

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA / UFPB

Centro de Ciências Sociais Aplicadas / CCSA

Departamento de Administração / DA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): Um estudo de caso  
na Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (CAGEPA)**

JOAQUIM ALVES DE ARAÚJO NETO

João Pessoa

Maio, 2017

JOAQUIM ALVES DE ARAÚJO NETO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): Um estudo de caso  
na Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (CAGEPA)**

Projeto de pesquisa apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal da Paraíba – DA/CCSA/UFPB, em atendimento as exigências para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

**Professor(a) Orientador(a):** Dra. Celia Cristina Zago.

João Pessoa

Maio, 2017

### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

A658q Araújo Neto, Joaquim Alves de.

Qualidade de vida no trabalho (QVT): um estudo de caso na Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (CAGEPA) / Joaquim Alves de Araújo Neto. – João Pessoa, 2017.  
50f.: il.

Orientador(a): Prof<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Célia Cristina Zago.

Trabalho de Conclusão de Curso (Administração) – UFPB/CCSA.

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Satisfação. 3. Produtividade. I.  
Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:658(043.2)

À Professora Celia Cristina Zago,

Solicitamos examinar e emitir parecer no Trabalho de Conclusão de Curso do aluno:  
JOAQUIM ALVES DE ARAÚJO NETO.

João Pessoa, de de 2017.

---

Prof<sup>ª</sup>. Nadja Valéria Pinheiro  
Coordenadora do Curso de Administração

Parecer do Professor Orientador:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

JOAQUIM ALVES DE ARAÚJO NETO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): Um estudo de caso  
na Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (CAGEPA)**

Aprovado em / / 2017.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Celia Cristina Zago (UFPB/CCSA/DA)  
(Orientadora)

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Ana Carolina Kruta de Araújo Bispo (UFPB/CCSA/DA)  
(Examinadora)

João Pessoa

Maio, 2017

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho às pessoas que mais amo. Minha mãe, Edilva Aurélio de Araújo, meu pai, Zailton Gonçalves de Araújo, minha irmã, Giselly Aurélio de Araújo e minha sobrinha, Júlia Araújo Santos.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a **Deus**.

À minha **família** que sempre me apoiou e ajudou nos momentos que precisei.

A todos os **amigos** que fiz na faculdade, com os quais compartilhei vários momentos alegres e marcantes, e que me ajudaram nessa jornada.

A todos os professores que tive no curso, em especial a minha orientadora, **Prof<sup>a</sup>.Dr<sup>a</sup>. Celia Zago**, por toda orientação e ajuda na realização deste trabalho.

À gerente de capital humano da Cagepa, **Gicelle de Alcântara Bonifácio**, por ter autorizado a realização da pesquisa na empresa.

A todos os empregados da Cagepa que puderam participar respondendo o questionário.

A todos que contribuíram de alguma forma para a realização deste trabalho.

*“Nenhum obstáculo será tão grande se sua vontade de vencer for maior.”*

*Autor Desconhecido*

## RESUMO

ARAÚJO NETO, Joaquim Alves de. **Qualidade de vida no trabalho (QVT):** Um estudo de caso na Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (CAGEPA). Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Celia Cristina Zago. João Pessoa: UFPB/DA, 2017. 50 p. Relatório de Pesquisa. (Bacharelado em Administração).

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) pode ser entendida como um conjunto de ações que promovem saúde, bem-estar e satisfação aos colaboradores. Em consequência, contribuem para uma produção maior e com mais qualidade. Sendo assim, empresas que desejam alcançar um alto nível competitivo, não deveriam abrir mão de incluir a QVT em suas políticas de gestão. O presente trabalho teve como objetivo identificar a percepção dos empregados da sede administrativa da CAGEPA em relação à qualidade de vida na organização, a partir do modelo de avaliação de QVT, de Walton. A pesquisa se caracteriza como um estudo de caso, do tipo descritiva. Os dados foram coletados a partir da aplicação de questionários e analisados quantitativamente, por meio do programa Microsoft Excel 2016 e da ferramenta Formulários Google. A amostra foi de 162 respondentes de uma população de 402, tendo então um erro amostral de 5% a um nível de confiança de 90%. Os resultados da pesquisa demonstraram que a QVT percebida pelos colaboradores na Cagepa foi, no geral, positiva, porém, com alguns aspectos um pouco abaixo do restante, a exemplo do critério geral “oportunidade de crescimento e segurança” que obteve uma média de satisfação de 3,02 e das questões específicas referentes à: imagem da empresa perante a sociedade, possibilidade de carreira e crescimento profissional e perspectiva de avanço salarial, e que, por isso, merecem maior atenção por parte da empresa para que a mesma possa alcançar resultados mais positivos no que tange aos seus objetivos e em todos os campos.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Satisfação. Produtividade.

## LISTA DE QUADROS

|               |    |
|---------------|----|
| Quadro 1..... | 18 |
| Quadro 2..... | 19 |

**LISTA DE TABELAS**

|                |    |
|----------------|----|
| Tabela 1.....  | 26 |
| Tabela 2.....  | 26 |
| Tabela 3.....  | 27 |
| Tabela 4.....  | 28 |
| Tabela 5.....  | 28 |
| Tabela 6.....  | 29 |
| Tabela 7.....  | 30 |
| Tabela 8.....  | 30 |
| Tabela 9.....  | 31 |
| Tabela 10..... | 31 |
| Tabela 11..... | 33 |
| Tabela 12..... | 34 |
| Tabela 13..... | 34 |
| Tabela 14..... | 35 |
| Tabela 15..... | 36 |
| Tabela 16..... | 36 |
| Tabela 17..... | 37 |
| Tabela 18..... | 37 |
| Tabela 19..... | 38 |
| Tabela 20..... | 38 |
| Tabela 21..... | 38 |
| Tabela 22..... | 39 |
| Tabela 23..... | 39 |
| Tabela 24..... | 40 |

## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUÇÃO.....  | 12 |
| 1.1 Objetivos.....  | 14 |
| 1.1.1 Objetivo Geral.....   | 14 |
| 1.1.2 Objetivos Específicos.....  | 14 |
| 1.2 Justificativa.....  | 14 |
| 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....   | 16 |
| 2.1 Conceituações da Qualidade de Vida no Trabalho.....                       | 16 |
| 2.2 Modelos de QVT.....   | 18 |
| 2.2.1 Modelo de Hackman e Oldhm.....  | 18 |
| 2.2.2 Modelo de Werther e Davis .....   | 19 |
| 2.2.3 Modelo de Walton.....   | 19 |
| 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....   | 22 |
| 3.1 Tipo de Pesquisa.....   | 22 |
| 3.2 Objeto de Estudo, População e Amostra.....                                | 23 |
| 3.3 Coleta e Análise dos Dados.....   | 23 |
| 4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....                                      | 25 |
| 4.1 Análise do Nível de Satisfação.....                                       | 25 |
| 4.1.1 Satisfação do critério: Compensação Justa e Adequada.....               | 26 |
| 4.1.2 Satisfação do critério: Condições de Segurança e Saúde no Trabalho..... | 26 |
| 4.1.3 Satisfação do critério: Uso e Desenvolvimento de Capacidades.....       | 27 |
| 4.1.4 Satisfação do critério: Oportunidade de Crescimento e Segurança.....    | 28 |
| 4.1.5 Satisfação do critério: Integração Social na Organização.....           | 28 |
| 4.1.6 Satisfação do critério: Constitucionalismo.....                         | 29 |
| 4.1.7 Satisfação do critério: O trabalho e o Espaço Total de Vida .....       | 30 |
| 4.1.8 Satisfação do critério: Relevância Social do Trabalho na Vida.....      | 30 |
| 4.1.9 Análise do Nível de Satisfação Por Média Ponderada.....                 | 31 |

|  |    |
|--|----|
| 4.2 Aspectos Mais Emergenciais Encontrados.....  | 33 |
| 4.2.1 Questão: Igualdade de Oportunidades e Ausência de Preconceito (5.1).....               | 33 |
| 4.2.2 Questão: Tratamento Imparcial e Justo da Empresa Perante seus Empregados<br>(6.4)..... | 34 |
| 4.2.3 Questão: Imagem da Empresa Perante a Sociedade (8.2).....                              | 34 |
| 4.2.4 Questão: Possibilidade de Carreira e Crescimento Profissional (4.2).....               | 35 |
| 4.2.5 Questão: Perspectiva de Avanço Salarial.....   | 36 |
| 4.3 Análise do Grau de Importância Dado aos Fatores de QVT.....                              | 36 |
| 5. CONCLUSÃO.....  | 42 |
| REFERÊNCIAS.....   | 44 |
| APÊNDICES.....   | 46 |

## 1. INTRODUÇÃO

Organizações em todo o mundo sempre querem ser bem-sucedidas naquilo que se propõem a fazer e no alcance de suas metas e objetivos. Um fator bastante importante a ser considerado é a qualidade de seus produtos e/ou serviços ofertados. Silva, Barbosa e Michel (2006) afirmam que nos dias de hoje a qualidade obtida em qualquer ramo de atividade não pode ser só vista como um fator diferencial, mas sim como uma das poucas maneiras de se manter competitivo.

A partir desta qualidade, a empresa poderá oferecer um produto ou serviço satisfatório ao seu cliente. Este último, é em geral, a principal razão de existência de uma organização, e por isso, atender as suas necessidades da melhor maneira possível é o que garantirá a sobrevivência e competitividade da empresa.

Para se chegar a esta qualidade final desejável, os colaboradores precisam exercer suas funções de maneira eficiente e qualificada. Para isso, além da devida competência, estar motivado e satisfeito com as condições e ambiente de trabalho é bastante importante. Corroborando com isto, Ferreira (2013) diz que colaboradores satisfeitos e motivados no trabalho tendem a produzir mais e com maior qualidade.

