próprios colaboradores, quanto a satisfatório/insatisfatório.

A partir de estudos a cerca da Auditoria Social, chegou-se à Auditoria Operacional de Recursos Humanos, que tem o objetivo de avaliar o nível de satisfação dos colaboradores, não de forma intuitiva, mas através da utilização de itens de controle, visando medir os resultados de um processo e dessa forma, permita-se que o mesmo seja gerenciado, atuando-se nas causas dos desvios de padrões (FERNANDES, 1996).

Os diferentes aspectos da Qualidade de Vida no Trabalho, por ela considerados, são divididos em blocos. Logo abaixo segue a descrição dos critérios de avaliação:

Bloco 1 – Questão Introdutória

Objetiva detectar a percepção do colaborador sobre a qualidade de vida global na empresa.

Bloco 2 – Condições de Trabalho

Neste bloco será explorada a satisfação dos colaboradores com as condições ambientais físicas em que os mesmos executam suas funções, abrangendo os seguintes itens: limpeza, arrumação, segurança e insalubridade.

Bloco 3 – Saúde

Tem por objetivo explorar a satisfação dos empregados quanto às ações da empresa no que se referem à saúde, termos preventivos e curativos. Os itens investigados foram: assistência/ colaborador, assistência familiar, educação/ conscientização, saúde ocupacional.

Bloco 4 – Moral

Procura constatar a efetividade das ações gerenciais referentes a aspectos psicossociais que se refletem na motivação e moral do profissional, tais como: identidade na tarefa, relações interpessoais, reconhecimento/ feedback, orientação para as pessoas, garantias de emprego.

Bloco 5 – Compensação

Busca levantar o grau da satisfação dos colaboradores em relação a práticas de trabalho e política de remuneração, incluindo os seguintes itens: salário (equidade interna), salários (equidade externa), salário variável (PROFIT, bônus, participação nos resultados), benefícios (oferecidos pela empresa), benefícios (em relação a outras empresas).

Bloco 6 – Participação

Explora a percepção do entrevistado em termos de sua aceitação e engajamento nas ações empreendidas, no sentido de gerar as condições indispensáveis à sua participação efetiva, incentivadas a partir de oportunidades relacionadas a: criatividade, expressão pessoal, repercussão de ideias dadas, programas de participação e capacitação para o posto.

Bloco 7 – Comunicação

Investiga a eficácia das comunicações internas, em todos os níveis, verificando-se o nível de informação sobre aspectos que dizem respeito, quais sejam: conhecimento de metas, fluxo informações (top-down), veículos formais, jornal, entre outros.

Bloco 8 – Imagem da Empresa

Considerando ser a imagem da empresa um fator importante de Qualidade de Vida no Trabalho, investigar-se-á a percepção dos colaboradores quanto à mesma, tendo em vista os seguintes aspectos: identificação com a empresa, imagem interna, imagem externa, responsabilidade comunitária e enfoque no cliente.

Bloco 9 – Relação Chefe-Colaborador

Por ser uma fonte importante de satisfação ou insatisfação, esta relação será avaliada quanto a: apoio sócio-econômico, orientação técnica, igualdade de tratamento, gerenciamento pelo exemplo.

Bloco 10 – Organização do Trabalho

Fator chave da Qualidade de Vida no Trabalho, a organização das novas formas de trabalho será avaliada considerando-se os seguintes itens: inovações/ métodos/ processos, grupos de trabalhos, variedade de tarefas, ritmo de trabalho.

Bloco 11 – Dados de Identificação

Neste último bloco, levantar-se as informações quanto às características sócio-demográficas dos participantes da pesquisa.

Pode-se perceber que todos esses aspectos estão ligados diretamente à percepção que os colaboradores têm na organização em que trabalham, conseqüentemente, todos esses aspectos tem influência em sua qualidade de vida, este instrumento de pesquisa permite que as organizações avaliem o nível da QVT promovida pela empresa, e mostre o interesse em resolver os problemas relacionados ao assunto.

A partir das informações coletadas são propostas melhorias nos aspectos onde foram identificadas possíveis deficiências nos itens analisados, pois como afirma Ishikawa (1993) quem não tem item de controle não gerencia, ou seja, para que haja um controle criterioso é necessário um gerenciamento organizacional, e é com base nesses itens que as melhorias são propostas neste trabalho.

As diferentes abordagens teóricas mostradas neste trabalho originaram diferentes modelos de QVT. Em termos de comparação, os modelos de Walton (1973) e Westley (1979) se aproximam, por considerarem em suas abordagens a influência não só dos fatores internos à organização, como fatores externos. Já modelo de Lippitt (1978) foi idealizado sob influência dos oito critérios do modelo de Walton. O modelo de Werther e Davis (1983) que tem como

foco em sua abordagem apenas a variável cargo, mostra-se limitado para promover a Qualidade de Vida no Trabalho, apesar de considerar outros fatores, baseia-se apenas na reformulação dos cargos como solução para trazer satisfação para o trabalhador.

Os modelos apresentados neste trabalho fornecem indicadores para análise da Qualidade de Vida no Trabalho dentro das organizações, a utilização destes, vai depender do tipo de organização que se pretende analisar. Estes autores possuem suas próprias propostas, porém, o que parece ser comum a todos é o fato de mostrarem que o impacto do trabalho sobre o indivíduo é ocasionado por diferentes fatores que interagem entre si.

2.1.3 Relação entre QVT e Saúde

O trabalho desempenha um papel importante no desenvolvimento das pessoas, pois representa a maior parte do tempo das pessoas durante suas vidas.

De acordo com Marx (1983), o trabalho é o centro das atividades especificamente humanas. Os homens relacionam-se com a natureza por intermédio do trabalho. Nesse sentido, o trabalho equivale ao engajamento e às predisposições pessoais, diferentes das encontradas nas realizações de atividades coagidas, que são exercidas com o objetivo de atingir um fim prático como afirma Kanaane (1999).

Oliveira (2007) relata a importância que traz a participação das pessoas em um processo de trabalho, ressaltando que no momento que as pessoas começam a sentir-se participantes de um processo de trabalho tendem a responsabilizar-se pelo mesmo. Esta participação proporciona-lhes consciência ampla de si mesmas e dos meios de produção e torna evidente a possibilidade de desenvolver sua liberdade de opção diante do contexto de trabalho e, por extensão, da sociedade de maneira geral.

Para a autora o trabalho tem grande no destino individual das pessoas, evidenciando, sua importância como fator de equilíbrio psicológico, provocando diferentes graus de motivação e satisfação.

A relação entre trabalho e saúde do trabalhador emerge para novas perspectivas tendo em vista que se tornam cada vez mais precárias as condições de saúde e segurança no trabalho, quando em nome da qualidade e da competitividade, a opção empresarial se define por uma redução de custos. (OLIVEIRA, 2007)

No entendimento de Dejours (1994), da mesma forma que o trabalho pode beneficiar o homem pode também causar-lhe sofrimento. Nesse sentido, Oliveira (2007) afirma que vários aspectos influenciam a saúde e a qualidade de vida dos trabalhadores, resultando em doenças

ocupacionais que associada ao cansaço do trabalhador, pode emergir a fadiga, a insatisfação, a frustração, a angústia, o medo, a ansiedade, a tensão nervosa, a agressividade, o estresse ou sofrimento mental, LER (Lesões por Esforços Repetitivos), dentre outros.

Existem ações que são possíveis de ser desenvolvidas no intuito de manter as pessoas saudáveis. Essas ações podem ser denominadas como ações de recuperação, proteção e promoção da saúde. Ações de recuperação da saúde são as ações desenvolvidas com pessoas já doentes, para recuperá-las do ponto de vista físico, psicológico e social. As ações de proteção da saúde visam evitar a exposição dos indivíduos a agentes nocivos identificados – como, por exemplo, o emprego de equipamentos de proteção individual no trabalho e a vacinação. Ações de promoção da saúde são, por sua vez, mais abrangentes e extrapolam a mera preocupação de evitar doenças, embora elas sejam também importantes componentes (LIMONGI-FRANÇA, 2002).

Os trabalhadores representam, também, uma fonte preciosa de informações e habilidades e que vários fatores relacionados ao trabalho podem gerar desconforto e insatisfação devendo ser diagnosticada a causa, proposto melhorias e em seguida deve ser avaliado para verificar se a ação obteve o resultado desejado. E nesse caminho complexo do entendimento das relações entre processo de trabalho e saúde-doença, as organizações devem procurar zelar pelo bem-estar dos seus colaboradores no intuito de mantê-los saudáveis promovendo ações de proteção, promoção e recuperação da saúde do trabalhador.

2.2 MOTIVAÇÃO X TRABALHO

A motivação dos seres humanos e a QVT mostram os desafios enfrentados por uma administração moderna que busca atingir os objetivos que venham satisfazer estas necessidades. Portanto, ressalta-se que quando há preocupação com o bem-estar dos trabalhadores dentro das empresas, é possível conseguir melhores respostas na procura de um ambiente de trabalho adequado para o desenvolvimento das atividades profissionais (SILVA; PEIXOTO; BATISTA, 2011).

Para Brunelli (2008) a motivação não está inserida no contexto nem da qualidade individual, nem como uma característica do trabalho. Pois, segundo o autor, não existem indivíduos que estejam sempre motivados nem tarefas igualmente motivadoras para todos.

Na realidade, nota-se que a motivação é bem mais do que um composto estático. Pois, trata-se de um processo que é ao mesmo tempo função dos indivíduos e da atividade que estes desenvolvem.

Neste contexto, é devido a isto, que a força, a direção e a própria existência da motivação estarão estreitamente associados à maneira pessoal que cada indivíduo percebe, compreende e avalia sua própria situação no ambiente de trabalho, e certamente não à percepção daqueles que estão fora dela como os tecnocratas, os administradores e os psicólogos (BRUNELLI, 2008).

Segundo Silva; Peixoto e Batista (2011) não existe liderança sem motivação, e é praticamente impossível que haja motivação para agir sem uma comunicação clara e direcionada. Logo, nota-se que um líder motivado e motivador é fundamental dentro de uma empresa/organização. O papel deste é muito importante e a sua função é estratégica para que os objetivos organizacionais sejam atingidos. Assim, assumir um cargo de liderança não é tarefa fácil, pois exige do profissional muita competência e muita dedicação (SILVA; PEIXOTO; BATISTA, (2011).

2.3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Nas mais variadas correntes da literatura a Satisfação no trabalho vem sendo discutida. O conceito de Satisfação no trabalho citado por Ferreira e Assmar (2004, p.105) define-o “como um estado emocional positivo decorrente de avaliações acerca do próprio trabalho, incluindo-o, dessa forma no rol das reações afetivas”. Sob esse prisma Davis e Newstrom (1998, p. 122), definem *Satisfação no trabalho* como “um conjunto de sentimentos favoráveis ou desfavoráveis com os quais os empregados veem seu trabalho”. Para os autores, a Satisfação no trabalho representa uma parte da satisfação com a vida, isto é, a natureza do ambiente externo influencia os sentimentos do indivíduo no trabalho. Já a insatisfação no trabalho pode elevar o índice de absenteísmo, pode aumentar a rotatividade de pessoal, além de levar a outros comportamentos indesejáveis. Trabalhadores comprometidos e mais produtivos são consequências de um maior envolvimento, por estarem mais satisfeitos no trabalho.

Tendo em vista os estudos de Kanaane (1999), verifica-se que a qualidade de vida está estreitamente relacionada com as necessidades e expectativas humanas e com a respectiva satisfação destas.

Neste sentido, De Masi (2000, p. 330), conclui que:

“Se é nas organizações que passamos a maior parte de nossas vidas, natural seria que as transformássemos em lugares mais aprazíveis e saudáveis para a execução do nosso trabalho. Locais onde pudéssemos, de fato, passar algumas horas vivendo, criando e realizando plenamente - com [saúde] e qualidade de vida, satisfação e alegria”.

A Satisfação no trabalho depende de como as pessoas são afetadas nos vários aspectos que as cercam. A Satisfação no trabalho ainda influencia diretamente na satisfação com a vida, tendo estreita ligação com o nível de qualidade de vida no trabalho.

3 METODOLOGIA

A seguir, serão apresentados os diversos elementos da metodologia científica utilizados no desenvolvimento do presente trabalho: o tipo de pesquisa, universo e amostra, por último, o processo de coleta de dados e tratamento.

3.1 TIPO DE PESQUISA

O presente trabalho pretende identificar o nível de qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da Unidade Corporativa Administrativa da Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte (FIERN), através de uma pesquisa de natureza exploratória, descritiva e caracteriza-se também como estudo de caso.

Para isso, Piovesan e Temporini (2000) define sobre pesquisa descritiva, a qualidade do meio que integra a pesquisa principal, como estudo precoce feito com intuito de melhorar e adequar às ferramentas que medem o real estudo que se busca conhecer.

Ressalta-se, por outro lado, um aspecto importante também dessa pesquisa, que é o estudo de caso, que segundo Ventura (2007) o estudo de caso caracteriza-se como uma investigação empírica e tem como compreensão um modo abrangente, como o critério de planejar, da coleta e análise de dados.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

O universo da pesquisa de campo é composto pelos 46 colaboradores da unidade corporativa administrativa da empresa, composto pelos setores de contabilidade, financeiro, compras, suprimentos e RH. Destaque-se que a amostra utilizada para a pesquisa constituiu-se pelos colaboradores da instituição, selecionando aleatoriamente, conforme disponibilidade e conveniência da empresa e sujeitos. Considerando que a população é composta por 46 colaboradores, a amostra foi de 36 colaboradores que representa 80% do total da empresa e para melhor representatividade foram aplicados questionários igualmente em 80% de cada um dos setores da empresa.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADO

A presente pesquisa foi realizada com dados primários, já que todos os dados foram colhidos diretamente pela pesquisadora através de questionário com perguntas fechadas.

3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE DOS DADOS

Para a análise quantitativa dos dados foram utilizadas as técnicas estatísticas de tendência central através de aplicativos computacionais, como o Microsoft Excel, uma vez que esta planilha eletrônica é bastante adequada para tratamento de dados simples, a partir dos quais foi diagnosticado o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores da Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte, possibilitando a geração de recomendações que atendam as necessidades dos colaboradores e consequentemente da empresa.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A coleta de dados utilizada nesse estudo foi realizada no período de Setembro/2014, sendo aplicado um questionário com o objetivo de adquirir os dados necessários para a construção das conclusões deste trabalho.