De acordo com Timossi et al. (2009), inseridas no contexto em que a vantagem competitiva advém principalmente do seu capital humano, as organizações possuem agora as pessoas como principal meio de alavancagem produtiva, sendo a qualidade de vida no trabalho -QVT -um aspecto essencial para as boas condições no ambiente de trabalho, que possa trazer satisfação e bem-estar aos colaboradores.

Apesar de não se ter um conceito geral de QVT no meio literário, é comum em todos eles relacioná-lo com aspectos de humanização do trabalho, objetivando a satisfação do trabalhador. Ferreira (2013) diz que a construção da Qualidade de Vida no Trabalho se inicia a partir do enfoque biopsicossocial, no qual os trabalhadores e a organização são vistos de forma integrada. Neste modelo são propostos três níveis de compreensão do indivíduo: biológico, psicológico e social.

Segundo Venson et al. (2013), se uma organização não diagnosticar, planejar e implementar ações para a promoção da QVT, os resultados da empresa podem ser influenciados de forma significativa e negativa, pois quando um indivíduo percebe que

seus anseios não estão sendo atingidos, passa a se sentir inseguro e desmotivado no trabalho, gerando resultados abaixo do que é esperado pela organização. Por isso a importância de um programa de QVT que possibilite amparo às necessidades dos colaboradores.

O tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) ganhou forças há algumas décadas e vem se mostrando muito relevante, tanto na perspectiva dos trabalhadores, cada vez mais informados e conscientes com questões de saúde e bem-estar, quanto na perspectiva das organizações, que se situam em um mercado cada vez mais integrado e competitivo. Portanto, mais do que nunca, as empresas precisam valorizar a satisfação de seus funcionários, para que estes possam engrenar o desenvolvimento geral da organização.

Limongi-França (2012) afirma que a crescente necessidade de melhorias competitivas nas empresas, por meio de novos métodos e advento de novas tecnologias, vem exigindo cada vez mais do trabalhador, e devido a isto, há um aumento nos casos de *stress*. Por consequência destes fatores, a autora conclui que a qualidade de vida passou a ser indispensável para os profissionais.

A empresa objeto de estudo, Companhia de Águas e Esgotos da Paraíba (CAGEPA), ainda não possui um programa e nem pesquisas sobre a QVT da organização, mas está em fase de planejamento para a implantação de um programa. Este trabalho tem como objetivo oferecer informações que subsidiem e auxiliem no processo de planejamento do programa de qualidade de vida que será implantado pela diretoria da empresa.

Convencionamos junto à diretoria da empresa que o primeiro passo para a criação do programa de QVT seria o de entender a realidade organizacional no assunto a partir da percepção dos trabalhadores. Dessa forma a questão de pesquisa do presente trabalho é:

Qual a percepção dos trabalhadores da sede administrativa da CAGEPA em relação às condições de Qualidade de Vida na organização?

## **1.1 Objetivos**

### **1.1.1 Objetivo Geral**

Este estudo tem como objetivo geral: Identificar a percepção dos colaboradores da sede administrativa da CAGEPA em relação à Qualidade de Vida na organização.

### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- Avaliar o nível de QVT percebido pelos colaboradores;
- Relacionar os resultados obtidos com a teoria relatada nesta pesquisa;
- Apontar os aspectos de QVT mais emergenciais encontrados.

## **1.2 Justificativa**

A ferramenta Qualidade de Vida no Trabalho é indispensável para uma organização que deseja manter-se competitiva, por isso é um assunto de grande relevância no campo da administração, tanto na teoria como na prática. Segundo Ferreira (2013), se bem trabalhada, a QVT pode gerar satisfação, motivação e comprometimento no ambiente de trabalho, permitir a melhoria da produtividade dos funcionários e também a retenção e atração de talentos.

Ainda de acordo com Ferreira (2013), o funcionário insatisfeito tende a ser um problema para a organização e para ele próprio. A insatisfação pode ocasionar baixo envolvimento com o trabalho, maior nível de absenteísmo e surgimento de doenças como estresse, problemas de coração e pressão. Por essa razão, esse assunto também se torna relevante para a sociedade em geral, que está mais interessada com conteúdos relacionados à qualidade de vida, saúde e bem-estar.

Esta pesquisa possui como principal justificativa o auxílio no processo de planejamento de um programa de QVT na organização pesquisada, o qual se dará por meio da obtenção de dados quantitativos, referentes à opinião dos colaboradores da empresa, em relação à qualidade de vida constatada por eles no ambiente de trabalho. Sendo assim, a pesquisa poderá ser de grande valia para a empresa e para os seus funcionários, já que um programa de QVT bem elaborado aumenta a satisfação dos colaboradores e favorece o desenvolvimento geral da organização.

O estudo foi realizado em um momento oportuno, pois a organização objeto de pesquisa está em fase de planejamento do seu programa de Qualidade de Vida. Almeida (2014) diz que deve ser levado em consideração, na realização da pesquisa, o momento em que uma organização está passando, se a realização de um determinado trabalho seria proveitoso na solução de um problema ou situação em que uma empresa (ou um determinado contexto) está vivendo atualmente.

A pesquisa tornou-se exequível, dado que o autor possui contrato de estágio vigente na organização estudada, assim como uma prévia autorização da mesma, facilitando o acesso e a aplicação da pesquisa (Apêndice A). O tema possui um considerável acervo de material disponível para estudo, assim sendo favorável para a elaboração da fundamentação teórica. Além disso, a pesquisa servirá para o enriquecimento teórico do autor sobre o assunto e também de contribuição científica para a academia.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 Conceituações da Qualidade de Vida no Trabalho**

O conceito de QVT é muito amplo, e uma das principais razões disto é a subjetividade na qualidade de vida de um indivíduo, ou seja, na justificativa de que todo ser humano possui suas subjetividades. Sendo assim, a conceituação da QVT também é relativamente subjetiva, pois cada ser humano vê o mundo de uma maneira, e os requisitos para sua satisfação e motivação no trabalho - elementos essenciais para qualidade de vida no trabalho - se diferem.

A visão biopsicossocial do ser humano relata bem essa subjetividade humana. Limongi-França (2012, p.28 e 29) diz que, nesta vertente surgida da medicina psicossomática, todas as pessoas podem ser compreendidas a partir de três dimensões: biológica, psicológica e social.

- Dimensão biológica: refere-se às características físicas herdadas ou adquiridas ao nascer e durante toda a vida. Inclui metabolismo, resistências e vulnerabilidades dos órgãos ou sistemas;
- Dimensão psicológica: refere-se aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes, que formam a personalidade de cada pessoa e seu modo de perceber e de posicionarem-se diante das demais pessoas e das circunstâncias que vivencia;
- Dimensão social: revela os valores socioeconômicos, a cultura e as crenças, o papel da família e as outras formas de organização social, no trabalho e fora dele, os sistemas de representação e a organização da comunidade a que cada pessoa pertence e da qual participa. O meio ambiente e a localização geográfica também formam a dimensão social.

Ainda de acordo com Limongi-França (1996 apud FERREIRA, 2013), o posicionamento biopsicossocial representa o aspecto diferencial para realização de medidas que preservem e desenvolvam as pessoas no trabalho, e envolve um conjunto de ações de variadas áreas de conhecimento científico, como administração, sociologia, ecologia, engenharia, economia, saúde, ergonomia e psicologia.

Fernandes e Gutierrez (1988, p. 31) definem a QVT da seguinte maneira:

A tecnologia de QVT refere-se a esforços no sentido de melhorar ou humanizar a situação do trabalho, orientados por soluções mais adequadas em pesquisas e estudos que visem à reformulação e condições negativas dos cargos, tornando mais produtivos em termos de empresa e mais satisfatórios para os executores.

A partir dos principais modelos de indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho, Venson et al. (2013, p.144) caracteriza a QVT envolvendo vários fatores:

1. Satisfação com o trabalho executado;
2. Possibilidades futuras na organização;
3. Reconhecimento pelos resultados alcançados;
4. Salário recebido;
5. Benefícios auferidos;
6. Relacionamento humano dentro do grupo e da organização;
7. Ambiente psicológico e físico de trabalho;
8. Liberdade e responsabilidade de decisão;
9. Possibilidades de participação.

Na Era do Conhecimento e em um mercado cada vez mais integrado e competitivo, o capital humano é um fator de primordial importância para as empresas. A atração e retenção de talentos são fatores que devem estar sempre presentes na política de gestão de empresas que desejam obter sucesso.

Fernandes e Machado (2007) ressaltam que passamos boa parte do nosso tempo no trabalho e isso evidencia a necessidade de uma boa qualidade de vida no ambiente laboral, para que assim a função se torne satisfatória. As autoras afirmam também que hoje a maioria das pessoas considera o trabalho a fonte de sua identificação pessoal, o que demonstra a importância sentimental que se dá ao trabalho atualmente. Expandindo o escopo do contexto específico do trabalho para uma perspectiva mais geral da vida, Timossi et al. (2009) destacam que no cenário atual, a Qualidade de Vida (QV) das

peçoas, está relacionada a fatores como grau de satisfação, realização profissional e pessoal, bom relacionamento com a sociedade e acesso à cultura e ao lazer.

De acordo com Fernandes e Gutierrez (1988), a QVT, por meio de redesenho dos cargos, pode servir como motivação para que os colaboradores produzam mais, pela razão de proporcionar maior envolvimento e identificação com o trabalho. Segundo Venson et al. (2013, p.140), “compreender que ações de QVT são necessárias para atingir a lucratividade máxima, é determinante para o sucesso das organizações”.

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

## 2.2 Modelos de QVT

Nesta seção do capítulo serão apresentados alguns dos principais modelos de avaliação e mensuração de QVT existentes na literatura. Estes modelos se caracterizam por apresentarem diferentes categorias e indicadores, em que se abordam conceitos e aspectos que de certa forma influenciam na qualidade de vida de um trabalhador em seu ambiente de trabalho e também fora dele.

### 2.2.1 Modelo de Hackman e Oldham

Este modelo relaciona sete dimensões básicas do trabalho responsáveis por produzirem estados psicológicos favoráveis nos trabalhadores (FERREIRA, 2013). Esta relação é apresentada no Quadro 1 a seguir.

Quadro 1 – Dimensões básicas x Estados psicológicos

| <b>Dimensões Básicas</b>  | <b>Estados psicológicos</b>             |
|---|---|
| Variedade de habilidade<br>Identidade da tarefa<br>Significação da tarefa<br>Inter-relacionamento | Sentido encontrado na função exercida   |
| Autonomia   | Responsabilidade percebida              |
| Feedback intrínseco e extrínseco  | Conhecimento dos resultados do trabalho |

Fonte: Ferreira (2013. p.142)

Além disso, Hackman e Oldham propõem os chamados Resultados Pessoais e do Trabalho, os quais são fatores secundários que influenciam nas dimensões básicas e nos resultados. Estes fatores são os seguintes: motivação interna ao trabalho; satisfação geral com o trabalho; satisfação com a sua produtividade e; absenteísmo e rotatividade. (SILVA; PEDROSO; PILATTI, 2010).

### 2.2.2 Modelo de Werther e Davis

O modelo de Werther e Davis focaliza o nível de QVT do colaborador basicamente na estruturação de seus cargos e envolve três elementos na construção do cargo: organizacionais, ambientais e comportamentais, conforme é demonstrado adiante no Quadro 2.

Oliveira e Medeiros (2008) afirmam que esse modelo acredita que a QVT está centrada no cargo que o indivíduo desempenha, sendo este o elo entre pessoas e a organização. Também ressaltam que Werther e Davis condicionam a QVT a aspectos de supervisão, condições de trabalho, do pagamento, dos benefícios e do projeto do cargo.

Quadro 2 – Elementos do projeto de cargo

|                 |   |
|-----------------|---|
| Organizacionais | Abordagem mecanicista<br>Fluxo de trabalho<br>Práticas de trabalho  |
| Ambientais      | Habilidades e disponibilidade de empregados<br>Expectativas sociais |
| Comportamentais | Autonomia<br>Variedade<br>Identidade de tarefa<br>Retroinformação   |

Fonte: Werther e Davis (1983 apud SILVA; PEDROSO; PILATTI, 2010).

### 2.2.3 Modelo de Walton

Dentre os modelos clássicos de avaliação da QVT, o de Walton, criado na década de 70, é o que abrange o maior número de critérios, que são oito. Foi o primeiro

modelo a ser desenvolvido, sendo considerado um dos mais completos e por isso é o mais utilizado até os dias de hoje. (SILVA; PEDROSO; PILATTI, 2010).

Segundo Walton (1974 apud TIMOSSI et al., 2009), a conceituação de QVT destaca as necessidades e aspirações do homem, assim como também a responsabilidade social do trabalhador. Sendo assim, neste modelo foram propostos oito fatores que influenciam de maneira mais forte o trabalhador e suas condições no trabalho: compensação justa e adequada, condições de segurança e saúde no trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida e relevância social do trabalho na vida.

Aqui serão conceituados os oito critérios do modelo de Walton segundo Ferreira (2013, p. 139 e 140):

**1 - Compensação justa e adequada:** relação do salário com o esforço físico ou mental, com as habilidades requeridas, com a experiência, com a responsabilidade do cargo, com o estabelecimento de uma relação de proporcionalidade entre os diversos níveis de compensação na empresa (equidade interna) ou fora dela, considerando o mercado de trabalho (equidade externa).

**2 - Condições de segurança e saúde no trabalho:** envolve o estabelecimento de horários razoáveis, de condições físicas de trabalho que reduzam ao mínimo o risco de doenças e danos físicos, e o estabelecimento de limites de idade quando o trabalho é prejudicial ao bem-estar de pessoa acima ou abaixo de certa faixa etária.

**3 - Uso e desenvolvimento de capacidades:** nível de autonomia no trabalho, o quanto demanda a utilização de habilidades múltiplas, a existência de informações e de perspectivas, a complexidade de tarefas e a possibilidade de planejamento (autocontrole relativo).

**4 - Oportunidade de crescimento e segurança:** oportunidade de carreira e de crescimento contínuo, considerando as dificuldades do trabalhador em face das suas limitações, relacionadas, por exemplo, à educação formal, que impedem ou dificultam o crescimento. Envolve também as perspectivas de avanço salarial e a segurança ou estabilidade no emprego.

**5 - Integração social na organização:** natureza das relações interpessoais e o grau de identidade do trabalhador com a organização. Inclui questões como: igualdade, ausência de preconceitos, mobilidade, relacionamento e senso comunitário.

**6 – Constitucionalismo:** existência de normas que estabelecem direitos e deveres (direitos de proteção do trabalhador, direitos trabalhistas, entre outros). Deve haver o direito à privacidade, tratamento justo e liberdade de diálogo.

**7 - O trabalho e o espaço total de vida:** a experiência de trabalho pode afetar as demais esferas da vida do trabalhador, como as relações familiares. É importante considerar o tempo e a energia que o trabalhador dedica à empresa e os impactos que isso pode acarretar em sua situação familiar. O nível de satisfação do trabalhador quanto à interferência do trabalho na vida privada deve ser avaliado por meio de questionamento sobre o balanceamento da jornada de trabalho, estabilidade de horários e mudanças geográficas que podem impactar a disponibilidade de tempo para o lazer e a família.

**8 - Relevância social do trabalho na vida:** a forma irresponsável de agir de algumas empresas faz com que um número crescente de empregados deprecie o valor de seus trabalhos e carreiras, o que afeta a autoestima e sua produtividade. É importante verificar a atuação e importância da empresa (qual a imagem de empresa no mercado e perante seus colaboradores?), seu nível de responsabilidade social, sua preocupação com requisitos de qualidade dos produtos, com o cumprimento de prazos, com o ambiente, assim como com práticas predatórias.

### **3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Nesta parte do estudo são abordados os procedimentos metodológicos utilizados, os quais envolvem o motivo da escolha do local da pesquisa, a descrição dos meios para a coleta e análise dos resultados obtidos, a caracterização em relação ao tipo da pesquisa, entre outros.

Para Acevedo e Nohara (2013), este capítulo é uma parte imprescindível do trabalho, pois é aqui que o autor deve explicar como a pesquisa foi conduzida, de forma que possibilite à comunidade científica sua avaliação e replicação.

#### **3.1 Tipo de Pesquisa**

Quanto aos meios de produção da pesquisa, essa se caracteriza como um estudo de caso. Segundo Acevedo e Nohara (2013, p. 75), “a pesquisa de estudo de caso caracteriza-se pela análise em profundidade de um objeto ou um grupo de objetos, que podem ser indivíduos ou organizações”.

Esta pesquisa também é considerada do tipo Descritiva, pois seu objetivo envolveu descobrir qual a percepção dos colaboradores de uma organização em relação à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) presente na mesma. De acordo com Almeida (2014, p. 26), a pesquisa descritiva “tem a finalidade de descrever o objeto de estudo, as suas características e os problemas relacionados, apresentando com máxima exatidão possível os fatos e fenômenos”.

A forma de abordagem aplicada foi a quantitativa. Segundo Almeida (2014, p. 26 e 27), esta abordagem “caracteriza-se pelo uso de ferramentas estatísticas para o tratamento dos dados, visando medir as relações existentes entre as variáveis, que por sua vez são previamente estabelecidas, à semelhança das hipóteses”.

### **3.2 Objeto de Estudo, População e Amostra**

A pesquisa foi realizada na sede administrativa da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (Cagepa), localizada na Av. Feliciano Cirne, Nº 220, no bairro de Jaguaribe, João Pessoa. Nela estão lotados cerca de quatrocentos e dois (402) colaboradores ativos, dos mais de três mil (3.000) espalhados por todo o estado da Paraíba. A empresa trabalha na oferta de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

A Sanesa (Saneamento de Campina Grande) foi criada em 4 de novembro de 1955. Onze anos depois, em 1966, foram constituídas, no dia 30 de dezembro, a Sanecap (Saneamento da Capital) e a Cagepa, que tinha abrangência estadual. As três empresas funcionaram paralelamente até 1972, quando houve a unificação de todas as companhias, que passaram a funcionar como Cagepa. Desde então, praticamente todas as cidades do estado da Paraíba passaram a ser atendidas pela companhia.

O local do estudo foi escolhido devido à facilidade de acesso do pesquisador, que atualmente estagia na mesma. A pesquisa foi feita com uma amostra de cento e sessenta e duas pessoas (162), de uma população de quatrocentos e duas (402), o que traz um erro amostral de 5% a um nível de confiança de 90%. Na população e amostra foram excluídos jovens aprendizes e estagiários, por possuírem menor tempo de contrato e contou, por isso, apenas com efetivos e comissionados. Martins (2002, p.43) define população e amostra: o primeiro “trata-se do conjunto de indivíduos ou objetos que apresentam em comum determinadas características definidas para o estudo. Amostra é um subconjunto da população”.