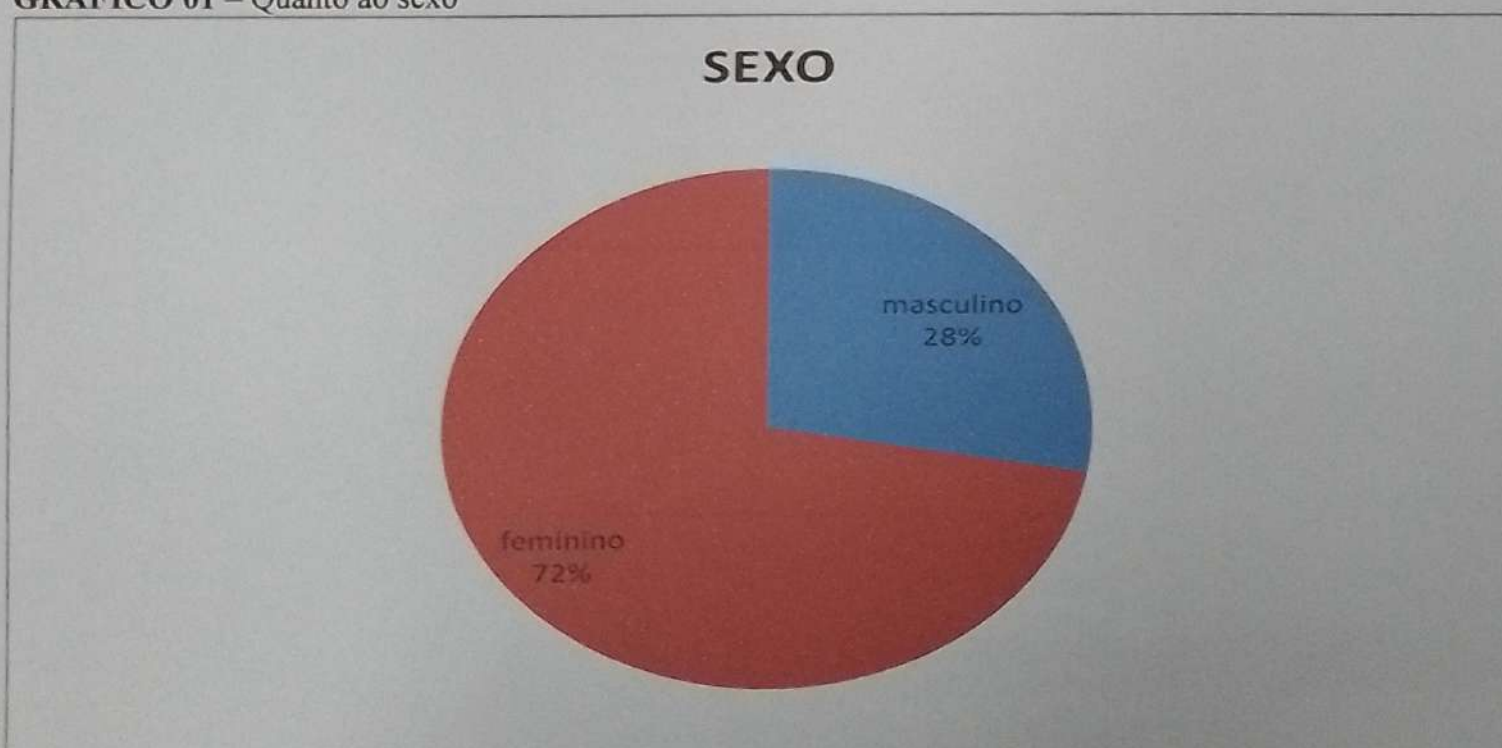
Analisando estatisticamente os dados da pesquisa, conseguiu-se delinear o perfil sócio-demográfico da população entrevistada, assim alcançando o primeiro objetivo específico do estudo. Através deste conhecimento teve-se uma visão geral de quem participou da avaliação.

Os dados coletados foram analisados e interpretados com o intuito de adquirir informações que direcionaram a conclusão dos estudos e estabeleceram um conjunto de recomendações. Com o propósito de serem praticadas e implementadas, galgando o sucesso, aperfeiçoamento, e o melhor desempenho e desenvolvimento da organização analisada.

4.1 PERFIL DOS COLABORADORES

Os gráficos do 01 ao 06 apresenta a caracterização consolidada dos pesquisados no que se refere ao sexo, faixa etária, estado civil, escolaridade, faixa salarial e tempo de serviço.

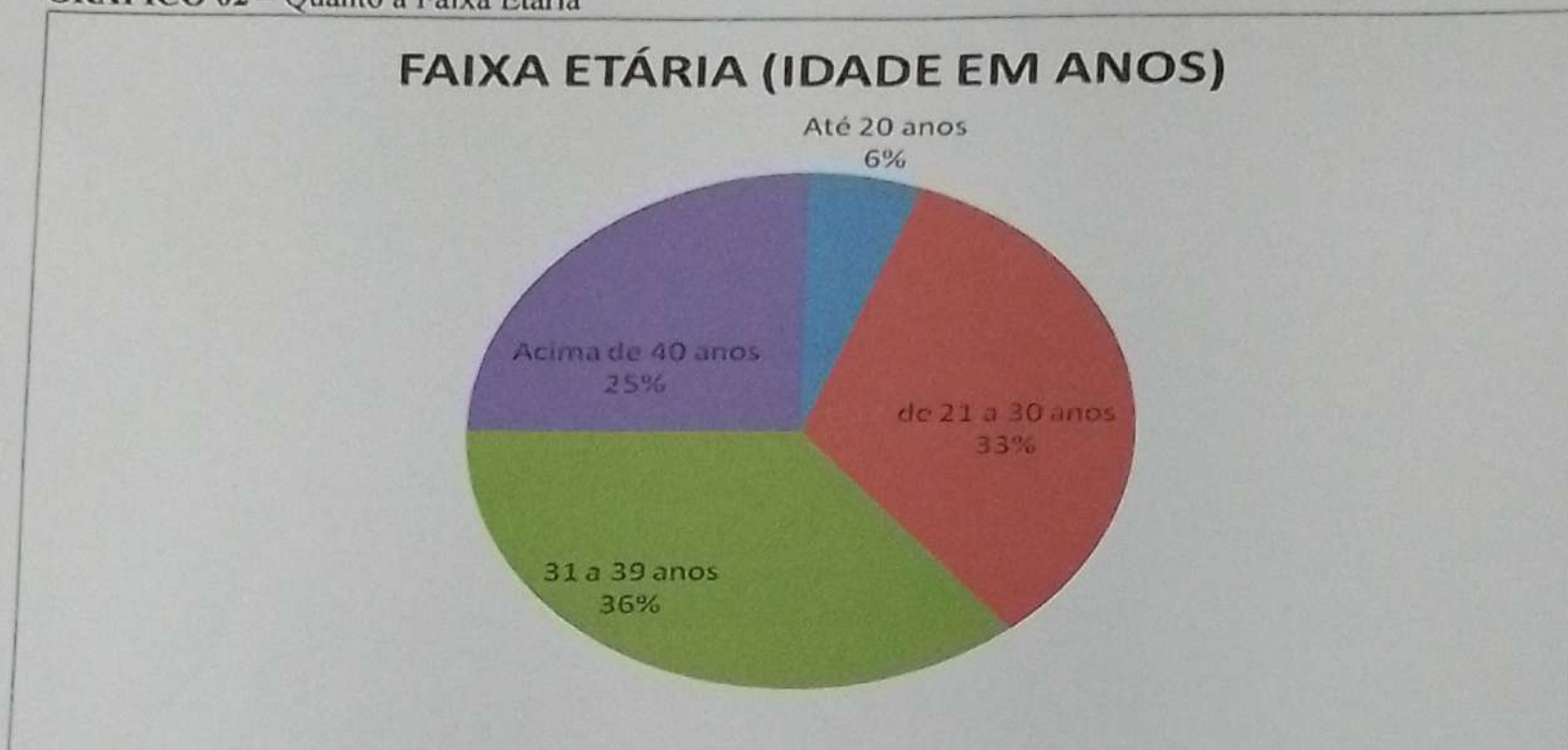
GRÁFICO 01 – Quanto ao sexo



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

De acordo com o gráfico 01, verifica-se que a maior parte dos colaboradores é do sexo feminino, representados por 72%, e 28% são do sexo masculino. Um percentual significativo, que mostra que o sexo feminino tem predominância de colaboradoras na empresa.

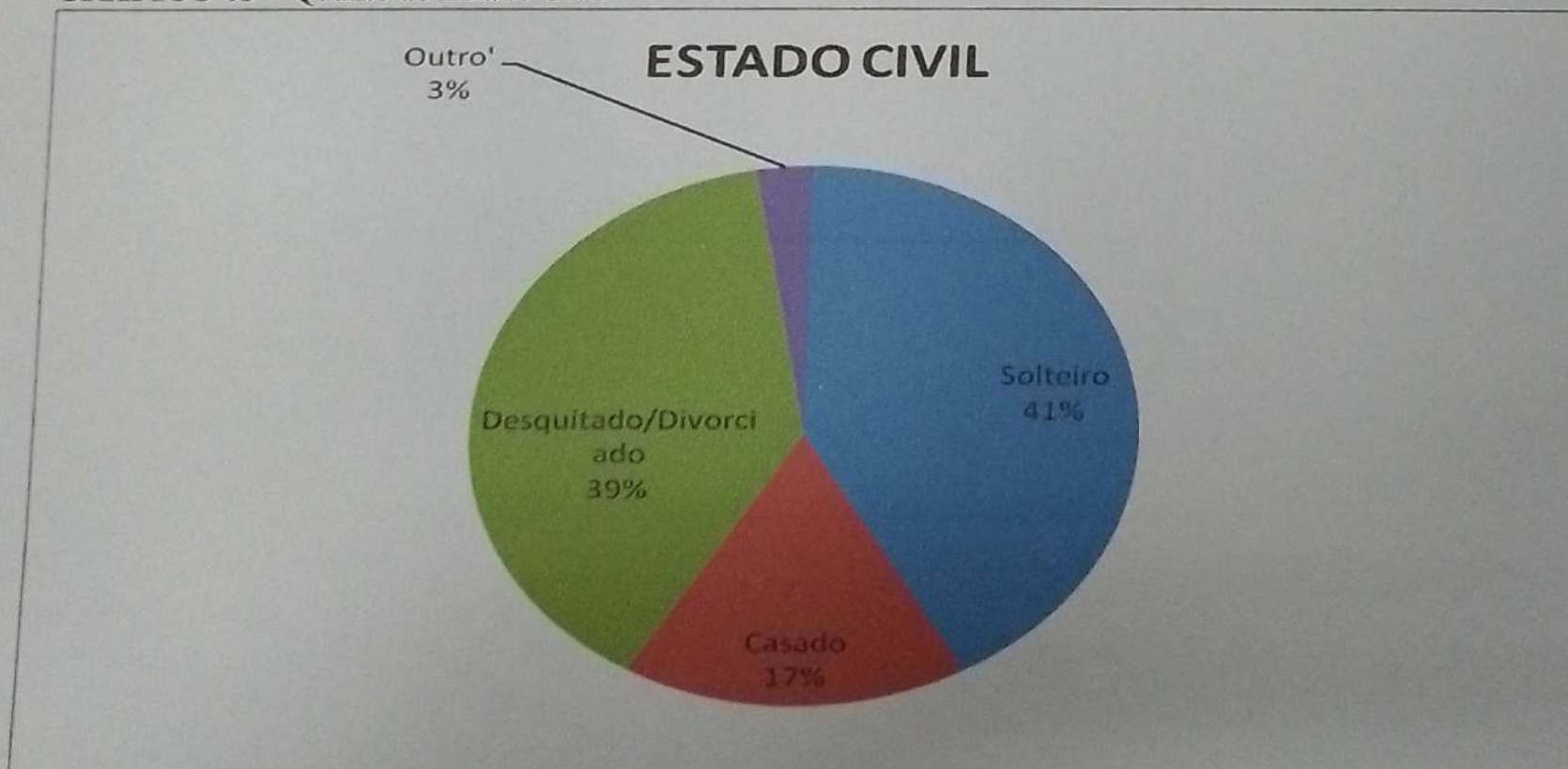
GRÁFICO 02 – Quanto à Faixa Etária



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

Nota-se no gráfico 02 que a maioria dos colaboradores possui uma faixa etária de 31 a 39 anos, sendo um total de 36% dos respondentes. Vindo seguido da faixa etária de 21 a 30 anos, com 33%, logo após tem-se a faixa etária acima de 40 anos, com 25% e de até 20 anos, com 6%. Pode-se perceber que a empresa é composta, em sua maioria, por pessoas mais experientes, entre seus 31 a 39 anos de idade. Mas a mesma não deixa de atender pessoas com estilo mais jovem, representados em 33% por colaboradores entre 21 e 30 anos de idade.

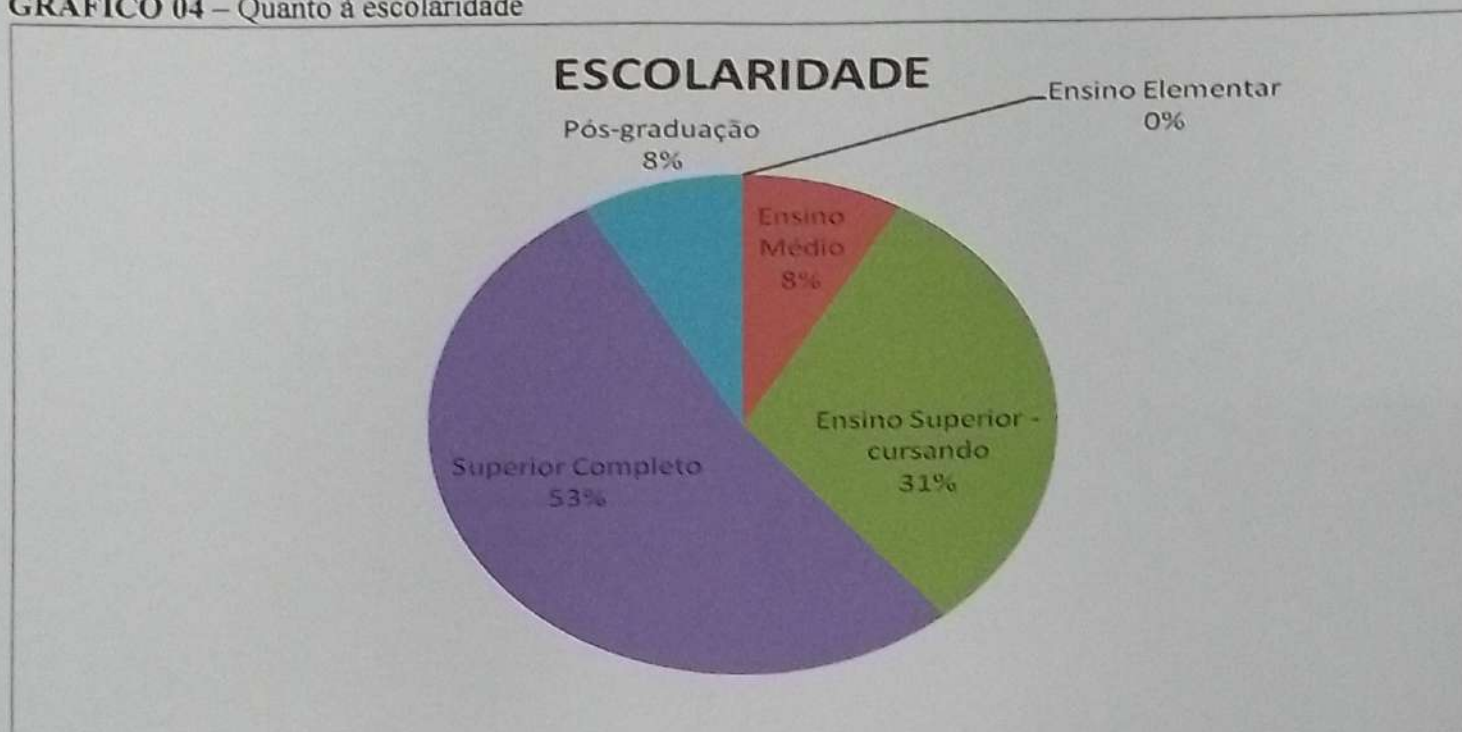
GRÁFICO 03 – Quanto ao Estado Civil



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

De acordo com o gráfico 03 nota-se que a maioria dos colaboradores da empresa são solteiros, correspondendo há 41% dos respondentes. Logo depois os colaboradores desquitados/divorciados, sendo 39% do total, seguidos dos colaboradores casados e outro, com 17% e 3%, respectivamente.