### **3.3 Coleta e Análise dos Dados**

O instrumento utilizado para obtenção de dados foi um questionário (Apêndice B). De acordo com Martins e Lintz (2007, p.38), “questionário é um conjunto ordenado e consistente de perguntas a respeito de variáveis, e situações, que se deseja medir, ou descrever”. Ele foi desenvolvido a partir do modelo de Walton, que indica oito categorias conceituais da QVT que podem servir para avaliação e análise em

determinado contexto. Este modelo foi escolhido pelo autor por ser, segundo vários autores, um dos mais completos na literatura, pois aborda a QVT por meio de diversos aspectos.

O questionário foi aplicado presencialmente pelo próprio autor do estudo, em vários setores da sede administrativa da empresa e, os respondentes, por esse motivo, eram na maioria de cargos administrativos. A amostragem foi definida por conveniência, que é do tipo não probabilístico. Segundo Acevedo e Nohara (2013, p. 83), nesta técnica “as pessoas são selecionadas de acordo com a conveniência do pesquisador. São os sujeitos que estão ao alcance do investigador”. A coleta total dos dados ocorreu em uma semana.

Depois de aplicado os questionários, foi feita a tabulação dos dados. Após a obtenção de todas as respostas, o questionário foi replicado na ferramenta disponível no Google Drive, “Formulários Google”. Esta ferramenta possibilitou a recriação do questionário, semelhante ao original, onde todas as 162 respostas obtidas presencialmente foram respondidas novamente, pelo autor, respeitando as repostas originais dos respondentes. Obteve-se assim o resumo estatístico gerado pela mesma. Os dados foram tabulados e analisados a partir deste resumo e também com a ajuda do programa Microsoft Excel 2016.

## **4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS**

Neste capítulo são apresentados e analisados os resultados obtidos. A pesquisa teve como intenção identificar a opinião dos colaboradores da sede administrativa da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (CAGEPA), em relação à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Para o alcance dos objetivos propostos, os dados foram analisados quantitativamente a partir das seguintes seções: 4.1 – Análise do Nível de Satisfação; 4.2 – Aspectos Mais Emergenciais Encontrados; 4.3 - Análise do Grau de Importância Dado aos Fatores de QVT.

### **4.1 – Análise do Nível de Satisfação**

Nesta seção foram analisados os níveis de satisfação dos colaboradores da Cagepa em relação aos oito fatores de QVT propostos por Walton. Utilizou-se gráficos e tabelas para melhor demonstração e análise. De início os fatores foram analisados separadamente, com valores agregados das respostas contidas neles. Logo após, é feita uma análise baseada nas médias ponderadas dos fatores e de todas as questões avaliadas. O número total de respostas difere de critério para critério, de acordo com o número de questionamentos contidos em cada um, no questionário aplicado. Por isso, haverá diferenciações no valor total de alguns deles.

É importante salientar que cada critério possui um determinado número de questionamentos específicos referentes a um contexto geral do critério e, em primeiro momento, os seus dados foram tabulados e analisados de maneira conjunta ou agregada, obtendo assim resultados gerais/genéricos destes. Quanto maior o número de perguntas e, conseqüentemente, de respostas de cada critério, maior a possibilidade de generalização.

#### 4.1.1 Satisfação do critério: Compensação Justa e Adequada

Tabela 1 - Nível de satisfação com a compensação justa e adequada (Agregado)

| <b>Compensação Justa e Adequada</b> | <b>n</b>   | <b>%</b>    |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| Muito Insatisfeito                  | 15         | 3,90%       |
| Insatisfeito                        | 69         | 14,20%      |
| Nem Insatisfeito Nem Satisfeito     | 105        | 21,60%      |
| Satisfeito                          | 221        | 45,47%      |
| Muito Satisfeito                    | 76         | 15,64%      |
| <b>Total</b>                        | <b>486</b> | <b>100%</b> |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

Os dados da Tabela 1, referente ao critério, compensação justa e adequada, demonstram que um pouco mais de 60% das respostas referentes a este fator foram de satisfação ou muita satisfação. Enquanto que menos de 20% das respostas foram de insatisfação ou muita insatisfação. Portanto, este é um fator que obteve respostas predominantemente positivas pelos colaboradores, mostrando que no geral, a empresa oferece remunerações justas e adequadas, não sendo um fator crítico a ser melhorado. Segundo Fernandes e Machado (2007, p.8), as pessoas percebem o seu real valor a partir da remuneração que recebem, por isso a importância de uma recompensa satisfatória, para que assim se sintam valorizadas e motivadas no trabalho.

#### 4.1.2 – Satisfação do critério: Condições de Segurança e Saúde no Trabalho

Tabela 2 - Nível de satisfação com as condições de segurança e saúde no trabalho (Agregado)

| <b>Condições de Segurança e Saúde no Trabalho</b> | <b>n</b>   | <b>%</b>    |
|---|------------|-------------|
| Muito Insatisfeito                                | 10         | 2,06%       |
| Insatisfeito                                      | 49         | 10,08%      |
| Nem Insatisfeito Nem Satisfeito                   | 90         | 18,52%      |
| Satisfeito  | 259        | 53,29%      |
| Muito Satisfeito                                  | 78         | 16,05%      |
| <b>Total</b>                                      | <b>486</b> | <b>100%</b> |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

No critério, condições de saúde e segurança no trabalho, a Tabela 2 mostra um índice ainda maior de satisfação em relação ao critério anteriormente analisado (quase

70% de respostas positivas). Vale ressaltar também o baixo índice de respostas negativas (49 respostas de insatisfação e 10 de muita insatisfação). Demonstram que a empresa proporciona, de maneira geral, na opinião da maioria dos empregados, boas condições de segurança e saúde no trabalho, indicando que a empresa não deixa a desejar neste fator, não necessitando de grandes melhorias. Este critério trata da parte biológica do ser humano, e como diz a teoria da visão biopsicossocial do homem, a parte biológica é uma das três dimensões, além da psicológica e social, em que o homem deve ser compreendido. Essa compreensão é de fundamental importância para o desenvolvimento de ações que preservem e desenvolvam as pessoas no trabalho. Por isso a importância que possui esse critério. Além disso, Fernandes e Machado (2007) ressaltam que a saúde, higiene e a segurança no trabalho, são questões indispensáveis para uma boa qualidade de vida no trabalho.

#### 4.1.3 – Satisfação do critério: Uso e Desenvolvimento de Capacidades

Tabela 3 - Nível de satisfação com o uso e desenvolvimento de capacidades (Agregado)

| <b>Uso e Desenvolvimento de Capacidades</b> | <b>n</b>   | <b>%</b>    |
|---|------------|-------------|
| Muito Insatisfeito                          | 5          | 0,77%       |
| Insatisfeito                                | 56         | 8,64%       |
| Nem Insatisfeito Nem Satisfeito             | 121        | 18,67%      |
| Satisfeito                                  | 353        | 54,48%      |
| Muito Satisfeito                            | 113        | 17,44%      |
| <b>Total</b>                                | <b>648</b> | <b>100%</b> |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

O critério “uso e desenvolvimento de capacidades” apresentou também um elevado índice de respostas de satisfação (353 respostas de satisfação e 113 de muita satisfação), representando 71,92% das respostas. Enquanto que apenas 0,77% das respostas foram de muita insatisfação. Sendo assim, de forma geral, a maioria dos colaboradores estão satisfeitos com as atividades que executam (habilidades exigidas, importância e autonomia) e com a existência de feedback sobre estas, apontando então que a maioria está bem encaixada ou alocada em suas funções e atividades. E isso é bastante importante, pois como visto na teoria, segundo Fernandes e Gutierrez (1988), a organização de um cargo de forma geral (desenho do cargo), se bem adequado, pode

servir como motivação para que os colaboradores “queiram fazer mais” ou produzam mais, pela razão de proporcionar maior envolvimento e identificação com o trabalho.

#### 4.1.4 – Satisfação do critério: Oportunidade de Crescimento e Segurança

Tabela 4 - Nível de satisfação com a oportunidade de crescimento e segurança (Agregado)

| <b>Oportunidade de Crescimento e Segurança</b> | <b>n</b>   | <b>%</b>    |
|--|------------|-------------|
| Muito Insatisfeito                             | 57         | 11,73%      |
| Insatisfeito                                   | 95         | 19,55%      |
| Nem Insatisfeito Nem Satisfeito                | 149        | 30,66%      |
| Satisfeito                                     | 152        | 31,28%      |
| Muito Satisfeito                               | 33         | 6,79%       |
| <b>Total</b>                                   | <b>486</b> | <b>100%</b> |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

As respostas para o fator “oportunidade de crescimento e segurança” (Tabela 4), que envolve estabilidade no emprego, possibilidade de carreira/crescimento profissional e avanço salarial, foram mais equilibradas. Foram 38,07% de respostas de satisfação e 31,28% de insatisfação. Somente 6,79% (33 de 486) das respostas foram de muita satisfação. A porcentagem de respostas neutras também obteve destaque com 30,66%. Foi o único critério em que a porcentagem de respostas satisfeitas ou muito satisfeitas não superou o somatório das outras três opções de resposta, indicando que a empresa está pecando um pouco neste fator e talvez precise analisar melhor o seu plano de cargos e carreiras, melhorando a possibilidade de crescimento, segurança e avanço salarial.