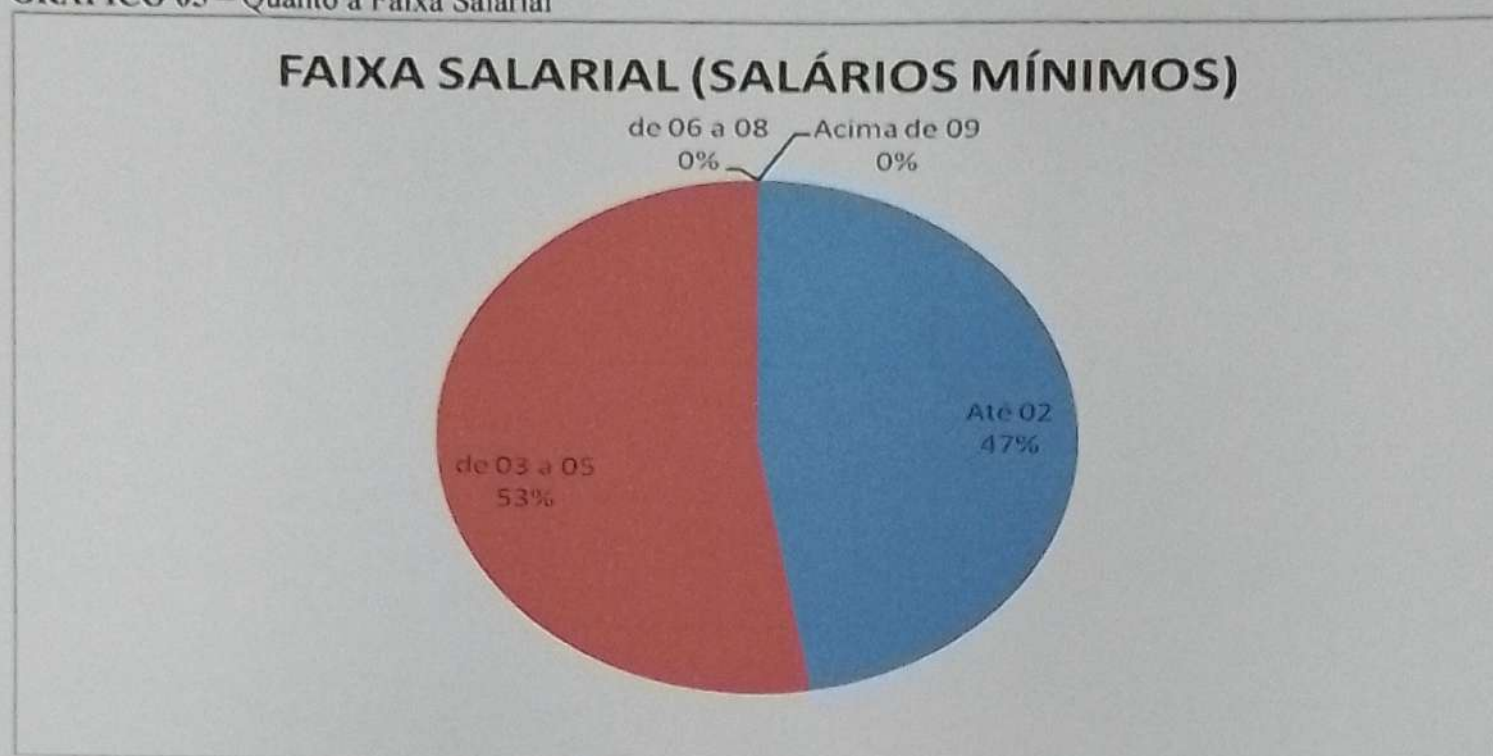
GRÁFICO 04 – Quanto à escolaridade



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

Observa-se no gráfico 04 que a maioria dos colaboradores da empresa possui o ensino superior completo, atingindo 53% dos respondentes e em seguida os colaboradores com o ensino superior-cursando, que representam 31% do total. Bem como os colaboradores que tem pós-graduação e apenas ensino médio, ambos os grupos atingindo 8% do total respondentes, cada.

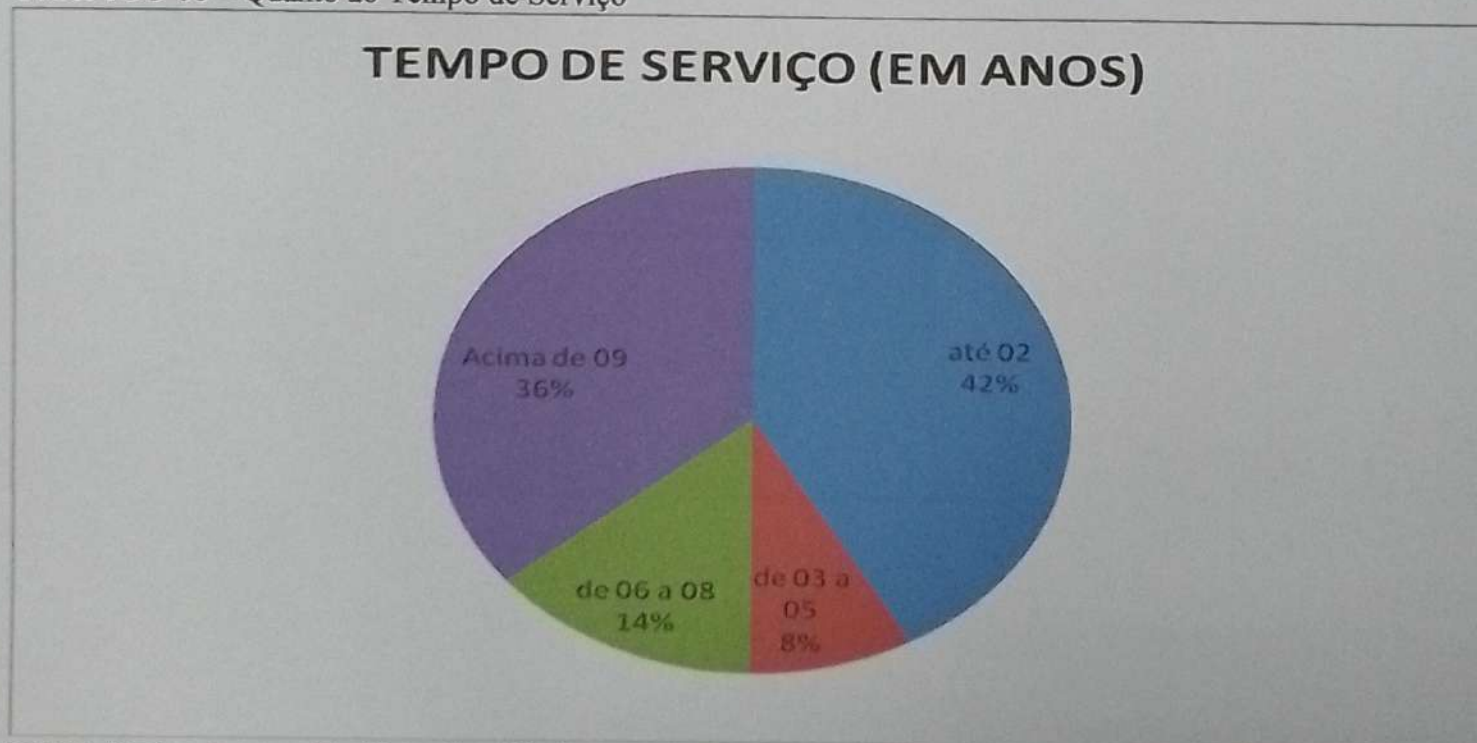
GRÁFICO 05 – Quanto à Faixa Salarial



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

Nota-se no gráfico 05, que todos os colaboradores recebem até no máximo 05 salários mínimos. Com uma maioria de 53% recebendo de 03 a 05 salários mínimos e 47% recebendo até 02 salários mínimos.

GRÁFICO 06 – Quanto ao Tempo de Serviço



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

De acordo com o gráfico 06, percebe-se que a maioria dos colaboradores tem até 02 anos em tempo de serviço, correspondendo há 42% do total entrevistado. Bem como os colaboradores acima de 09 anos, com 36%. Seguidos dos colaboradores com 06 a 08 anos, representados em 14%, e logo depois os que possuem de 03 a 05 anos em tempo de serviço, com 8%. Pode-se perceber que a empresa é composta por colaboradores recentes chegados e antigos.

4.2 QUESTÕES ESPECÍFICAS

Dos gráficos 07 ao 25 foi utilizado um questionário qualitativo direcionado aos colaboradores, conforme tabela abaixo:

Concordo totalmente – CT

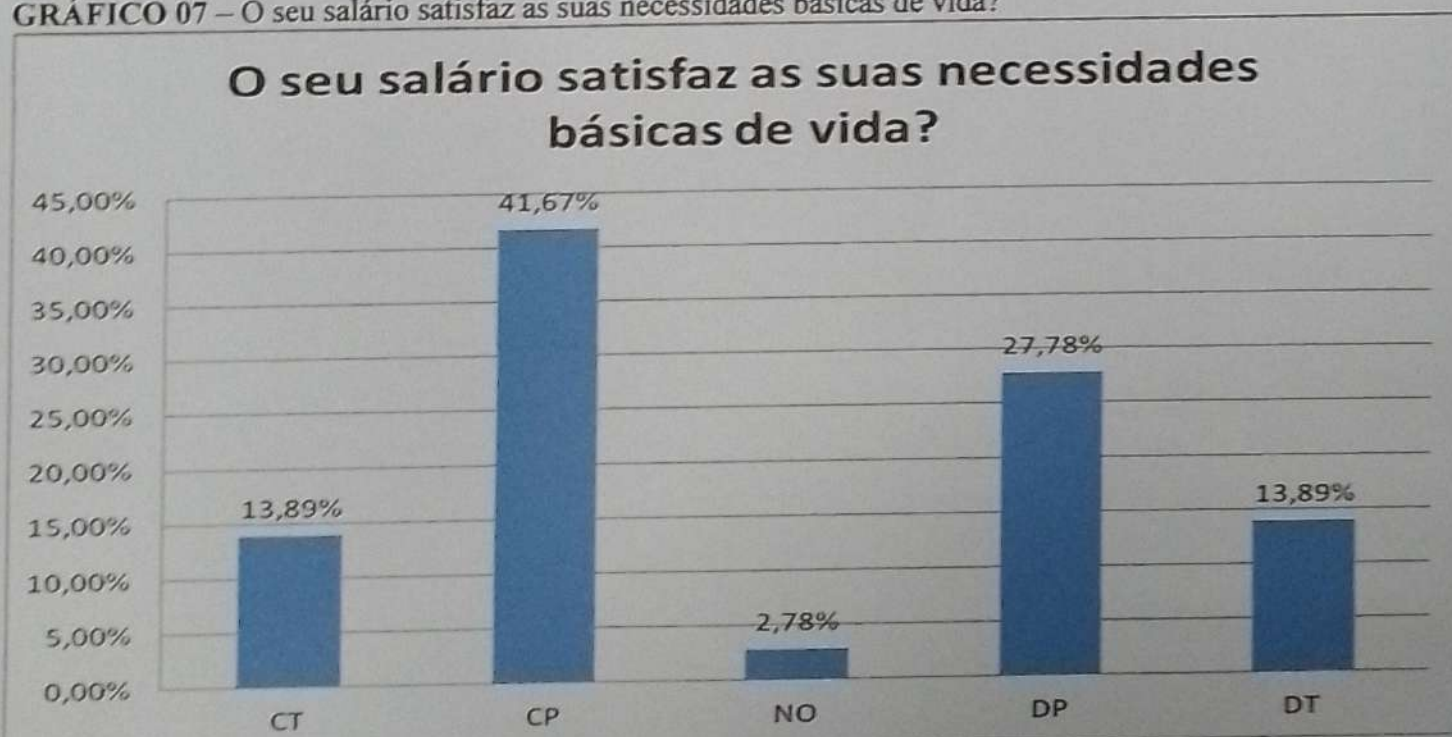
Concordo parcialmente – CP

Não observado – NO

Discordo parcialmente – DP

Discordo totalmente – DT

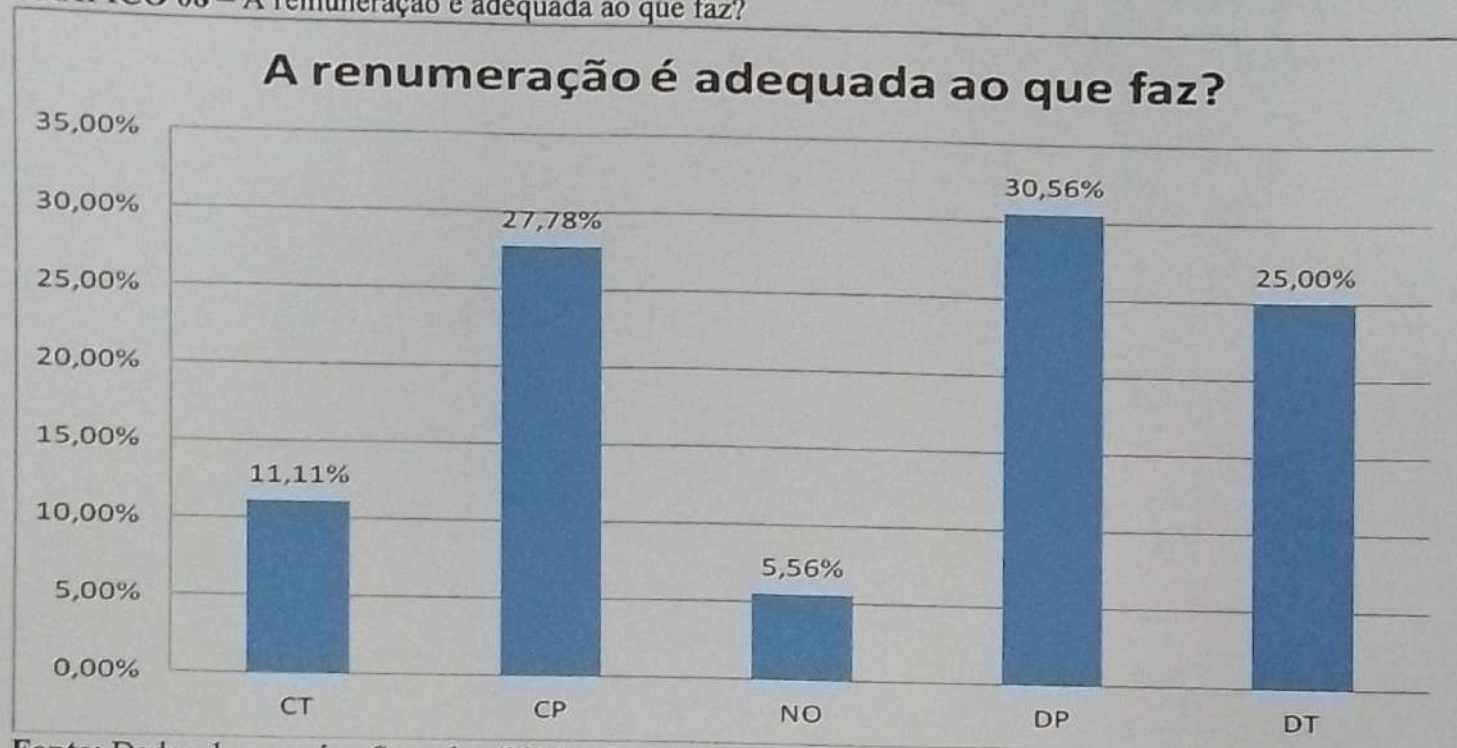
GRÁFICO 07 – O seu salário satisfaz as suas necessidades básicas de vida?



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

Analisando o gráfico 07, concluiu-se que 41,67% dos colaboradores concordam parcialmente que o seu salário satisfaz suas necessidades básicas de vida. Seguidos dos colaboradores que discordam parcialmente representados pelos 27,78%, e respectivamente ambos com 13,89% cada, os colaboradores que discordam totalmente e concordam totalmente. E finalizando com 2,78% os que não observaram.