#### 4.1.5 – Satisfação do critério: Integração Social na Organização

Tabela 5 - Nível de satisfação com a integração social na organização (Agregado)

| <b>Integração Social na Organização</b> | <b>n</b>   | <b>%</b>    |
|---|------------|-------------|
| Muito Insatisfeito                      | 20         | 6,17%       |
| Insatisfeito                            | 40         | 12,35%      |
| Nem Insatisfeito Nem Satisfeito         | 59         | 18,21%      |
| Satisfeito                              | 144        | 44,44%      |
| Muito Satisfeito                        | 61         | 18,83%      |
| <b>Total</b>                            | <b>324</b> | <b>100%</b> |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

As respostas obtidas no critério “integração social na organização” constataam destaque positivo para o critério no geral. Por meio da Tabela, podemos ver que 44,44% das repostas foram de satisfação e 18,83% foram de muita satisfação, totalizando 63,27% de respostas positivas (205 de 324). Desta maneira, este critério que envolve questões sobre igualdade de oportunidades, ausência de preconceito e relacionamento interno na empresa, foi validado de forma satisfatória ou muito satisfatória na maioria das respostas, mostrando que a empresa, no geral, pouco precisa de melhorias em relação a este fator e isso é bastante importante, já que Ferreira (2013) diz que uns dos fatores que podem contribuir para o surgimento do estresse no trabalho são as relações interpessoais existentes no mesmo. A ausência de cooperação e de apoio de colegas e/ou supervisores e também a existência de discriminação, assédio ou algum tipo de preconceito no trabalho, contribuem para uma menor satisfação do empregado.

#### 4.1.6 – Satisfação do critério: Constitucionalismo

Tabela 6 - Nível de satisfação com o constitucionalismo (Agregado)

| <b>Constitucionalismo</b>       | <b>n</b>   | <b>%</b>    |
|---------------------------------|------------|-------------|
| Muito Insatisfeito              | 29         | 4,48%       |
| Insatisfeito                    | 82         | 12,65%      |
| Nem Insatisfeito Nem Satisfeito | 193        | 29,78%      |
| Satisfeito                      | 263        | 40,59%      |
| Muito Satisfeito                | 81         | 12,5%       |
| <b>Total</b>                    | <b>648</b> | <b>100%</b> |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

Em relação ao critério “constitucionalismo”, a Tabela 6 mostra que as respostas foram, como na maioria dos critérios, majoritariamente de satisfação (40,59%) ou muita satisfação (12,50%). A neutralidade também esteve bastante presente nas respostas obtidas (193 de 648). Com isso podemos deduzir, genericamente, moderada taxa de satisfação por parte dos trabalhadores da empresa, no que tange ao cumprimento das leis trabalhistas e ao tratamento justo e legal da mesma perante os empregados. A alta taxa de repostas neutras sugere um pouco mais de atenção pela organização em relação aos aspectos que envolvem este fator.

#### 4.1.7 – Satisfação do critério: O trabalho e o Espaço Total de Vida

Tabela 7 - Nível de satisfação com o trabalho e o espaço total de vida (Agregado)

| <b>O Trabalho e o Espaço Total de Vida</b> | <b>n</b>   | <b>%</b>    |
|--|------------|-------------|
| Muito Insatisfeito                         | 12         | 3,70%       |
| Insatisfeito                               | 30         | 9,26%       |
| Nem Insatisfeito Nem Satisfeito            | 91         | 28,09%      |
| Satisfeito                                 | 150        | 46,30%      |
| Muito Satisfeito                           | 41         | 12,65%      |
| <b>Total</b>                               | <b>324</b> | <b>100%</b> |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

Os empregados também responderam, na maioria das vezes, pela opção de satisfação (46,30%) ou muita satisfação (12,65%) diante do tempo disponível para lazer (equilíbrio entre vida pessoal e trabalho) e em relação ao local de trabalho (localização geográfica). Isto indica que este é um fator que quase não precisa de melhorias por parte da empresa. Sendo assim, é um critério positivo para a organização e seus empregados, e segundo Timossi et al. (2009), o acesso à cultura e ao lazer contribui para uma melhor qualidade de vida das pessoas.

#### 4.1.8 – Satisfação do critério: Relevância Social do Trabalho na Vida

Tabela 8 - Nível de satisfação com a relevância social do trabalho na vida (Agregado)

| <b>Relevância Social do Trabalho na Vida</b> | <b>n</b>   | <b>%</b>    |
|--|------------|-------------|
| Muito Insatisfeito                           | 25         | 3,86%       |
| Insatisfeito                                 | 98         | 15,12%      |
| Nem Insatisfeito Nem Satisfeito              | 177        | 27,31%      |
| Satisfeito                                   | 217        | 33,49%      |
| Muito Satisfeito                             | 131        | 20,22%      |
| <b>Total</b>                                 | <b>648</b> | <b>100%</b> |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

Neste critério, que trata de imagem da empresa, qualidade de seus serviços, responsabilidade social e ambiental e orgulho da profissão, a Tabela 8 revela uma boa taxa de respostas satisfeitas (33,49%) e muito satisfeitas (20,22%). Porém foi um dos critérios que mais recebeu respostas neutras, insatisfeitas ou muito insatisfeitas, indicando que a organização talvez precise melhorar em relação aos aspectos

envolvidos neste fator, pois é um dos que mais está influenciando negativamente a QVT dos colaboradores.

#### 4.1.9 – Análise do Nível de Satisfação Por Média Ponderada

Tabela 9 – Média Ponderada dos oito fatores de QVT

| <b>Crítérios (respostas agregadas)</b>        | <b>Média Ponderada</b> |
|---|------------------------|
| 1. Compensação Justa e Adequada               | 3,56                   |
| 2. Condições de Segurança e Saúde no Trabalho | 3,71                   |
| 3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades       | 3,79                   |
| 4. Oportunidade de Crescimento e Segurança    | 3,02                   |
| 5. Integração Social na Organização           | 3,57                   |
| 6. Constitucionalismo                         | 3,44                   |
| 7. O trabalho e o Espaço Total de Vida        | 3,55                   |
| 8. Relevância Social do Trabalho na Vida      | 3,51                   |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

De modo geral, todos os critérios foram avaliados com uma moderada ou boa média, acima de três, como mostra a Tabela 9. Obtendo a maior média o critério “uso e desenvolvimento de capacidades” (3,79) e a mais baixa “oportunidade de crescimento e segurança” (3,02). Os critérios “relevância social do trabalho na vida” e “constitucionalismo” obtiveram segunda e terceira menor média, respectivamente. E não por acaso, figuram questões específicas destes, nas últimas posições da Tabela 10 que, traz todas as questões avaliadas de todos os critérios, por meio de suas médias ponderadas, em ordem decrescente.

Tabela 10 – Média Ponderada de todas as questões avaliadas

| <b>Questionamentos</b>                                      | <b>Média Ponderada</b> |
|---|------------------------|
| 8.1 - Orgulho do trabalho e profissão.                      | 4,35                   |
| 5.2 - Relacionamento com colegas e superiores.              | 4,1                    |
| 3.4 - Importância da tarefa/trabalho/atividade executada.   | 4,06                   |
| 2.3 - Trabalho adequado às condições físicas.               | 3,98                   |
| 3.2 - Exigência de habilidades para a execução do trabalho. | 3,93                   |

|   |      |
|---|------|
| 6.3 - Respeito à privacidade pessoal no ambiente de trabalho.                                       | 3,86 |
| 2.1 - Jornada de trabalho.  | 3,8  |
| 3.1 - Autonomia e controle na realização do trabalho.   | 3,78 |
| 1.1 - Remuneração pelo trabalho realizado.  | 3,7  |
| 1.3 - Conformidade e equivalência de remuneração da empresa vs empresas de setor e porte similares. | 3,7  |
| 7.1 - Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.   | 3,7  |
| 6.1 - Respeito às leis e aos direitos dos trabalhadores por parte da empresa.                       | 3,57 |
| 8.3 - Responsabilidade social e ambiental da empresa.   | 3,43 |
| 3.3 - Existência de informações avaliativas.  | 3,4  |
| 7.2 - Mudanças geográficas de local de trabalho.  | 3,4  |
| 2.2 - Condições físicas do ambiente de trabalho.  | 3,35 |
| 1.2 - Conformidade e equivalência de remuneração cargo vs cargo.                                    | 3,3  |
| 6.2 - Liberdade de expressão dentro da empresa.   | 3,3  |
| 4.1 - Segurança no emprego (estabilidade).  | 3,28 |
| 8.4 - Qualidade dos serviços prestados pela empresa.  | 3,28 |
| 5.1 - Igualdade de oportunidades e ausência de preconceito.   | 3,05 |
| 6.4 - Tratamento imparcial e justo da empresa perante seus empregados.                              | 3,02 |
| 8.2 - Imagem da empresa perante a sociedade.  | 2,99 |
| 4.2 - Possibilidade de carreira e crescimento profissional.   | 2,93 |
| 4.3 - Perspectiva de avanço salarial.   | 2,85 |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

Podemos ver então, mais detalhadamente, pela tabela 10, os aspectos mais emergenciais encontrados referentes à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na empresa pesquisada. As menores médias de satisfação foram atribuídas às questões sobre: perspectiva de avanço salarial (2,85); possibilidade de carreira e crescimento profissional (2,93); imagem da empresa perante a sociedade (2,99); tratamento imparcial e justo da empresa perante seus empregados (3,02) e; igualdade de oportunidades e ausência de preconceito (3,05). Vale destacar que as três questões abordadas no critério “oportunidade de crescimento e segurança” estão entre as sete que tiveram menores médias, como no caso do questionamento sobre segurança no emprego (estabilidade), que obteve média 3,28. Fato que pode ser explicado pelo surgimento de rumores de que a empresa pode ser privatizada em um futuro próximo. Ferreira (2013), diz que o funcionário insatisfeito tende a ser um problema para a organização e para ele próprio. Pode levar a um baixo envolvimento com o trabalho, maior nível de absenteísmo e surgimento de doenças como estresse, problemas de coração e pressão.