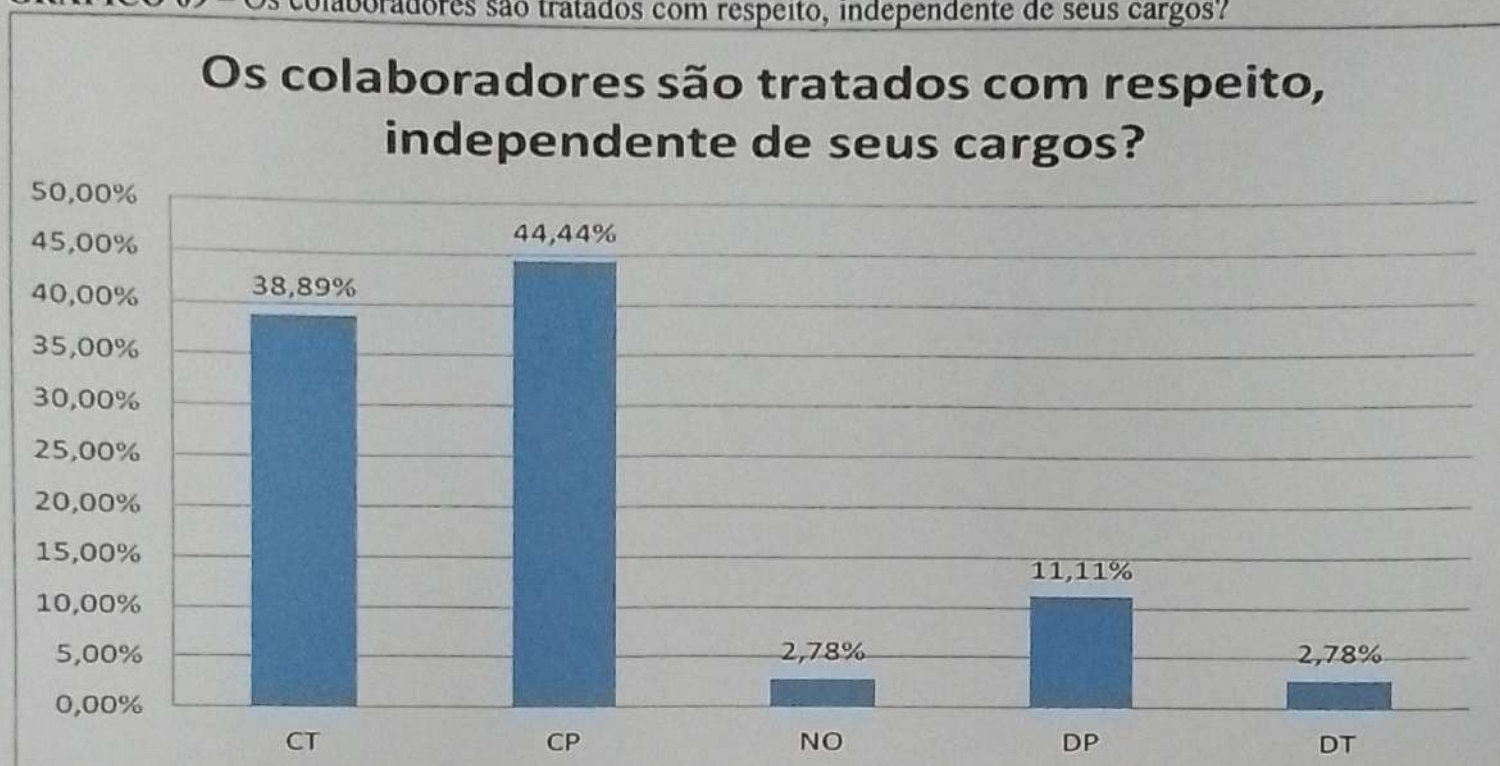
GRÁFICO 08 – A remuneração é adequada ao que faz?



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

De acordo com o gráfico 08, podemos observar que 30,56% dos colaboradores discordam parcialmente da remuneração recebida. Sendo que 27,78% concordam parcialmente, seguidos dos que discordam totalmente representados por 25% dos colaboradores e os que concordam totalmente somando um total de 11,11% dos entrevistados. E somente 5,56% responderam que não observaram.

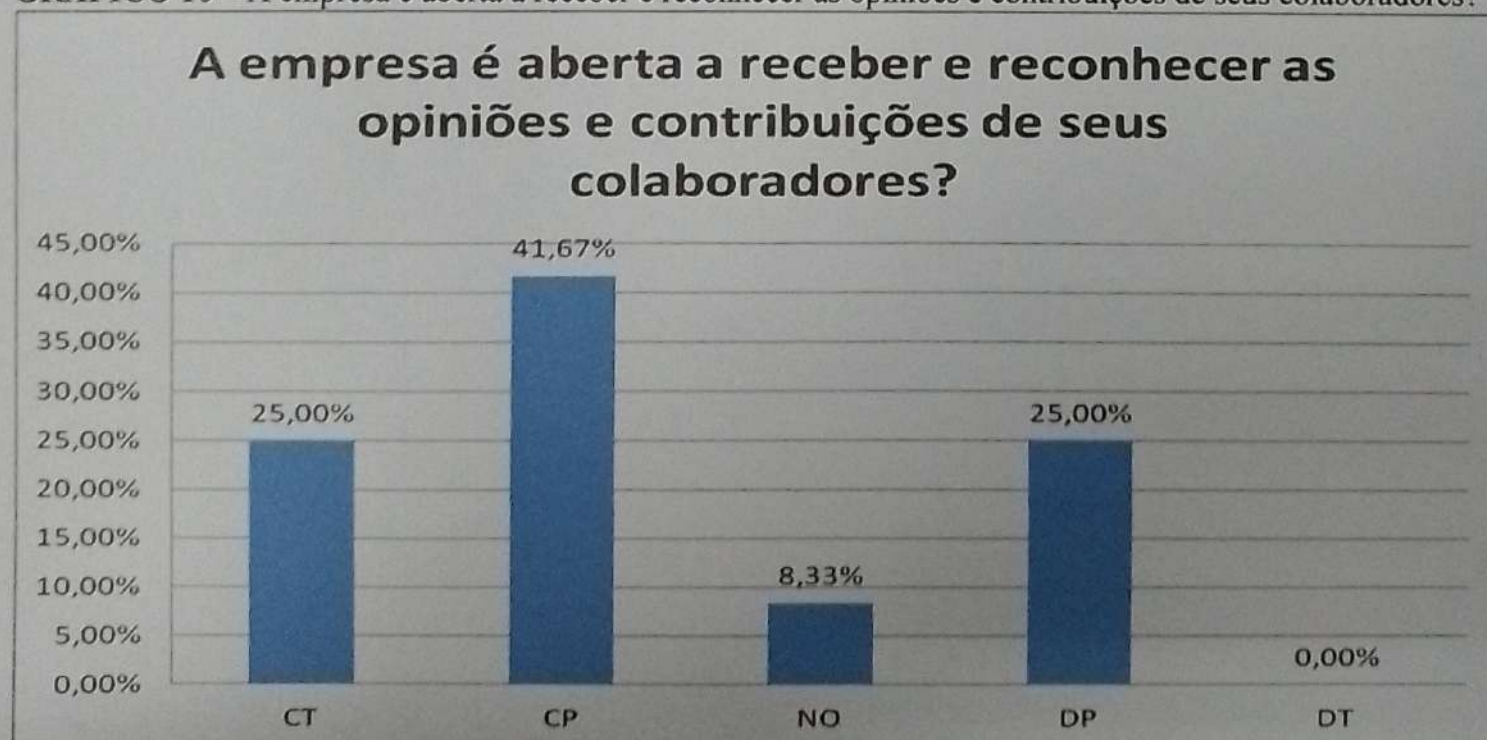
GRÁFICO 09 – Os colaboradores são tratados com respeito, independente de seus cargos?



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

Percebe-se no gráfico 09, que 44,44% dos colaboradores concordam parcialmente que são tratados com respeito, independente de seus cargos. Seguidos dos que concordam totalmente com 38,89% e dos que discordam parcialmente com 11,11%. Visualiza-se que os colaboradores que discordam totalmente e não observaram, ambos os grupos atingindo 2,78% do total respondentes, cada.

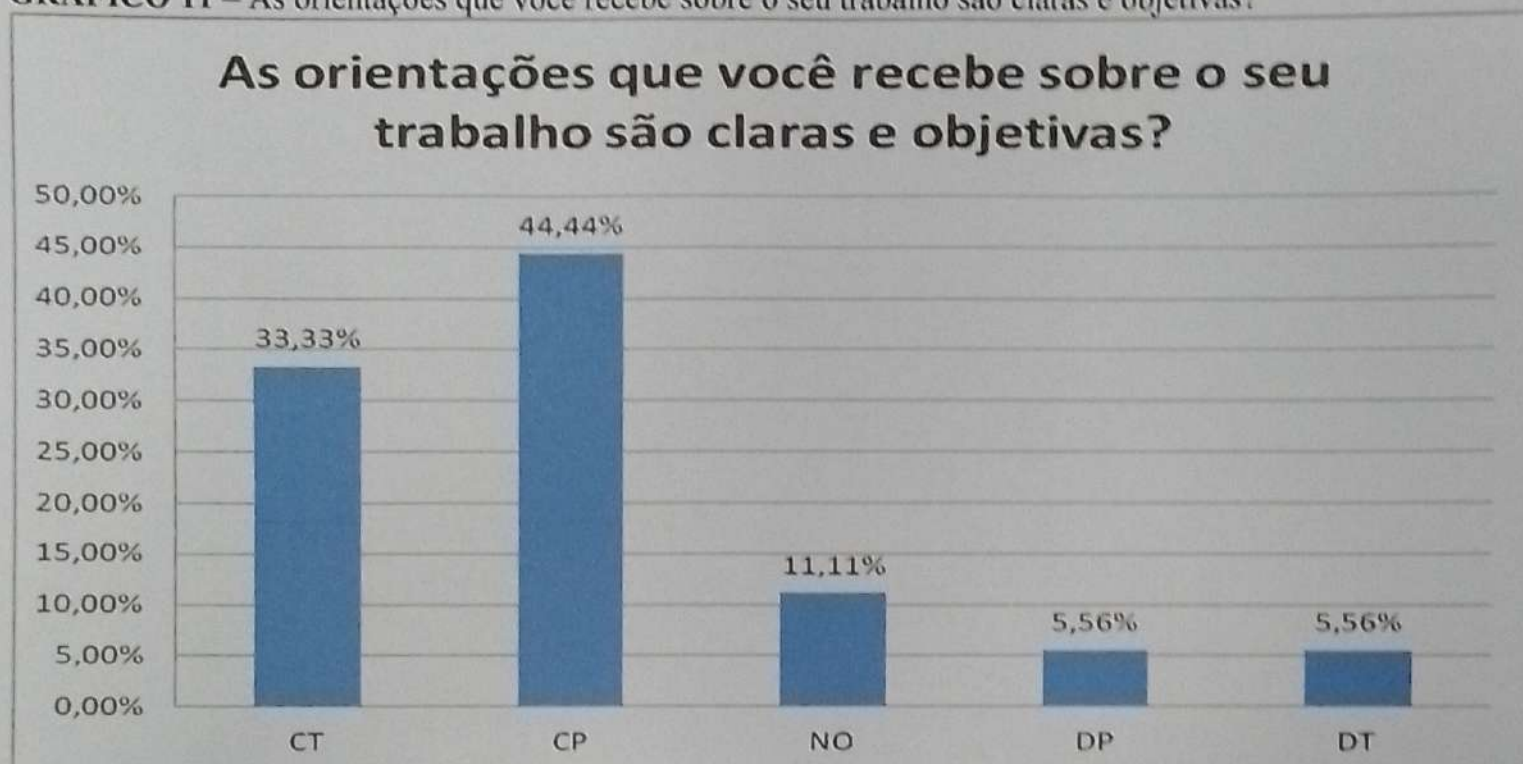
GRÁFICO 10 – A empresa é aberta a receber e reconhecer as opiniões e contribuições de seus colaboradores?



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

Note-se no gráfico 10, que 41,67% dos colaboradores concordam parcialmente que a empresa é aberta a receber e reconhecer as opiniões e contribuições dos mesmos. Bem como os colaboradores que concordam totalmente e discordam parcialmente, ambos os grupos atingindo 25% do total respondentes, cada. E apenas 8,33% não observaram.

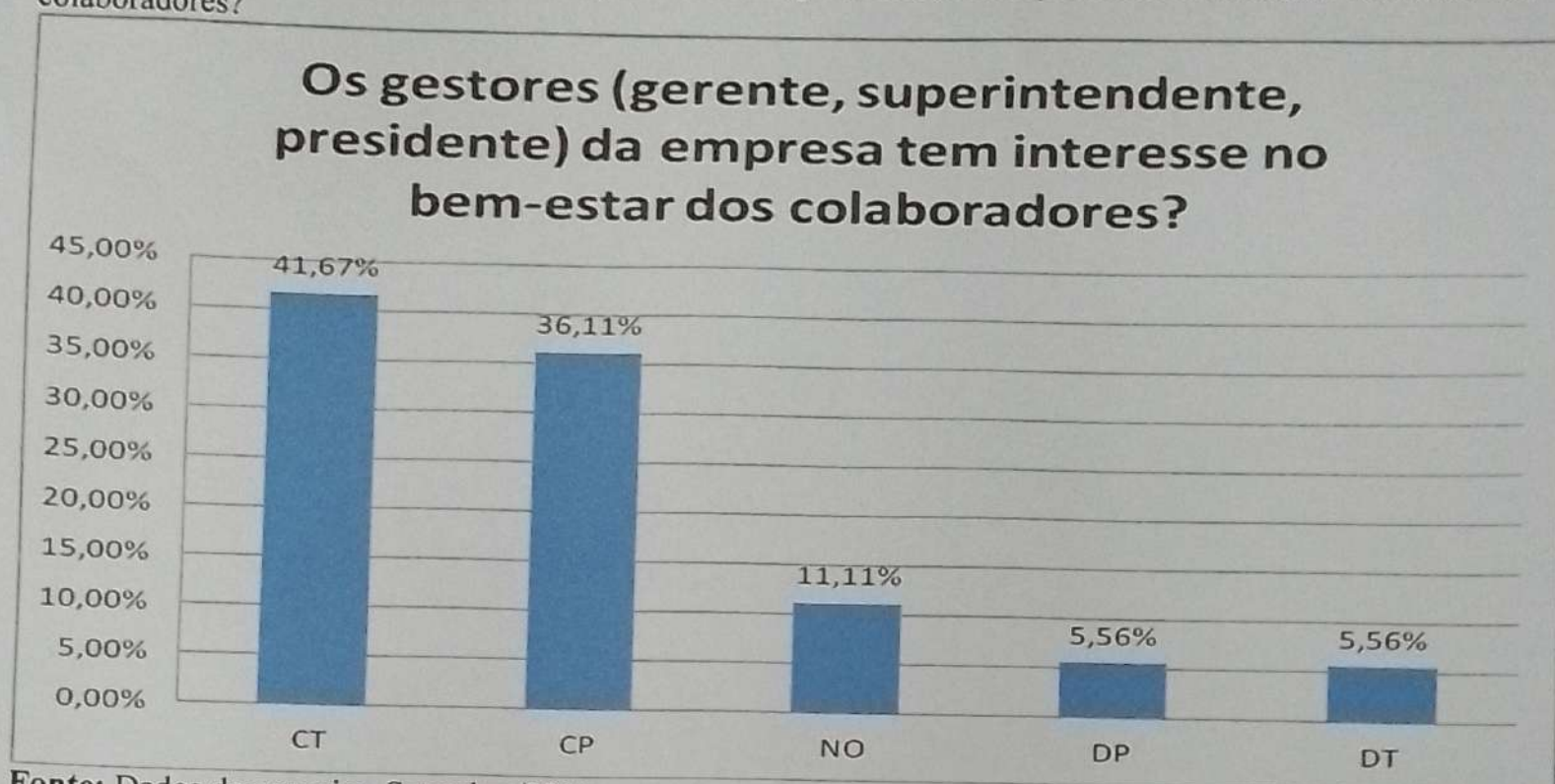
GRÁFICO 11 – As orientações que você recebe sobre o seu trabalho são claras e objetivas?



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

Identifica-se no gráfico 11, que 44,44% dos respondentes concordam parcialmente que as orientações recebidas sobre o seu trabalho são claras e objetivas. Seguidos dos que concordam totalmente com 33,33% e dos que não observaram com 11,11%. Bem como os colaboradores que discordam parcialmente e discordam totalmente, ambos os grupos atingindo 5,56% do total respondentes, cada.

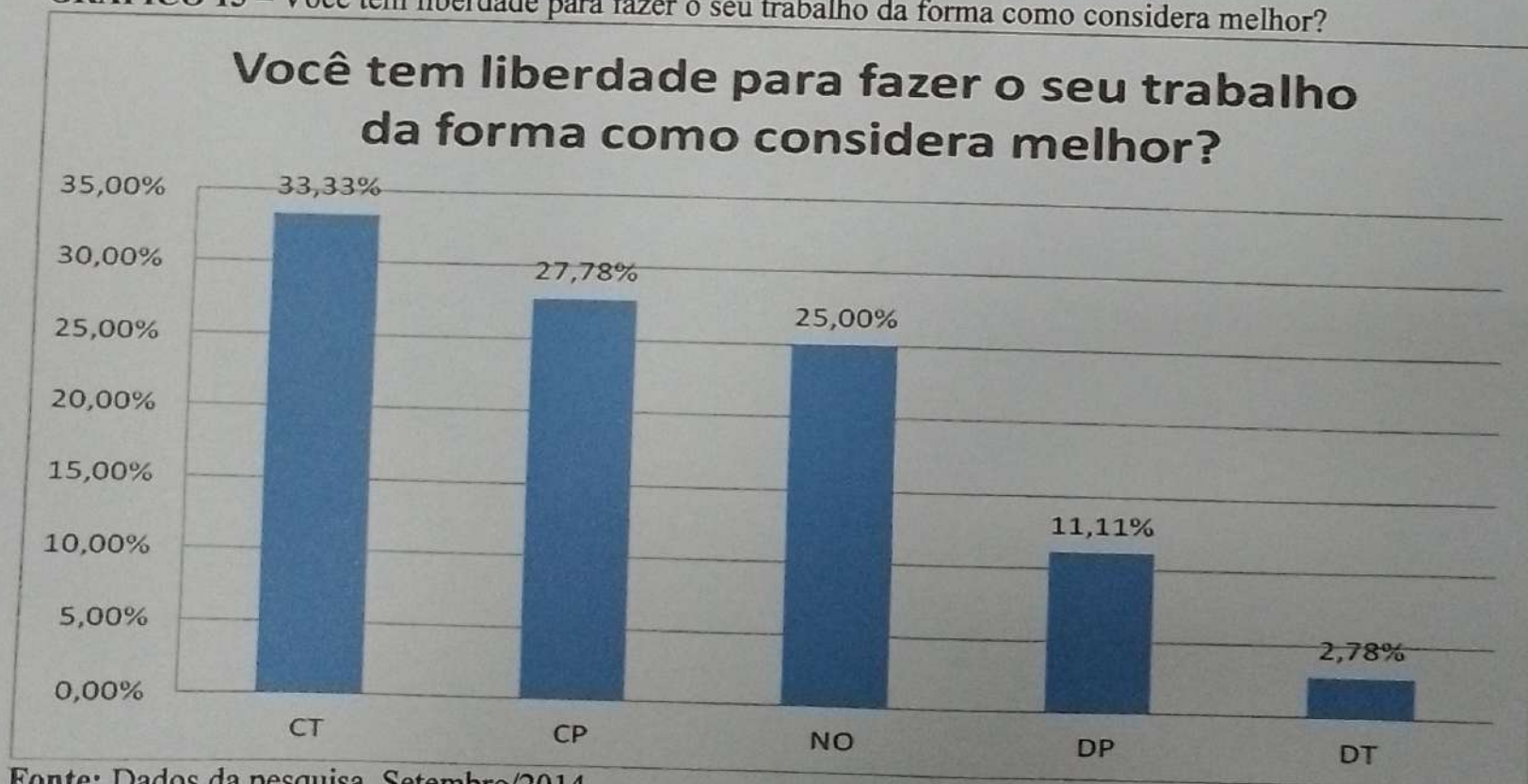
GRÁFICO 12 – Os gestores (gerente, superintendente, presidente) da empresa tem interesse no bem-estar dos colaboradores?



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

De acordo com o gráfico 12, observamos que 41,67% dos entrevistados concordam totalmente que os gestores (gerente, superintendente, presidente) da empresa tem interesse no bem-estar dos colaboradores. E 36,11% responderam que concordam parcialmente, seguidos dos que não observaram com 11,11%. Visualiza-se que os colaboradores que discordam parcialmente e discordam totalmente, ambos os grupos atingindo 5,56% do total respondentes, cada.

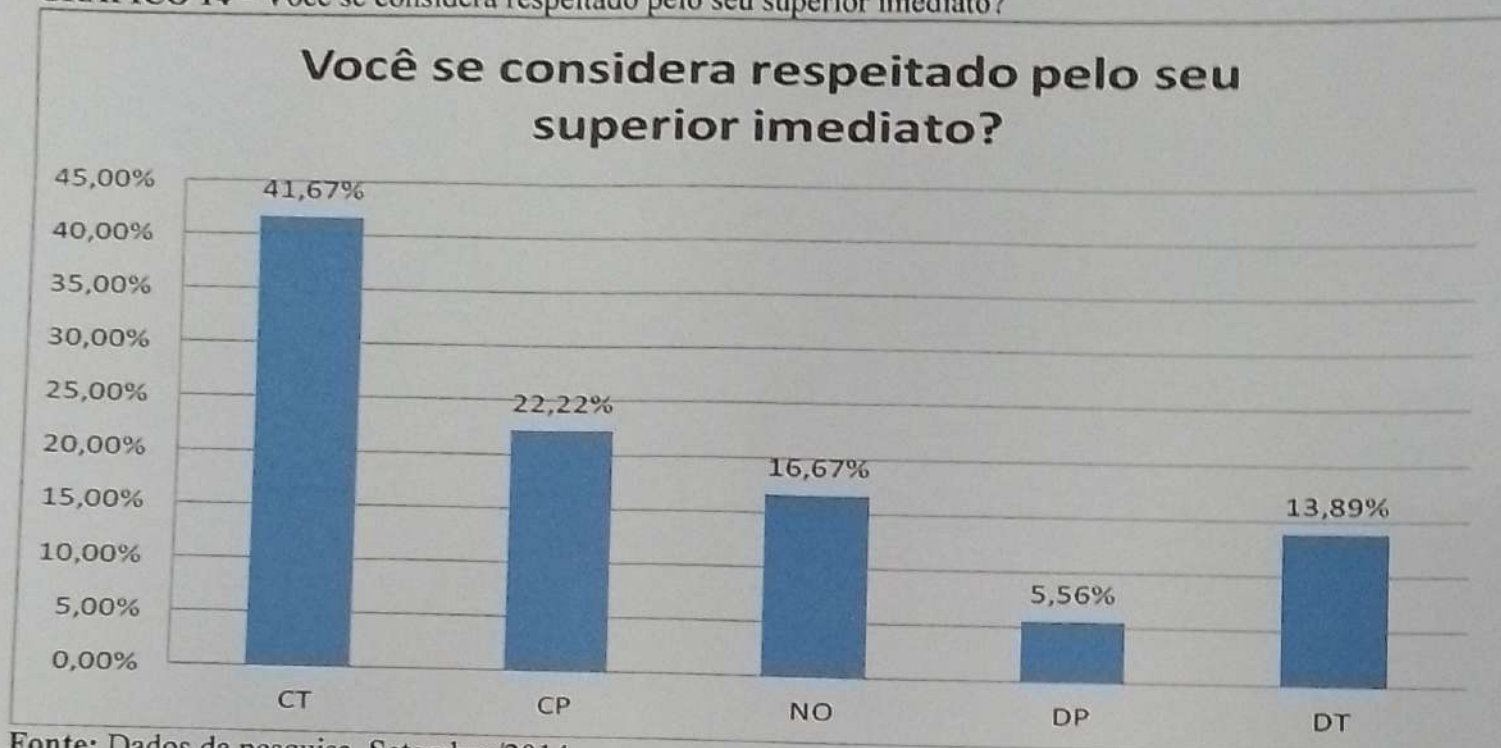
GRÁFICO 13 – Você tem liberdade para fazer o seu trabalho da forma como considera melhor?



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

Analisando o gráfico 13, concluiu-se que 33,33% dos colaboradores concordam totalmente que tem liberdade para fazer o seu trabalho da forma como considera melhor. Seguidos dos colaboradores que concordam parcialmente representados pelos 27,78%, os que não observaram com 25% dos respondentes, os que discordam parcialmente com 11,11% e por ultimo os que discordam totalmente com 2,78%.

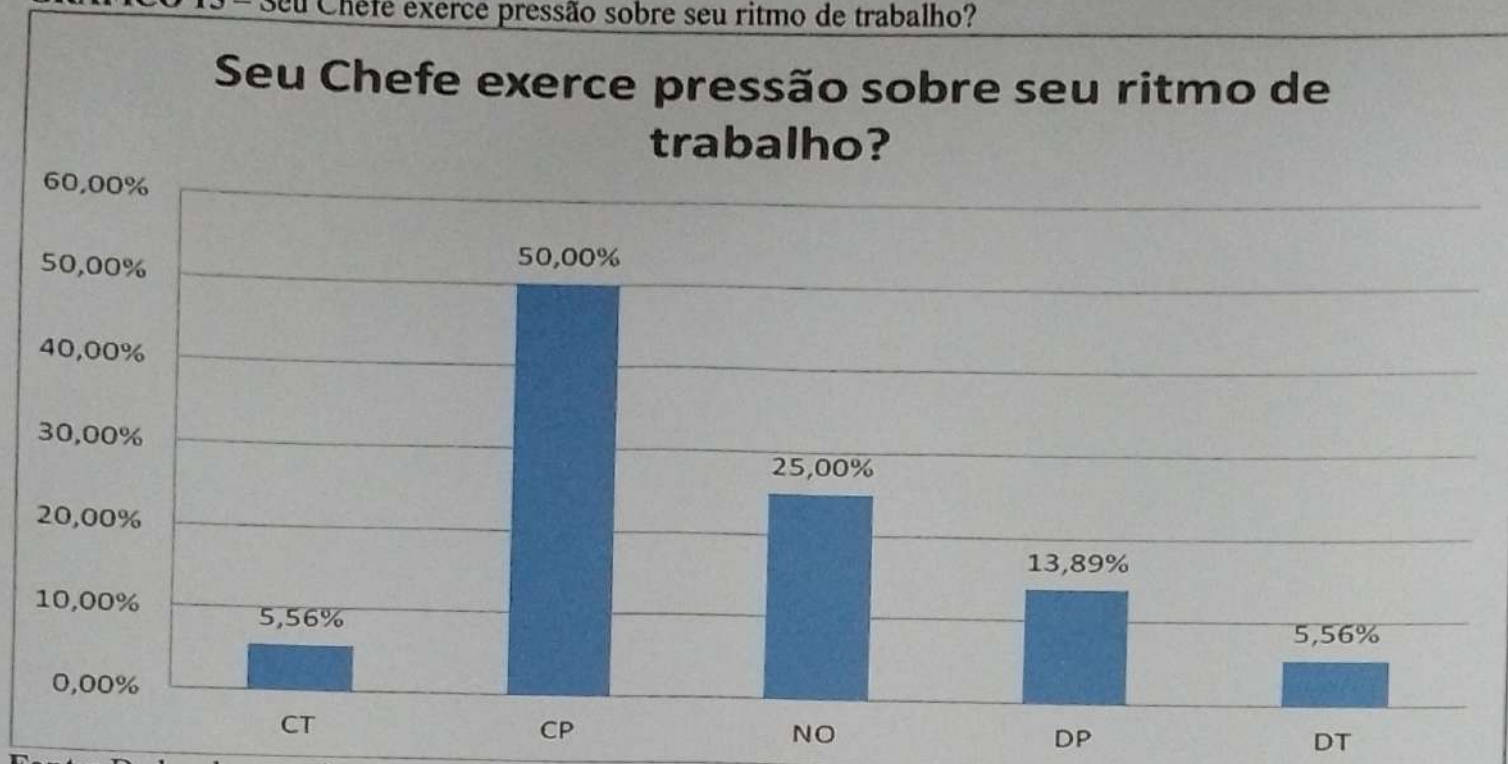
GRÁFICO 14 – Você se considera respeitado pelo seu superior imediato?



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

Nota-se no gráfico 14, que 41,67% dos colaboradores concordam totalmente que são respeitados pelo seu superior imediato, seguidos dos que concordam parcialmente com 22,22%. Bem como os que não observaram com 16,67% e os que discordaram totalmente com 13,89%. E apenas 5,56% discordaram parcialmente.

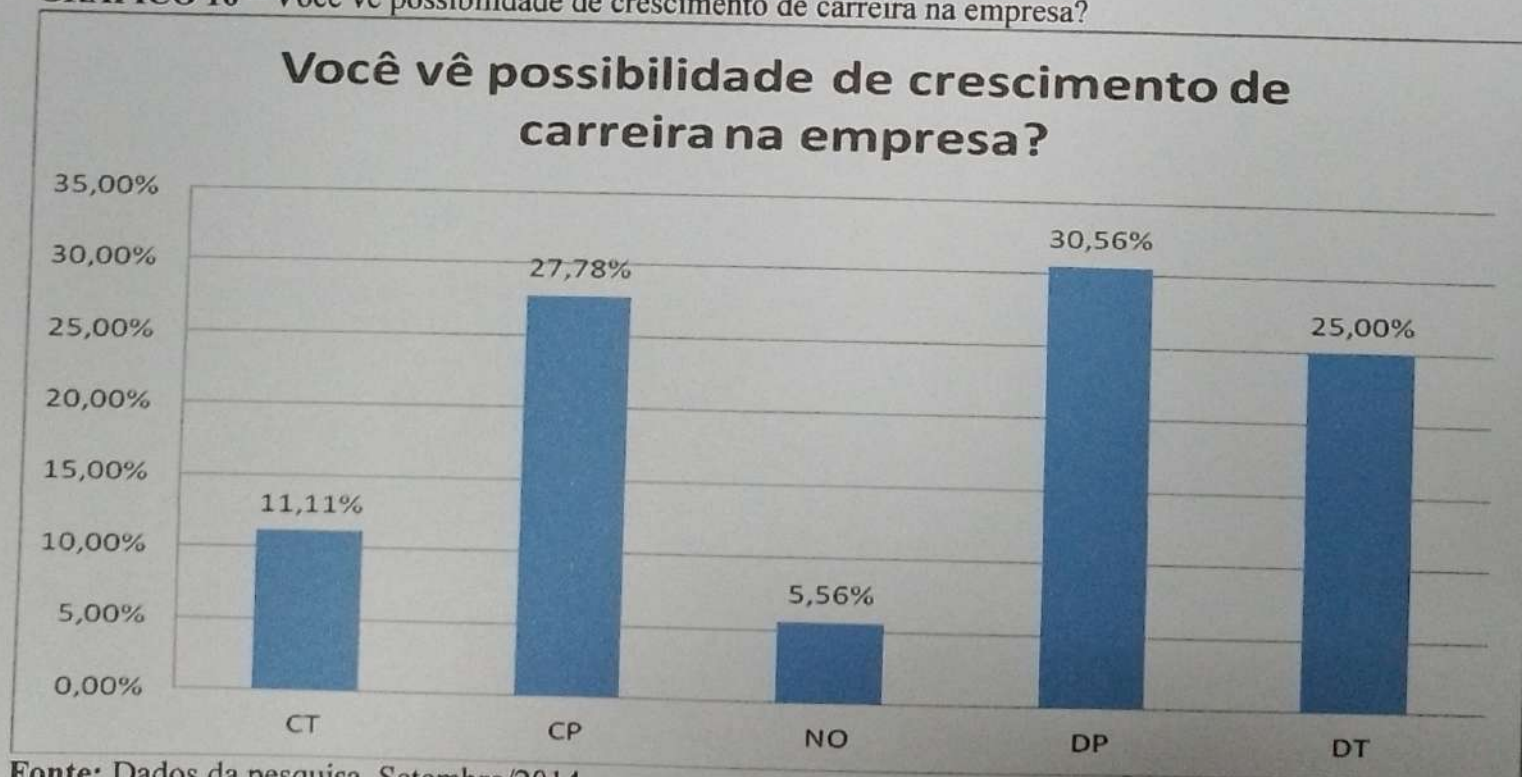
GRÁFICO 15 – Seu Chefe exerce pressão sobre seu ritmo de trabalho?