Na próxima seção os aspectos mais emergenciais serão analisados individualmente.

## 4.2 – Aspectos Mais Emergenciais Encontrados

Aqui foram analisados os aspectos mais emergenciais encontradas na pesquisa (cinco), relativo aos questionamentos presentes no questionário que obtiveram as menores médias ponderada de satisfação. As análises tiveram o auxílio de tabelas.

### 4.2.1 – Questão: Igualdade de Oportunidades e Ausência de Preconceito (5.1)

Tabela 11 – Nível de satisfação com a questão “igualdade de oportunidades e ausência de preconceito”

|                                 | <b>n</b> | <b>%</b> |
|---------------------------------|----------|----------|
| Muito Insatisfeito              | 19       | 11,70%   |
| Insatisfeito                    | 35       | 21,60%   |
| Nem Insatisfeito Nem Satisfeito | 39       | 24,10%   |
| Satisfeito                      | 57       | 35,20%   |
| Muito Satisfeito                | 12       | 7,40%    |
| Total                           | 162      | 100%     |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

O questionamento referente à “igualdade de oportunidades e ausência de preconceito”, obteve a quinta menor média de satisfação e, como podemos observar pela Tabela 11, 11,70% dos respondentes estão muito insatisfeitos e 21,60% insatisfeitos com relação a esta questão, que pertence ao critério “integração social”. Porém, ainda assim atingiu moderadas taxas de satisfação (35,20%) e de muita satisfação (7,40%). Uma revisão na forma com que são oferecidas oportunidades aos empregados e no próprio tratamento com os mesmos, agindo de maneira mais justa, igualitária e sem discriminação, poderia melhorar o nível de satisfação do aspecto aqui analisado.

#### 4.2.2 – Questão: Tratamento Imparcial e Justo da Empresa Perante seus Empregados (6.4)

Tabela 12 - Nível de satisfação com a questão “tratamento imparcial e justo da empresa perante seus empregados”

|                                 | <b>n</b> | <b>%</b> |
|---------------------------------|----------|----------|
| Muito Insatisfeito              | 16       | 9,90%    |
| Insatisfeito                    | 31       | 19,10%   |
| Nem Insatisfeito Nem Satisfeito | 61       | 37,70%   |
| Satisfeito                      | 41       | 25,30%   |
| Muito Satisfeito                | 13       | 8,00%    |
| Total                           | 162      | 100%     |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

Com a quarta menor média de satisfação, a questão que aborda o “tratamento imparcial e justo da empresa perante seus empregados”, recebeu 31 votos de insatisfação e 16 de muita insatisfação, do total dos 162 colaboradores respondentes (Tabela 12). Foi uma questão que, como a anterior (Tabela 11), ainda obteve moderados índices de satisfação (25,30%) e de muita satisfação (8,00%), superando o somatório das respostas de muita insatisfação e insatisfação. Houve ainda uma alta quantidade de neutros, 37,7%. Interessante notabilizar que esta questão, pertencente ao critério “constitucionalismo”, possui certa aproximação com a questão anteriormente analisada (igualdade de oportunidades e ausência de preconceito) e, as duas, estão entre as que tiveram menores média de satisfação. O que deduz que a empresa talvez precise melhorar questões de tratamento justo e igualitário com os seus empregados, para que estes possam estar mais satisfeitos.

#### 4.2.3 – Questão: Imagem da Empresa Perante a Sociedade (8.2)

Tabela 13 - Nível de satisfação com a questão “imagem da empresa perante a sociedade”

|                                 | <b>n</b> | <b>%</b> |
|---------------------------------|----------|----------|
| Muito Insatisfeito              | 13       | 8,00%    |
| Insatisfeito                    | 44       | 27,20%   |
| Nem Insatisfeito Nem Satisfeito | 52       | 32,10%   |
| Satisfeito                      | 38       | 23,50%   |
| Muito Satisfeito                | 15       | 9,30%    |
| Total                           | 162      | 100%     |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

Para o questionamento sobre a imagem da empresa perante a sociedade (atrelado ao critério: relevância social do trabalho na vida), 27,20% dos respondentes disseram estar insatisfeitos e 8,00% muito insatisfeitos (Tabela 13). Ainda que com medianas taxas de satisfação (23,5%) e muita satisfação (9,30%), esta questão está afetando mais fortemente a insatisfação dos colaboradores em relação à maioria dos aspectos, e isto está diretamente ligado à qualidade dos serviços prestados pela empresa que, também foi um dos itens do questionário e, obteve uma das menores média de satisfação: 3,28 (Tabela 10). Estes dados apontam para uma possível melhoria na forma como a empresa é vista pela sociedade, melhorando seus serviços, agindo de forma mais responsável, socialmente e ambientalmente, entre outras maneiras de elevar as taxas de satisfação. Timossi et al. (2009) destacam o bom relacionamento com a sociedade, como um dos fatores importantes para a qualidade de vida das pessoas.

#### 4.2.4 – Questão: Possibilidade de Carreira e Crescimento Profissional (4.2)

Tabela 14 – Nível de satisfação com a questão “possibilidade de carreira e crescimento profissional”

|                                 | <b>n</b> | <b>%</b> |
|---------------------------------|----------|----------|
| Muito Insatisfeito              | 21       | 13,00%   |
| Insatisfeito                    | 37       | 22,80%   |
| Nem Insatisfeito Nem Satisfeito | 48       | 29,60%   |
| Satisfeito                      | 45       | 27,80%   |
| Muito Satisfeito                | 11       | 6,80%    |
| Total                           | 162      | 100%     |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

Na questão que trata da possibilidade de carreira e crescimento profissional (critério: oportunidade de crescimento e segurança), 22,80% dos questionados responderam estar insatisfeitos e 13,00% muito insatisfeitos (Tabela 14). Neste, o somatório de insatisfeitos e muito insatisfeitos, supera o de satisfeitos e muito satisfeitos, mostrando ser uma questão de maior preocupação para a empresa, em relação às anteriormente analisadas.

#### 4.2.5 – Questão: Perspectiva de Avanço Salarial (4.3)

Tabela 15 - Nível de satisfação com a questão “perspectiva de avanço salarial”

|                                 | <b>n</b>   | <b>%</b>    |
|---------------------------------|------------|-------------|
| Muito Insatisfeito              | 23         | 14,20%      |
| Insatisfeito                    | 38         | 23,50%      |
| Nem Insatisfeito Nem Satisfeito | 48         | 29,60%      |
| Satisfeito                      | 46         | 28,40%      |
| Muito Satisfeito                | 7          | 4,30%       |
| <b>Total</b>                    | <b>162</b> | <b>100%</b> |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

A questão sobre perspectiva de avanço salarial foi a que obteve a menor média de satisfação. 23,50% de insatisfeitos e 14,20% muito insatisfeitos (Tabela 15). E 48 respondentes disseram estar neutros em relação a este questionamento. Esta baixa taxa de satisfação pode ter direta ligação com o fato de que a Cagepa (objeto de pesquisa) está passando por uma fase de contenção de gastos, o qual resultou em alguns cortes salariais e resultará em uma desaceleração nos aumentos remuneratórios. O que pode ter influenciado também no baixo grau de satisfação da questão acerca da possibilidade de carreira e crescimento profissional.

#### 4.3 - Análise do Grau de Importância Dado aos Fatores de QVT

Nesta parte do capítulo serão apresentados e analisados os dados coletados acerca do grau de importância dado pelos respondentes aos oito fatores de QVT, propostos por Walton. Os colaboradores opinaram sobre cada critério baseados em uma escala de importância que vai de 1 a 5.

Tabela 16 - Grau de importância dado ao critério “Compensação justa e adequada”

| <b>Compensação Justa e Adequada</b> | <b>n</b>   | <b>%</b>       |
|-------------------------------------|------------|----------------|
| 1 - Pouca Importância               | 3          | 1,90%          |
| 2                                   | 8          | 4,90%          |
| 3                                   | 29         | 17,90%         |
| 4                                   | 62         | 38,30%         |
| 5 - Muita Importância               | 60         | 37,00%         |
| <b>Total</b>                        | <b>162</b> | <b>100,00%</b> |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

A partir da Tabela 16, podemos perceber que houve uma elevada quantidade de respondentes que deram importância ao critério “Compensação justa e adequada (37% deles deram muita importância). Apenas 1,9% disseram dar pouca importância.

Tabela 17 – Grau de importância dado ao critério “Condições de segurança e saúde no trabalho”

| <b>Condições de Segurança e Saúde no Trabalho</b> | <b>n</b>   | <b>%</b>       |
|---|------------|----------------|
| 1 - Pouca Importância                             | 1          | 0,60%          |
| 2   | 7          | 4,30%          |
| 3   | 31         | 19,10%         |
| 4   | 65         | 40,10%         |
| 5 - Muita Importância                             | 58         | 35,80%         |
| <b>Total</b>                                      | <b>162</b> | <b>100,00%</b> |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

Ao critério “Condições de segurança e saúde no trabalho”, 40% deram grau 4 de importância, enquanto que apenas 0,60% ou uma (1) pessoa deu pouca importância (Tabela 17). Obteve assim uma alta taxa de importância na opinião dos colaboradores.

Tabela 18 – Grau de importância dado ao critério “Uso e desenvolvimento de capacidades”

| <b>Uso e Desenvolvimento de Capacidades</b> | <b>n</b>   | <b>%</b>       |
|---|------------|----------------|
| 1 - Pouca Importância                       | 1          | 0,60%          |
| 2   | 12         | 7,40%          |
| 3   | 36         | 22,20%         |
| 4   | 63         | 38,90%         |
| 5 - Muita Importância                       | 50         | 30,90%         |
| <b>Total</b>                                | <b>162</b> | <b>100,00%</b> |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

No critério “Uso e desenvolvimento de capacidades”, 30,90% deram muita importância para o mesmo, 38,9% escolheram “grau 4” de importância e novamente apenas 0,60% ou uma pessoa deu pouca importância (Tabela 18).

Tabela 19 – Grau de importância dado ao critério “Oportunidade de crescimento e segurança”

| <b>Oportunidade de Crescimento e Segurança</b> | <b>n</b> | <b>%</b> |
|--|----------|----------|
| 1 - Pouca Importância                          | 4        | 2,50%    |
| 2  | 14       | 8,60%    |
| 3  | 32       | 19,80%   |
| 4  | 55       | 34,00%   |
| 5 - Muita Importância                          | 57       | 35,20%   |
| <b>Total</b>                                   | 162      | 100,00%  |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

O grau de importância dada a “Oportunidade de crescimento e segurança” também foi alto, 35,20% deram muita importância ao critério, 34,00% opinaram por “grau 4” de importância e 2,5% deram pouca importância (Tabela 19).

Tabela 20 – Grau de importância dado ao critério “Integração social na organização”

| <b>Integração Social na Organização</b> | <b>n</b> | <b>%</b> |
|---|----------|----------|
| 1 - Pouca Importância                   | 3        | 1,90%    |
| 2                                       | 9        | 5,60%    |
| 3                                       | 33       | 20,40%   |
| 4                                       | 69       | 42,60%   |
| 5 - Muita Importância                   | 48       | 29,60%   |
| <b>Total</b>                            | 162      | 100,00%  |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

Os resultados do grau de importância dado ao critério “Integração social na organização” mostram, pela Tabela 20, que 29,60% dos respondentes disseram dar muita importância, 42,60% deram “grau 4” de importância e 1,90% deram pouca importância. Sendo então mais um critério com alto grau de importância, de acordo com os respondentes.

Tabela 21 – Grau de importância dado ao critério “Constitucionalismo”

| <b>Constitucionalismo</b> | <b>n</b> | <b>%</b> |
|---------------------------|----------|----------|
| 1 - Pouca Importância     | 0        | 0,00%    |
| 2                         | 9        | 5,60%    |
| 3                         | 38       | 23,50%   |
| 4                         | 62       | 38,30%   |
| 5 - Muita Importância     | 53       | 32,70%   |
| <b>Total</b>              | 162      | 100,00%  |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

O critério “Constitucionalismo”, atingiu também altos índices de importância, 38,30% deram “grau 4” de importância e 32,70% opinaram por muita importância (Tabela 21). Destaque também para o grau “pouca importância” que não recebeu votos.

Tabela 22 – Grau de importância dado ao critério “O trabalho e o espaço total de vida”

| <b>O trabalho e o Espaço Total de Vida</b> | <b>n</b> | <b>%</b> |
|--|----------|----------|
| 1 - Pouca Importância                      | 0        | 0,00%    |
| 2  | 8        | 4,90%    |
| 3  | 26       | 16,00%   |
| 4  | 60       | 37,00%   |
| 5 - Muita Importância                      | 68       | 42,00%   |
| <b>Total</b>                               | 162      | 100,00%  |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

Os dados obtidos do grau de importância dado ao critério “O trabalho e o espaço total de vida” se mostrou positivo para o mesmo. 42,00% responderam por muita importância, enquanto que 0,00% votaram por pouca importância (Tabela 22).

Tabela 23 – Grau de importância dado ao critério “Relevância social do trabalho na vida”

| <b>Relevância Social do Trabalho na Vida</b> | <b>n</b> | <b>%</b> |
|--|----------|----------|
| 1 - Pouca Importância                        | 0        | 0,00%    |
| 2  | 2        | 1,20%    |
| 3  | 15       | 9,30%    |
| 4  | 75       | 46,30%   |
| 5 - Muita Importância                        | 70       | 43,20%   |
| <b>Total</b>                                 | 162      | 100,00%  |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

Sobre o critério “Relevância social do trabalho na vida”, os respondentes deram, como em todos os critérios, alto grau de importância para o mesmo. Apenas dois votos no somatório dos graus de importância 1 e 2. Já o “grau 4 e 5” de importância, receberam 46,30% e 43,20% dos votos, respectivamente (Tabela 23). Fernandes e Machado (2007) dizem que hoje em dia a maioria das pessoas considera o trabalho a fonte de sua identificação pessoal, possuindo assim grande valor sentimental. O alto grau de importância recebido por esse critério corrobora a afirmativa das autoras.

Todos os oito critérios de Walton receberam alto grau de importância, de acordo com as respostas obtidas dos colaboradores, o que mostra que todos os critérios são bastante importantes para a aferição da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). A tabela a seguir mostra o comparativo entre as médias ponderadas dos graus de importância com a média ponderada dos níveis de satisfação obtidos.

Tabela 24 – Comparativo entre nível de satisfação e grau de importância (Média Ponderada)

| <b>Crítérios</b>                              | <b>Importância (Média Ponderada)</b> | <b>Satisfação (Média Ponderada)</b> |
|---|--------------------------------------|-------------------------------------|
| 8. Relevância Social do Trabalho na Vida      | 4,31                                 | 3,51                                |
| 7. O trabalho e o Espaço Total de Vida        | 4,16                                 | 3,55                                |
| 2. Condições de Segurança e Saúde no Trabalho | 4,06                                 | 3,71                                |
| 1. Compensação Justa e Adequada               | 4,04                                 | 3,56                                |
| 6. Constitucionalismo                         | 3,98                                 | 3,44                                |
| 5. Integração Social na Organização           | 3,93                                 | 3,57                                |
| 3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades       | 3,92                                 | 3,79                                |
| 4. Oportunidade de Crescimento e Segurança    | 3,91                                 | 3,02                                |

Fonte: dados da pesquisa (2017)

Por meio da Tabela 24, podemos observar a média do grau de importância que cada critério de Walton recebeu em ordem decrescente, juntamente com o respectivo nível de satisfação atingido. Pode-se dizer que todos os critérios receberam uma boa ou alta média de importância (acima de 3,90), já os níveis de satisfação alcançaram moderada ou boa média no geral (acima de 3).

O critério “oportunidade de crescimento e segurança”, apesar de ter recebido a mais baixa média de importância (3,91), ainda recebeu uma boa média e por isso deve-se dar atenção a sua média do nível de satisfação (3,02), que foi a mais baixa. Já o critério “relevância social do trabalho na vida” obteve a mais alta média de importância (4,31), porém a sua média de satisfação foi a terceira mais baixa (3,51), sendo então um fator que se mostrou também emergencial quando comparado com os demais. Estes dois critérios foram os mais críticos encontrados, se compararmos média de importância com média de satisfação, desta maneira são os que mais precisam de cuidado e melhorias por

parte da empresa, para que o nível de satisfação geral dos empregados possa melhorar e conseqüentemente a produção deles, em quantidade e qualidade, gerando resultados mais positivos para a organização. Em encontro ao que foi dito, Venson et al. (2013) afirmam que quando um indivíduo percebe que seus anseios não estão sendo atingidos, passa a se sentir inseguro e desmotivado no trabalho, gerando resultados abaixo do que é esperado pela organização.

## 5. CONCLUSÃO

Neste capítulo serão apresentadas as principais conclusões do estudo, relatando o alcance dos objetivos propostos e a resposta para a pergunta formulada, destacando sempre os aspectos mais cruciais encontrados, além de sugerir outros estudos que possam aprimorar este e apontar as principais limitações do mesmo.

Os resultados da pesquisa demonstram que a percepção dos colaboradores da Cagepa em relação às condições da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é no geral, positiva, porém com alguns aspectos específicos um pouco abaixo e que, por isso, poderiam ser melhorados.

Dos oito critérios de Walton, o que obteve a menor média de satisfação foi “oportunidade de crescimento e segurança” (3,02). Apesar disso, ainda é uma média moderada, já que a escala de respostas ia de 1 (um) até 5 (cinco). O critério “relevância social do trabalho na vida” obteve a maior média de importância (4,31) dada pelos respondentes, porém obteve a terceira menor média em satisfação (3,51), por essa razão foi considerado outro fator crítico encontrado. Os resultados indicaram ainda que todos os critérios de Walton são bastante importantes para a aferição da QVT, pois todos eles alcançaram média maior que 3,90 (escala de 1 a 5) quando questionados aos respondentes os seus respectivos graus de importância.

Indo para os aspectos mais específicos, foram encontradas as questões mais emergenciais da QVT na organização. Dentre as cinco encontradas, serão destacadas aqui três, que obtiveram média abaixo de três.

A questão sobre a imagem da empresa perante a sociedade teve média 2,99 e, portanto, não está muito satisfatória para os respondentes. Esta questão está relacionada com a qualidade dos serviços prestados pela empresa, com a responsabilidade ambiental e social da mesma, entre outros fatores que envolvem como a organização é vista pela sociedade. É preciso mais atenção com este aspecto por parte da organização, pois está afetando mais negativamente a satisfação dos empregados.

As outras duas questões que atingiram as mais baixas médias foram: possibilidade de carreira e crescimento profissional (2,93) e perspectiva de avanço salarial (2,85). As duas do mesmo critério (oportunidade de crescimento e segurança), o

que explica este fator ter obtido também a menor média. Este baixo índice de satisfação pode ser devido ao momento de contenção de gastos no qual a empresa está vivendo, em que vem resultando em alguns cortes e contenções remuneratórias. Seria interessante a organização equilibrar essas ações para obter taxas de satisfação mais altas nesses dois aspectos, pois sabemos que a valorização da satisfação e bem-estar dos trabalhadores, acarreta em resultados positivos para a empresa, em todos os âmbitos.