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

Com base nos dados do gráfico 15, verifica-se que 50% dos colaboradores respondentes concordam parcialmente que seu chefe exerce pressão sobre seu ritmo de trabalho. Seguidos dos que não observaram com 25% e os que discordam parcialmente com 13,89%. Visualiza-se que os colaboradores que discordam totalmente e concordam totalmente, ambos os grupos atingindo 5,56% do total respondentes, cada.

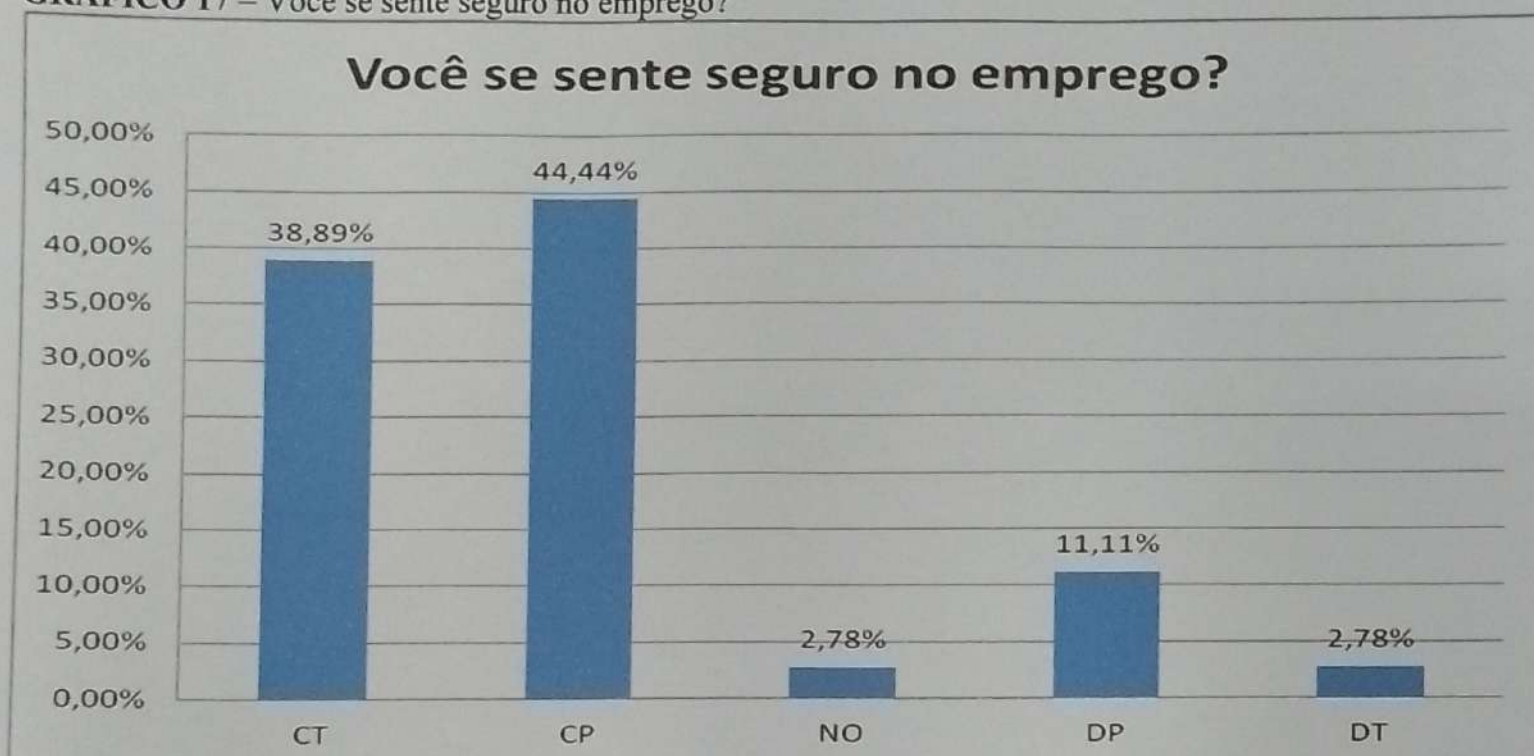
GRÁFICO 16 – Você vê possibilidade de crescimento de carreira na empresa?



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

Analisando o gráfico 16, observa-se que 30,56% dos colaboradores discordam parcialmente que há possibilidade de crescimento de carreira na empresa. Logo após os que concordam parcialmente com 27,78% e os que discordam totalmente com 25% dos respondentes. E por fim os colaboradores que concordam totalmente com 11,11% e os que não observaram com 5,56%.

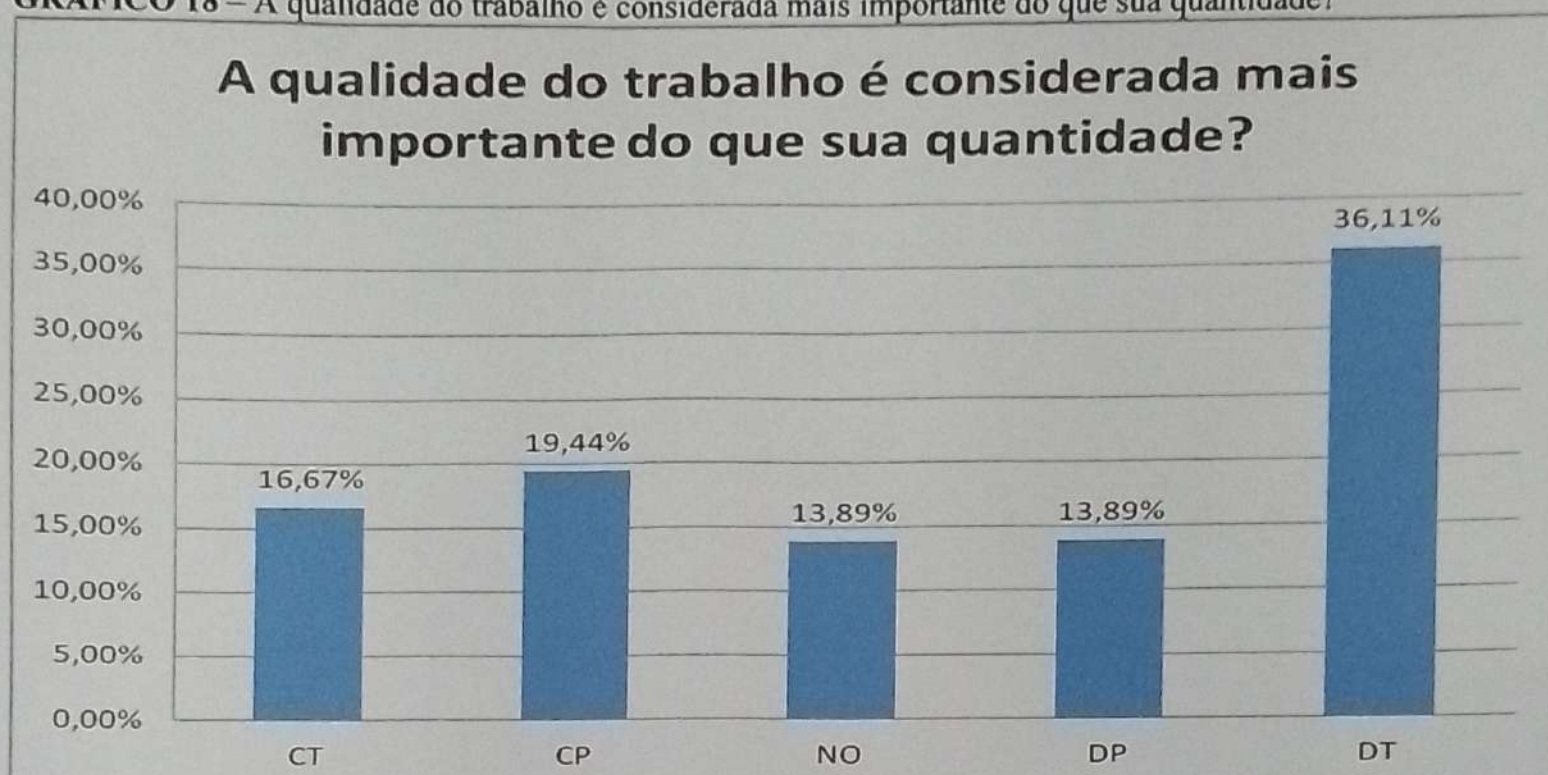
GRÁFICO 17 – Você se sente seguro no emprego?



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

Conforme o gráfico 17, identifica-se que 44,44% dos colaboradores concordam parcialmente que se sentem seguro no emprego, e 38,89% concordam totalmente. Bem como os que discordam parcialmente com 11,11% e os colaboradores que não observaram e os que discordam totalmente, ambos os grupos atingindo 2,78% do total respondentes, cada.

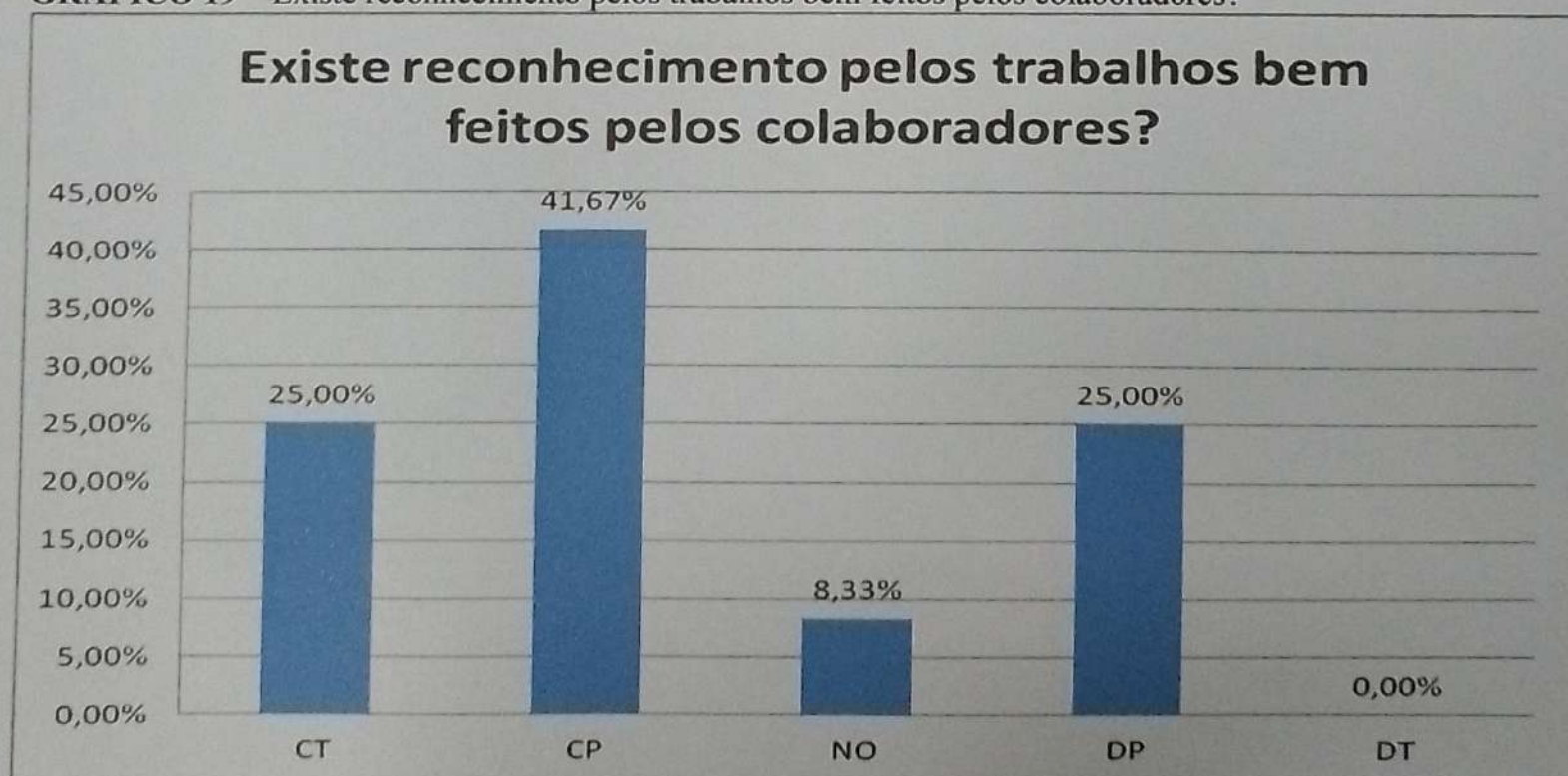
GRÁFICO 18 – A qualidade do trabalho é considerada mais importante do que sua quantidade?



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

De acordo com o gráfico 18, observa-se que 36,11% dos entrevistados discordam totalmente que a qualidade do trabalho é considerada mais importante do que sua quantidade, e 19,44% concordam parcialmente. Seguidos dos que concordam totalmente com 16,67% e os colaboradores que não observaram e que discordam parcialmente, ambos os grupos atingindo 13,89% do total respondentes, cada.