Como sugestão para futuras pesquisas, seria interessante uma avaliação da QVT com base nos cargos, salários, sexo e/ou idade (dados demográficos) dos respondentes, para que assim se possa saber se há alguma influência significativa dessas variáveis na aferição da QVT.

Além dessa, uma avaliação da QVT em outras áreas da empresa, sem ser a administrativa, também seria relevante, de forma que gerasse informações para a empresa sobre a satisfação desses colaboradores, que poderiam ser por exemplo, da área mais operacional, como leituristas e agentes operacionais, possibilitando que a organização tome medidas para melhorar a satisfação em outros departamentos não explorados.

O estudo possui como limitação a amostragem que possui 90% de confiança.

## REFERÊNCIAS

- ACEVEDO, Claudia Rosa; NOHARA, Jouliana Jordan. **Como fazer monografias: TCC, dissertações e teses**, 4ª edição. Atlas, 04/2013. VitalSource Bookshelf Online. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522476831>>. Acesso em: 17 out. 2016
- ALMEIDA, Mário de Souza. **Elaboração de Projeto, TCC, Dissertação e Tese: Uma Abordagem Simples, Prática e Objetiva**, 2ª edição. Atlas, 07/2014. VitalSource Bookshelf Online. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522491162>>. Acesso em: 15 out. 2016.
- FERNANDES, E. C.; GUTIERREZ, L. H. Qualidade de vida no Trabalho (QVT) – uma experiência brasileira. **Revista de Administração**, São Paulo, p. 29-38, out./dez. 1988. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/18906/qualidade-de-vida-no-trabalho--qvt--uma-experiencia-brasileira>>. Acesso em: 31 out. 2016.
- FERNANDES, Mirtes Seger; MACHADO, Mirian Magnus. A importância da qualidade de vida no trabalho no paço municipal de Gaspar. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.1, n.2, p.01-20, Sem I. 2007 Edição Temática TCC's– II. Disponível em: <<http://rica.unibes.com.br/index.php/rica/article/viewArticle/45>>. Acesso em: 28 out. 2016.
- FERREIRA, Patricia Itala. **Série MBA - Gestão de Pessoas - Clima Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho**. LTC, 07/2013. VitalSource Bookshelf Online. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-216-2383-0>>. Acesso em: 28 set. 2016.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**, 2ª edição. Atlas, 11/2012. VitalSource Bookshelf Online. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522478514>>. Acesso em: 25 set. 2016.
- MARTINS, Gilberto Andrade. **Manual para elaboração de monografias e dissertações**, 3ª edição. Atlas, 08/2002. VitalSource Bookshelf Online. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522466085>>. Acesso em: 18 out. 2016.
- MARTINS, Gilberto Andrade, LINTZ, Alexandre. **Guia para elaboração de monografias e trabalhos de conclusão de curso**, 2ª edição. Atlas, 09/2007. VitalSource Bookshelf Online. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522478514>>. Acesso em: 15 out. 2016.
- OLIVEIRA, J. A.; MEDEIROS, J. P. Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): elementos para uma síntese. **INTERFACE**, Natal, v. 5, n. 1, jan./jun. 2008. Disponível em:

<<https://ojs.ccsa.ufrn.br/index.php?journal=interface&page=article&op=view&path%5B%5D=73>>. Acesso em: 20 out. 2016.

SILVA, K. A.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Qualidade de vida no trabalho e sociedade pós-moderna: construção de um instrumento de avaliação. **Revista Eletrônica FAFIT/FACIC**, Itararé, v. 01, n. 02, p. 11-25, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.fafit.com.br/revista/index.php/fafit/article/viewFile/13/8>>. Acesso em: 28 out. 2016.

SILVA, R. S.; REGINALDO, J. B.; MICHEL, M. A importância da Qualidade dos produtos para manter a competitividade das organizações. **Revista Científica Eletrônica de Administração**, Ano vi, n. 10, jun. 2016. Disponível em: <[http://faef.revista.inf.br/imagens\\_arquivos/arquivos\\_destaque/U61NiRBgjtfsfw\\_2013-4-29-15-39-2.pdf](http://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/U61NiRBgjtfsfw_2013-4-29-15-39-2.pdf)>. Acesso em: 28 set. 2016.

TIMOSSI et al. Adaptação do modelo de Walton para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. **R. da Educação Física/UEM**, Maringá, v. 20, n. 3, p. 395-405, 3. trim. 2009. Disponível em: <<http://ojs.uem.br/ojs/index.php/RevEducFis/article/view/5780/4882>>. Acesso em: 30 out. 2016.

VENSON et al. O recurso mais importante para as organizações são mesmo as pessoas? Uma análise da produção científica sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). **Revista de Administração da UFSM**, v. 6, n. 1, p. 139-156, 2013. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/10244/o-recurso-mais-importante-para-as-organizacoes>>. Acesso em: 31 out. 2016.

**APÊNDICE A – CARTA DE SOLICITAÇÃO**

À Sra.

Gicelle de Alcântara Bonifácio

Gerente de Capital Humano

Prezada Gerente,

Venho, por meio desta, solicitar de V.Sa. permissão para realizar uma pesquisa utilizando, como caso de estudo, esta Empresa na qual Vossa Senhoria atua. Informo ainda que será utilizado questionário como consta em anexo e será aplicado junto aos empregados efetivos da Cagepa Central. Os dados coletados da referida pesquisa servirão de base para o alcance dos objetivos do Trabalho de Conclusão de Curso de Administração – UFPB, intitulado de “QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): Um estudo de caso na Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (CAGEPA)”, o qual, também poderá ser aproveitado pela empresa estudada para auxílio no planejamento e execução de eventuais programas de QVT.

Segue também em anexo, Carta Aceite de Orientação de Aluno, em que consta assinatura da professora orientadora Celia Cristina Zago, atestando a sua orientação neste referido trabalho da disciplina Trabalho de Conclusão de Curso II.

Sabedor da importância que Vossa Senhoria e a Empresa conferem à Qualidade de Vida dos Trabalhadores espero contar com vosso valoroso apoio. Agradeço antecipadamente a sua colaboração.

Atenciosamente,

---

Joaquim Alves de Araújo Neto

Aluno UFPB

## APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO

### QUESTIONÁRIO

Caro respondente, este questionário faz parte de um trabalho de conclusão de curso de Administração e tem o objetivo de identificar a percepção dos colaboradores da sede administrativa da CAGEPA em relação à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Os dados obtidos serão analisados de forma coletiva e a sua identificação não é necessária. Peço para que as questões sejam respondidas de forma sincera. Obrigado.

Avalie o seu nível de satisfação em relação a cada item dos critérios abaixo. Responda marcando um **X** em uma das alternativas. A escala a ser utilizada é a seguinte:

| Muito Insatisfeito | Insatisfeito | Nem Insatisfeito<br>Nem Satisfeito | Satisfeito | Muito Satisfeito |
|--------------------|--------------|------------------------------------|------------|------------------|
| 1                  | 2            | 3                                  | 4          | 5                |

#### 1 - Critério: Compensação justa e adequada (remuneração)

1.1 - Remuneração pelo trabalho realizado.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

1.2 - Conformidade e equivalência de remuneração entre o seu cargo e os demais cargos da empresa.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

1.3 - Conformidade e equivalência de remuneração entre a sua empresa em comparação com outras empresas de setor e porte similares.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

## 2 - Critério: Condições de segurança e saúde no trabalho

2.1 - Jornada de trabalho (horário do expediente).

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

2.2 - Condições físicas do ambiente de trabalho (equipamentos, instalações, etc).

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

2.3 - Trabalho adequado às suas condições físicas.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

## 3 - Critério: Uso e desenvolvimento de capacidades

3.1 - Autonomia e controle na realização do seu trabalho.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

3.2 - Exigência de habilidades para a execução do trabalho (complexidade e variedade das tarefas).

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

3.3 - Existência de informações avaliativas sobre o seu trabalho como um todo e de suas ações.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

3.4 - Importância da tarefa/trabalho/atividade que você executa.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

#### 4 - Critério: Oportunidade de crescimento e segurança

4.1 - Segurança no emprego (estabilidade).

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

4.2 - Possibilidade de carreira e crescimento profissional.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

4.3 - Perspectiva de avanço salarial.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

#### 5 - Critério: Integração social na organização

5.1 - Igualdade de oportunidades e ausência de preconceito.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

5.2 - Relacionamento com colegas e superiores.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

#### 6 - Critério: Constitucionalismo

6.1 - Respeito às leis e aos direitos dos trabalhadores por parte da empresa.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

6.2 - Liberdade de expressão dentro da empresa (possibilidade de expor ideias e sugestões sem sofrer represálias).

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

6.3 - Respeito a sua privacidade pessoal no ambiente de trabalho.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

6.4 - Tratamento imparcial e justo da empresa perante seus empregados.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

## 7 - Critério: O trabalho e o espaço total de vida

7.1 - Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal (tempo para lazer, família, etc).

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

7.2 - Mudanças geográficas de local de trabalho (ex: transferência para outra cidade).

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

## 8 - Critério: Relevância social do trabalho na vida

8.1 - Orgulho de seu trabalho e profissão

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

8.3 - Imagem da empresa perante a sociedade.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

8.4 - Responsabilidade social e ambiental da empresa.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

8.5 - Qualidade dos serviços prestados pela empresa.

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Por gentileza, verifique se todas as questões foram respondidas.

Agradeço a vossa participação.