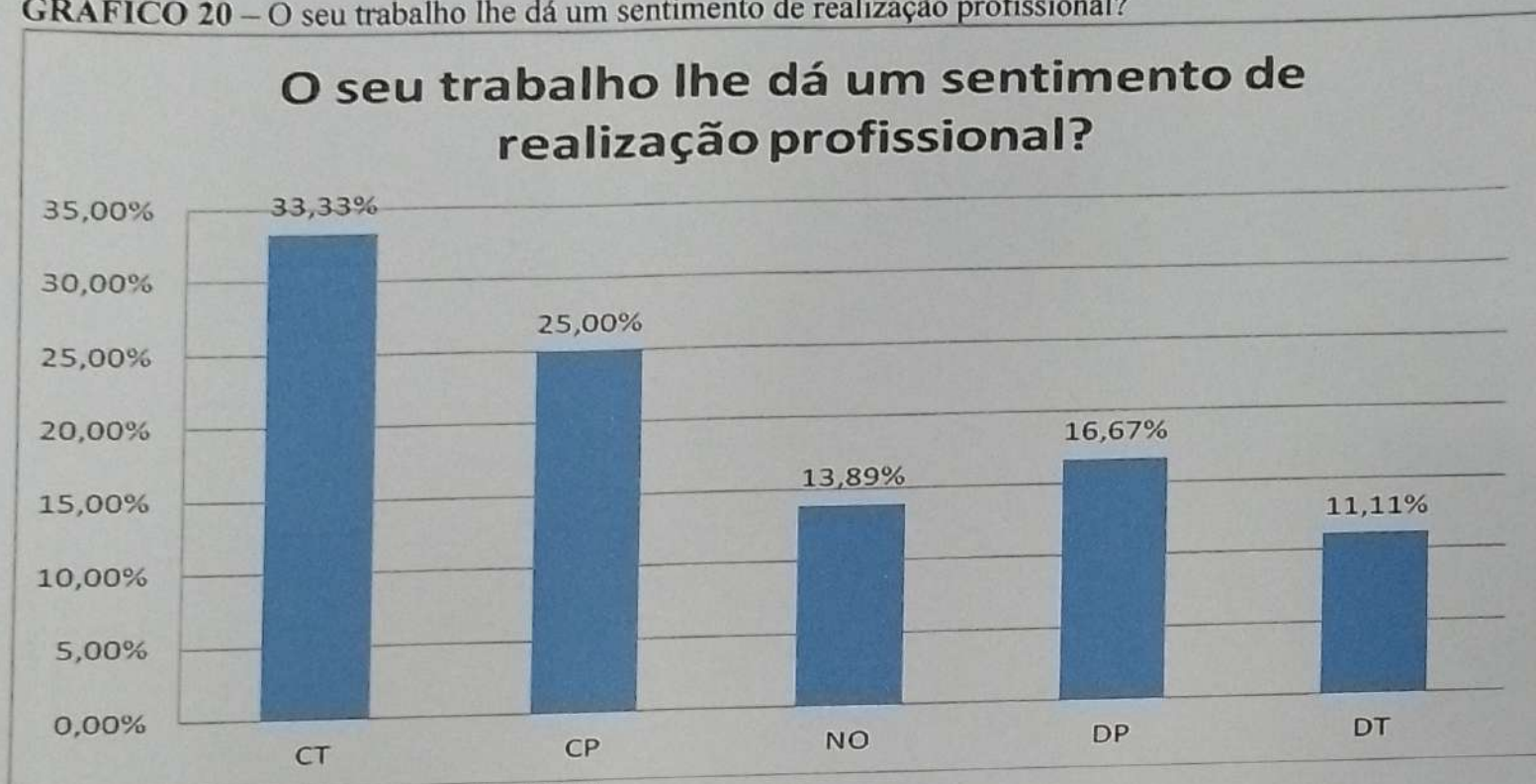
GRÁFICO 19 – Existe reconhecimento pelos trabalhos bem feitos pelos colaboradores?



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

Percebe-se no gráfico 19, que 41,67% dos respondentes concordam parcialmente que existe reconhecimento pelos trabalhos bem feitos pelos colaboradores, e os que concordam totalmente e os que discordam parcialmente, ambos os grupos atingindo 25% do total, cada. E apenas 8,33% dos colaboradores não observaram.

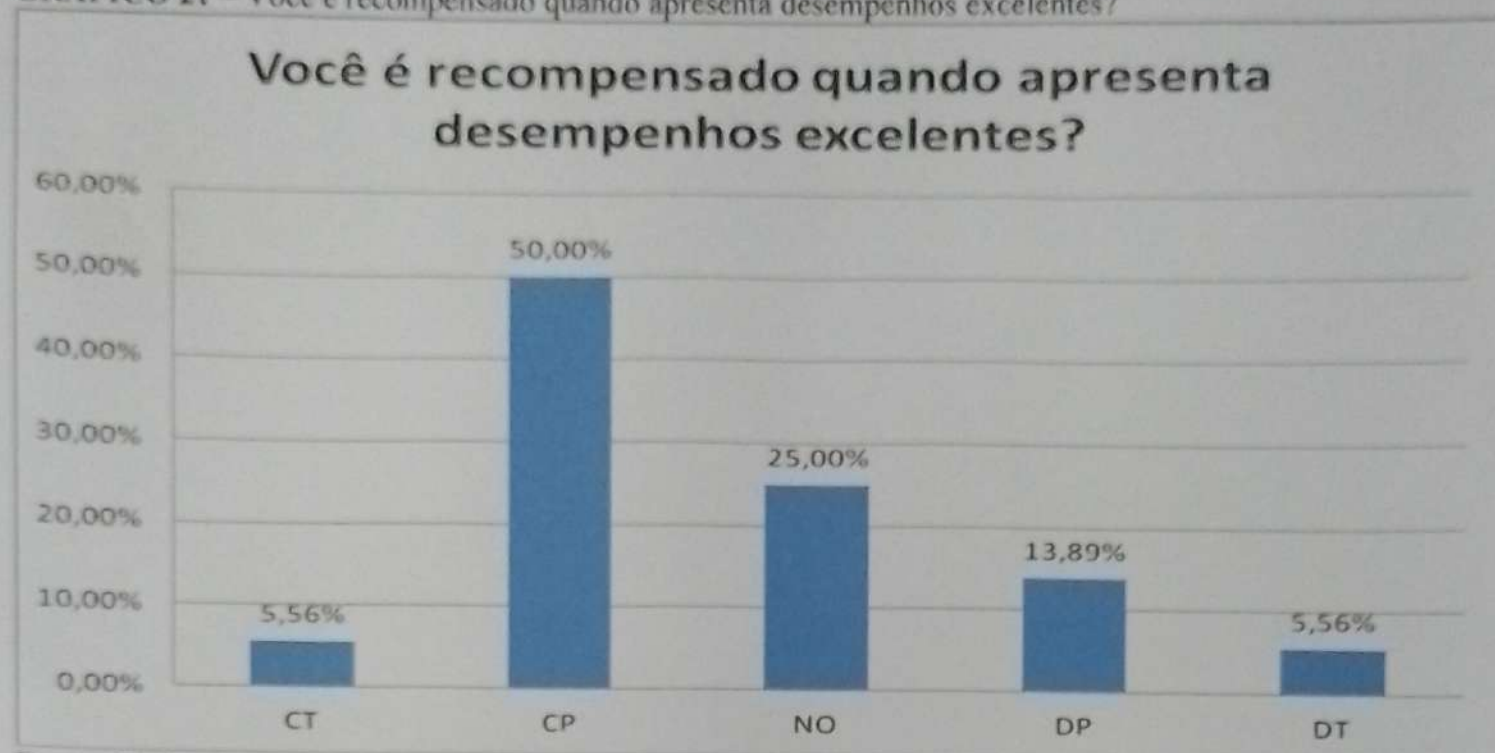
GRÁFICO 20 – O seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional?



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

Visualiza-se no gráfico 20, que 33,33% dos colaboradores concordam totalmente que seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional, e 25% concordam parcialmente. Seguidos dos que discordam parcialmente com 16,67% dos respondentes e 13,89% não observaram. E apenas 11,11% discordaram totalmente.

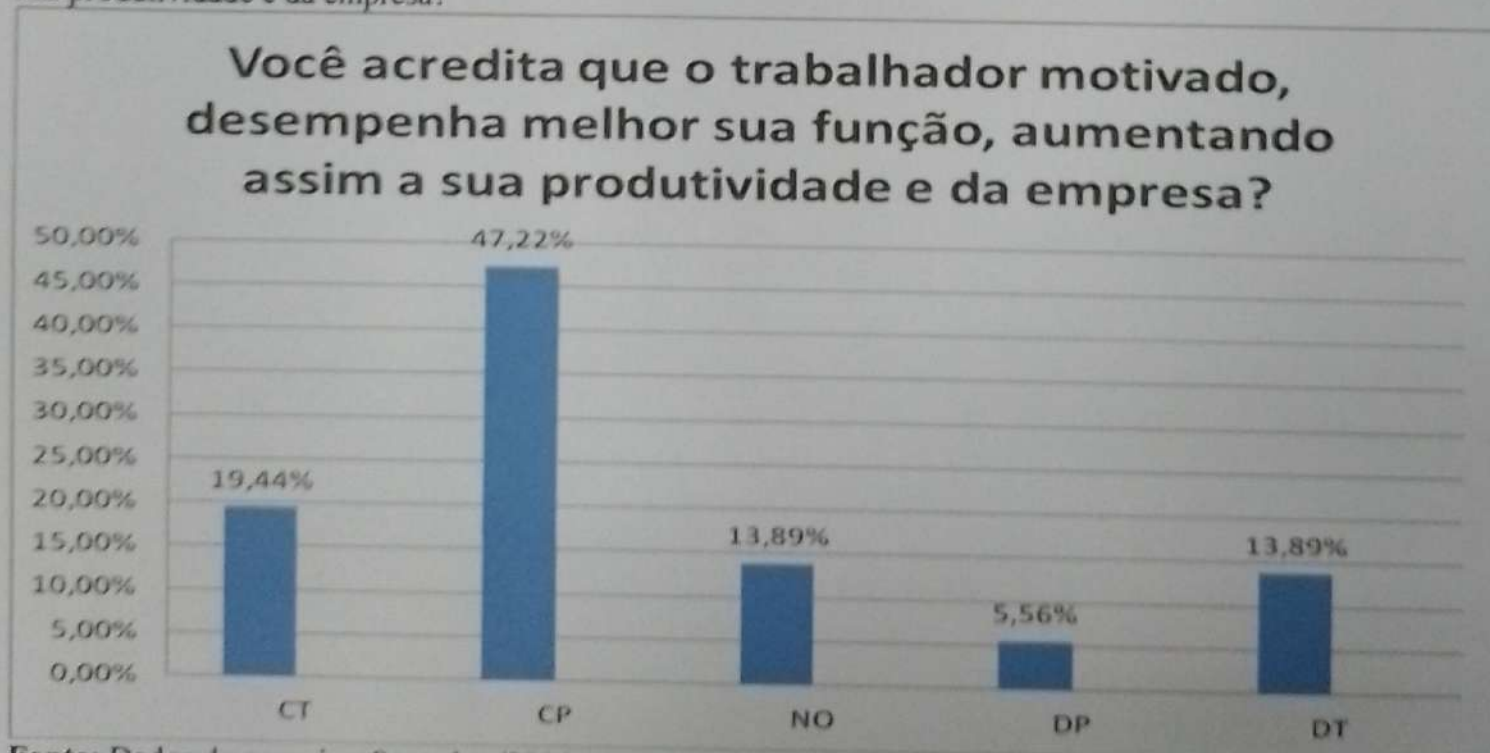
GRÁFICO 21 – Você é recompensado quando apresenta desempenhos excelentes?



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

Com base nos dados do gráfico 21, nota-se que 50% dos respondentes concordam parcialmente que são recompensados quando apresenta desempenhos excelentes, e 25% não observaram. Seguidos dos que discordam parcialmente com 13,89% e os que concordam e discordam totalmente, ambos os grupos atingindo 5,56% do total respondentes, cada.

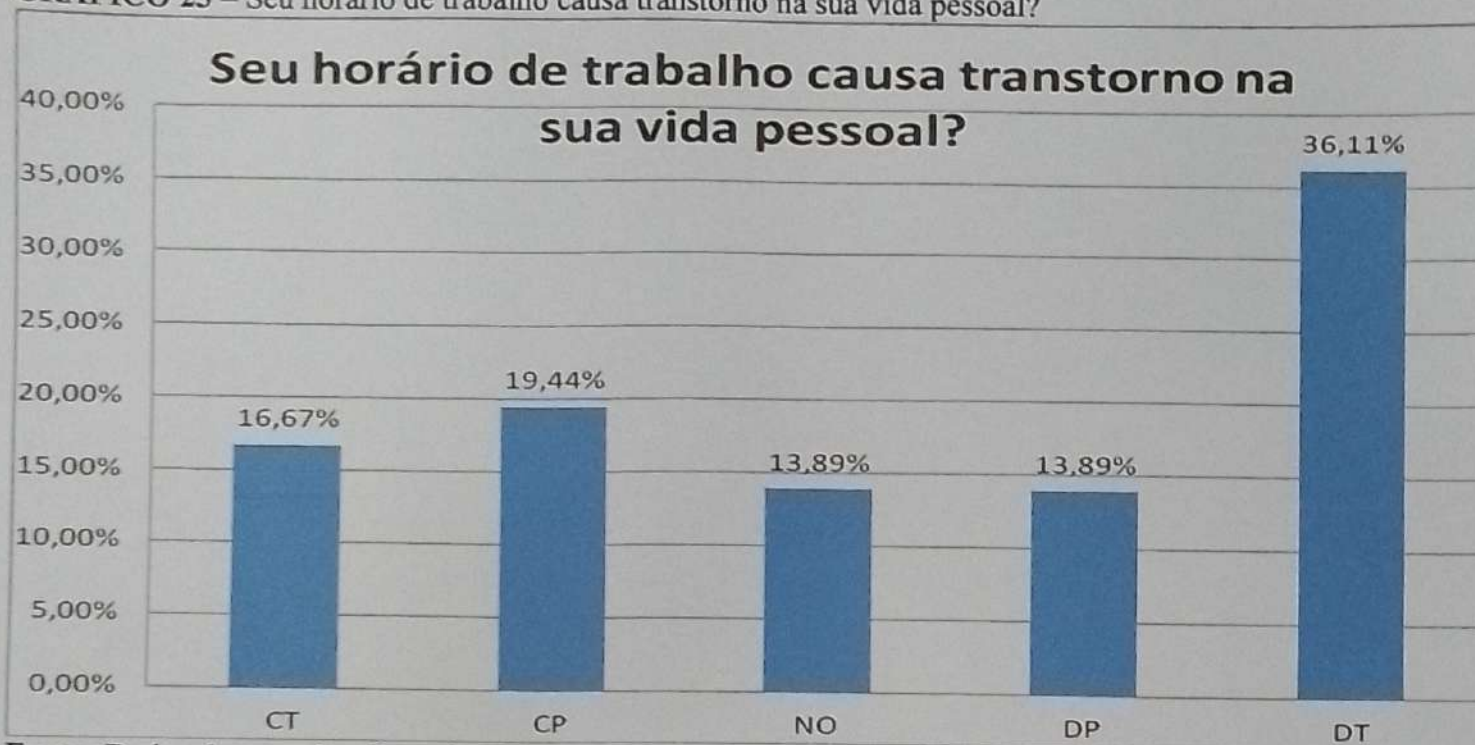
GRÁFICO 22 – Você acredita que o trabalhador motivado, desempenha melhor sua função, aumentando assim a sua produtividade e da empresa?



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

O gráfico 22 revela que 47,22% dos colaboradores concordam parcialmente que o trabalho motivado desempenha melhor sua função, aumentando assim a sua produtividade e da empresa. Seguido dos que concordam totalmente com 19,44% e os que não observaram e os que discordam totalmente, ambos os grupos atingindo 13,89% do total respondentes, cada. E apenas 5,56% discordam parcialmente.

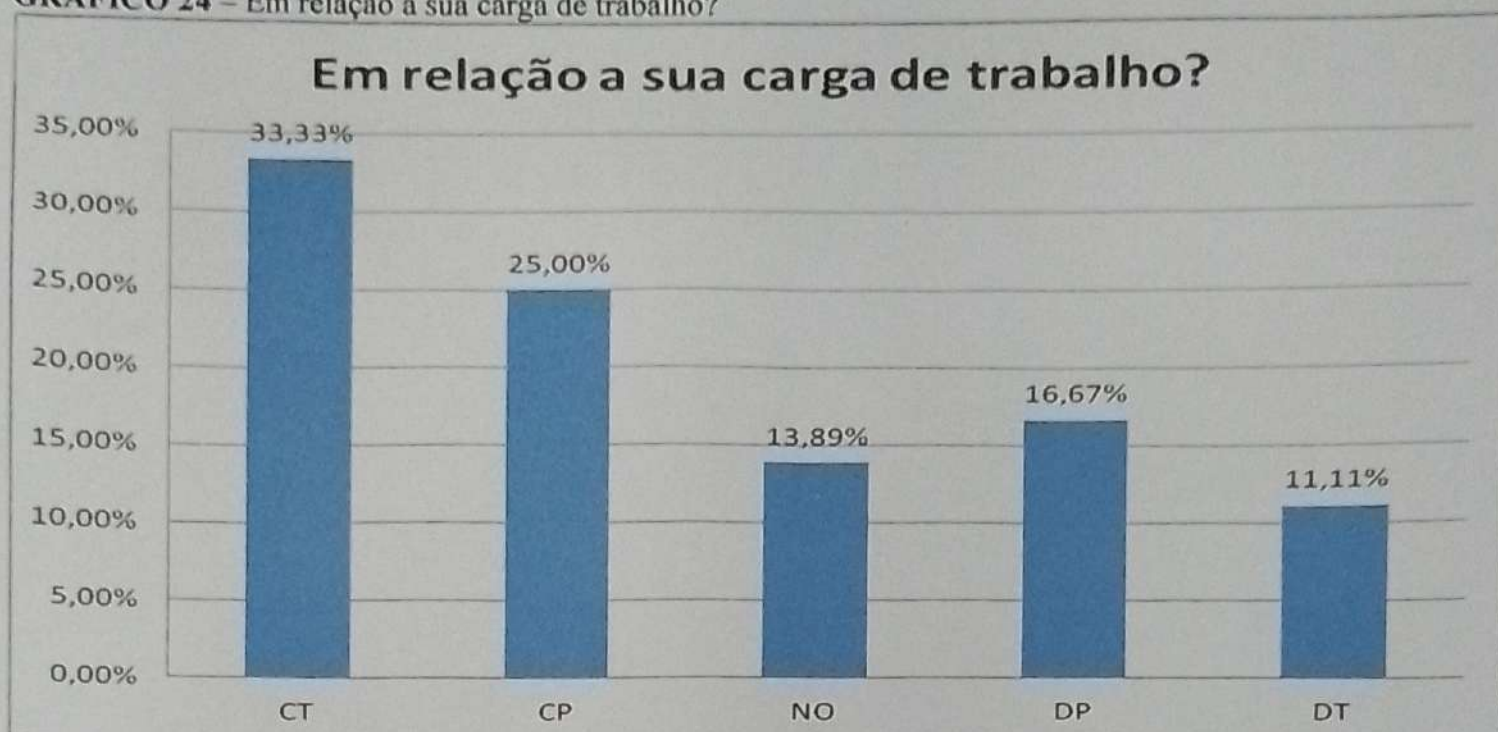
GRÁFICO 23 – Seu horário de trabalho causa transtorno na sua vida pessoal?



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

Conforme o gráfico 23, observa-se que 36,11% dos respondentes discordam totalmente que seu horário de trabalho causa transtorno na sua vida pessoal, e 19,44% concordam parcialmente. Seguidos dos que concordam totalmente com 16,67%, e os que não observaram e discordam parcialmente, ambos os grupos atingindo 13,89% do total respondentes, cada.

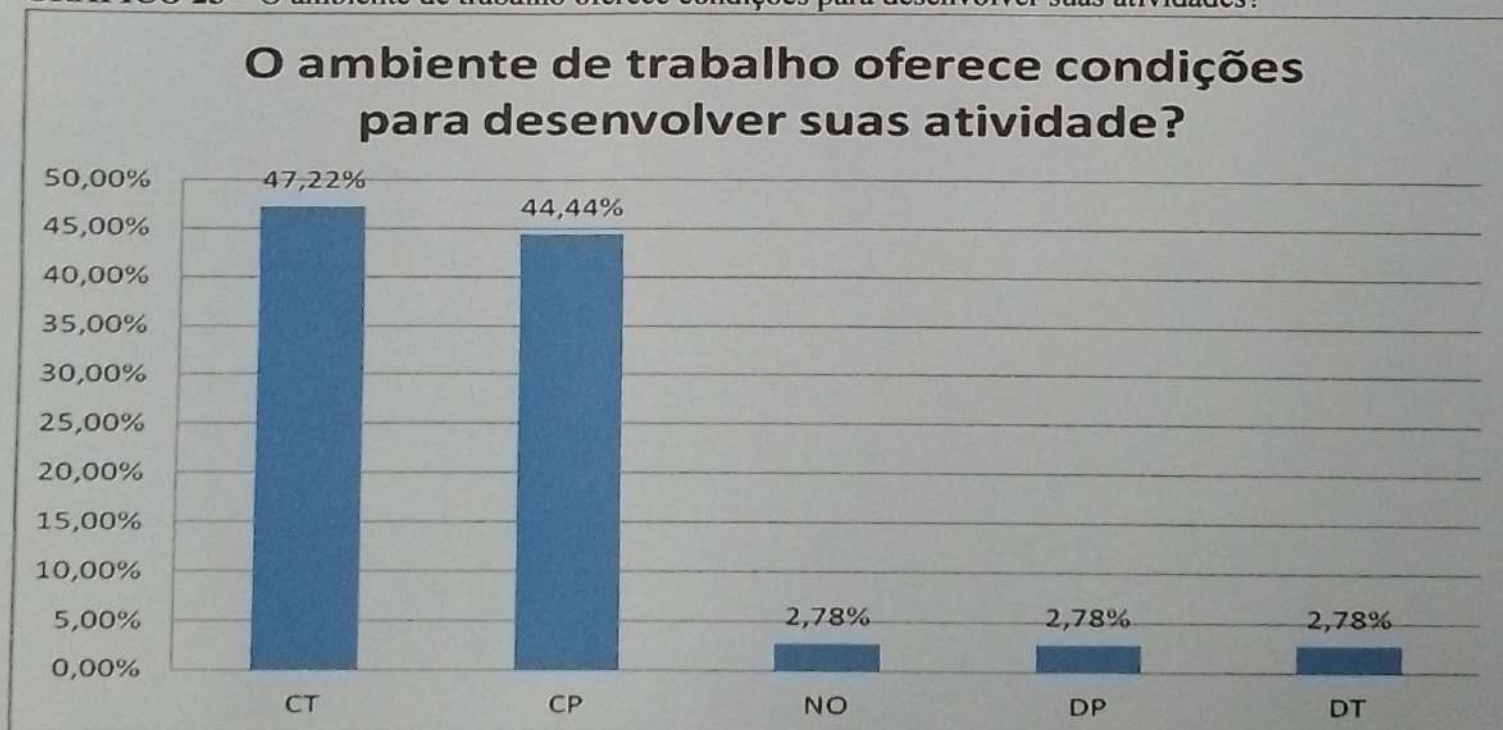
GRÁFICO 24 – Em relação a sua carga de trabalho?



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

De acordo com o gráfico 24, visualiza-se que 33,33% dos colaboradores concordam totalmente com sua carga de trabalho, e 25% concordam parcialmente. Seguidos dos que discordam parcialmente com 16,67%, os que não observaram com 13,89% e os que discordam totalmente com 11,11%.

GRÁFICO 25 – O ambiente de trabalho oferece condições para desenvolver suas atividades?



Fonte: Dados da pesquisa. Setembro/2014

Denota-se no gráfico 25, um total de 47,22% dos respondentes concordam totalmente que o ambiente de trabalho oferece condições para desenvolver suas atividades e 44,44% concordam parcialmente. E os que não observaram, discordam parcialmente e discordam totalmente, ambos os grupos atingindo 2,78% do total respondentes, cada.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve a incumbência de tratar sobre o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores da Unidade Corporativa Administrativa da FIERN, através das variáveis que afetam diretamente, pois a QVT pode ser considerada uma abordagem que visa à melhoria da competitividade, da eficácia e da flexibilidade de uma organização voltada para pessoas.

Dessa forma, a chave para a empresa conseguir se manter competitiva no mercado, será trabalhar a QVT de forma igualitária, buscando satisfazer os colaboradores, a organização e a sociedade, pois, trabalhando de forma consciente, não só a empresa, como todos serão beneficiados.

No intuito de verificar como esta prática está sendo efetuada na empresa estudada, o objetivo geral do trabalho foi diagnosticar a o nível de Qualidade de Vida no Trabalho, através de uma adaptação do modelo de Fernandes (1996).

Os principais resultados obtidos demonstraram que, de uma forma geral, a Qualidade de Vida no Trabalho na empresa é razoável, por existirem vários pontos a serem trabalhados, os quais influenciam até mesmo a eficiência e a eficácia dos processos organizacionais.

Vale salientar que a elaboração deste estudo proporcionou uma visão ampla da importância da Qualidade de Vida no Trabalho para os colaboradores, já que os indicadores aqui pesquisados para obtenção do nível de satisfação dos colaboradores, permitem concluir que a FIERN precisa adotar políticas organizacionais que sejam voltadas à melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho, necessitando criar um ambiente de integração entre toda a equipe, aumentando o comprometimento e motivação dos mesmos. Dando continuidade ao estudo, serão apresentadas as recomendações na tentativa de propor possíveis soluções para a Qualidade de Vida no Trabalho da empresa.

REFERÊNCIAS

- BRUNELLI, Maria da Graça Mello. **Motivação no serviço público**. Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Junho de 2008.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações**. São Paulo: Editora Atlas 8ª Edição, 2004.
- DAVIS, Keith; NEWSTROM John W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional**. Vol 2. São Paulo: Pioneira, 1996.
- DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Elisabeth; JAYET, Christian. **Psicodinâmica do trabalho - contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.
- DE MASI, Domenico. **O futuro do Trabalho: fadiga e ócio na sociedade pós-industrial**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Editora José Olympio Ltda. e Brasília: Edit. de UNB, 2000.
- FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Stress e Trabalho: Uma abordagem Psicossomática**. São Paulo: Atlas, 2002.
- GUNTHER, Hartmut. **Pesquisa Qualitativa Versus Pesquisa Quantitativa: Esta É a Questão?** Brasília – DF, 2006. Disponível em: <http://www.cielo.br/pdf/ptp/v22n2/a10v22n2.pdf> Acesso em 20 de maio de 2014.
- ISHIKAWA, K. – **Controle da Qualidade Total à Maneira Japonesa**. Rio de Janeiro, Editora Campus, 1993.
- KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- MARX, Karl. **Contribuição à crítica da economia política**. 2.ed. Trad. Maria Helena Barreiro Alves. Revisão de Carlos Roberto F. Nogueira. São Paulo: Martins Fontes, 1983. Original inglês.
- OLIVEIRA, José Arimatés de. **A Qualidade de Vida no Brasil: a influência do desenvolvimento tecnológico, considerando a situação nas regiões brasileiras nos anos de 1960, 1970 e 1980**. Tese de Doutorado, São Paulo : Fundação Getúlio Vargas, 1995, 204p.

PIOVESAN, A.; Temporini E.R. **Pesquisa exploratória: procedimento metodológico para o estudo de fatores humanos no campo da saúde pública**. São Paulo – SP. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v29n4/10.pdf> Acesso em 20 de maio de 2014.

POT. Frank. **Productivity and utilization of the potential workforce**. Texto apresentado na disciplina qualidade de vida no trabalho, FEA/USP, 2003.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: Evolução e análise no nível gerencial**. Rio de Janeiro: Vozes, 2002.

ROSSETTI, Adroaldo. **Recursos humanos: o capital humano das organizações. 8.ed.** São Paulo: Atlas, 2004.

SILVA, Caroline Machado Castilhos da; PEIXOTO, Roberta Ramalho; BATISTA, José Mauro Ruiz. **A influência da liderança na motivação da equipe**. Revista Eletrônica Novo Enfoque, ano 2011, v. 13, n. 13, p. 195 – 206.

WALTON, R. E. – **Quality of working life: Whats is it?** Sloan management Review, v.15, n.1, p. 11-21, 1973.

WERTHER, W. B. & DAVIS, K. – **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: McGraw/Hill, 1983.

VENTURA, Magda Maria. **O estudo de caso como modalidade de pesquisa**. Rio de Janeiro – RJ, 2007. Disponível em: http://sociedades.cardiol.br/socerj/revista/2007_05/a2007_v20_n05_art10.pdf Acesso em 20 de maio de 2014.

VIEIRA, Adriane. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. Florianópolis: Insular, 1996.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO – PESQUISA SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

1. PERFIL DO COLABORADOR

Por favor, assinalar a opção que mais lhe é adequada.

1.1 SEXO

☐ Feminino ☐ Masculino

1.2 FAIXA ETÁRIA (IDADE EM ANOS)

☐ Até 20 anos ☐ de 21 a 30 anos ☐ 31 a 39 anos ☐ Acima de 40 anos

1.3 ESTADO CIVIL

☐ Solteiro ☐ Casado ☐ Desquitado/Divorciado ☐ Outro

1.4 ESCOLARIDADE

☐ Ensino Elementar ☐ Ensino Médio ☐ Ensino Superior - cursando
☐ Superior Completo ☐ Pós-graduação

1.4 FAIXA SALARIAL (SALÁRIOS MÍNIMOS)

☐ Até 02 ☐ de 03 a 05 ☐ de 06 a 08 ☐ Acima de 09

1.5 TEMPO DE SERVIÇO (EM ANOS)

☐ Até 02 ☐ de 03 a 05 ☐ de 06 a 08 ☐ Acima de 09

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Em cada uma das afirmações que seguem, assinale apenas uma das opções de resposta, marcando um "X" na que mais lhe convier, obedecendo aos códigos:

Concordo totalmente..... Assinale um "X" na coluna CT.
 Concordo parcialmente..... Assinale um "X" na coluna CP.
 Não observado Assinale um "X" na coluna NO.
 Discordo parcialmente Assinale um "X" na coluna DP.
 Discordo totalmente Assinale um "X" na coluna DT.

Nº	AFIRMAÇÕES	CT	CP	NO	DP	DT
SALARIO						
01	O seu salário satisfaz as suas necessidades básicas de vida?					
02	A remuneração é adequada ao que faz?					
GESTÃO						
03	Os colaboradores são tratados com respeito, independente de seus cargos?					
04	A empresa é aberta a receber e reconhecer as opiniões e contribuições de seus colaboradores?					
05	As orientações que você recebe sobre o seu trabalho são claras e objetivas?					
06	Os gestores (gerente, superintendente, presidente) da empresa tem interesse no bem-estar dos colaboradores?					
07	Você tem liberdade para fazer o seu trabalho da forma como considera melhor?					
08	Você se considera respeitado pelo seu superior imediato?					
09	Seu Chefe exerce pressão sobre seu ritmo de trabalho?					
CARREIRA						
10	Você vê possibilidade de crescimento de carreira na empresa?					
11	Você se sente seguro no emprego?					
VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL						
12	A qualidade do trabalho é considerada mais importante do que sua quantidade?					
13	Existe reconhecimento pelos trabalhos bem feitos pelos colaboradores?					
14	O seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional?					
15	Você é recompensado quando apresenta desempenhos excelentes?					
16	Você acredita que o trabalhador motivado, desempenha melhor sua função, aumentando assim a sua produtividade e da empresa?					
CONDIÇÕES DE TRABALHO						
17	Seu horário de trabalho causa transtorno na sua vida pessoal?					
18	Em relação a sua carga de trabalho?					
19	O ambiente de trabalho oferece condições para desenvolver suas atividades?					