



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE TECNOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

JANÍSCEA KEYLLA MARIANO MACHADO

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA PERCEPÇÃO DOS
FUNCIONÁRIOS: UM ESTUDO DE CASO NUMA EMPRESA PRESTADORA DE
SERVIÇO DE ELETRICIDADE**

JOÃO PESSOA

2016

JANÍSCEA KEYLLA MARIANO MACHADO

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA PERCEPÇÃO DOS
FUNCIONÁRIOS: UM ESTUDO DE CASO NUMA EMPRESA PRESTADORA DE
SERVIÇO DE ELETRICIDADE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção do Centro de Tecnologia da Universidade Federal da Paraíba, como pré-requisito para obtenção do grau de Mestre em Engenharia de Produção.

Área de Concentração: Tecnologia, Trabalho e Organizações.

Orientador: Profa. Maria de Lourdes Barreto Gomes, Dra.

JOÃO PESSOA

2016

M149a Machado, Janíscea Keylla Mariano.

Avaliação da qualidade de vida no trabalho na percepção dos funcionários: um estudo de caso numa empresa prestadora de serviço de eletricidade / Janíscea Keylla Mariano Machado.- João Pessoa, 2016.

113f.

Orientadora: Maria de Lourdes Barreto Gomes

Dissertação (Mestrado) - UFPB/CT

1. Engenharia de produção. 2. Trabalho - qualidade de vida. 3. Ambiente de trabalho. 4. Serviços em eletricidade.

UFPB/BC

CDU: 62:658.5(043)

JANÍSCEA KEYLLA MARIANO MACHADO

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA PERCEPÇÃO DOS
FUNCIONÁRIOS: UM ESTUDO DE CASO NUMA EMPRESA PRESTADORA DE
SERVIÇO DE ELETRICIDADE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção do Centro de Tecnologia da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em engenharia de Produção.

Aprovada em: _____ de _____ de _____.

BANCA EXAMINADORA

Profª. Maria de Lourdes Barreto Gomes

Dra. Orientadora

Prof. Ricardo Moreira da Silva

Examinador Interno

Prof. Ricardo José Matos de Carvalho

Examinador Externo

Dedico esta dissertação aos meus pais, que em nenhum momento mediram esforços para realização dos meus sonhos, que me guiaram pelos caminhos corretos, ensinaram-me a fazer as melhores escolhas, mostraram que a honestidade e o respeito são essenciais à vida, e que devemos sempre lutar pelo que queremos.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por não desistir de mim e depositar fé nos momentos em que pensei que não iria conseguir.

Aos meus pais, pelo amor e apoio que me deram durante todo o trajeto do mestrado.

Aos meus irmãos, pela compreensão nos momentos em que me ausentei.

A Hussaim, pelo seu amor e pelas palavras de conforto e compreensão nos momentos em que estive ausente.

Para a Engeselt, que abriu as portas para a pesquisa ser realizada, pela atenção, disponibilidade e colaboração dos funcionários.

À minha orientadora, professora Maria de Lourdes, por ter me acompanhado neste trabalho com muita atenção e dedicação. Obrigada pela confiança, apoio, amizade e carinho.

Aos membros da banca, pelas contribuições dadas para o enriquecimento deste trabalho.

Aos amigos que fiz no mestrado, em especial a Ana Nery pela amizade.

Ao amigo Erivaldo, pelas ajudas nos momentos em que eu mais precisei.

A todo pessoal do PPGE, professores, funcionários, em especial, à secretária Ana Araújo.

A todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização desta dissertação.

MACHADO, Janíscea Keylla Mariano. **Avaliação da qualidade de vida no trabalho na percepção dos funcionários: um estudo de caso numa empresa prestadora de serviço de eletricidade**. 2016. 113 páginas. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa – PB, 2016.

RESUMO

No contexto de mudanças o ambiente empresarial vem se tornando competitivo, e para alcançar produtos e serviços de qualidade, os trabalhadores precisam estar satisfeitos com o trabalho. Nesse sentido, o tema qualidade de vida pode ser um elemento estratégico na gestão de recursos humanos, visto que pode gerar seus efeitos sobre a qualidade dos bens ou serviços produzidos pelas organizações. Esta dissertação aborda este tema cujo objetivo é avaliar a qualidade de vida no trabalho na percepção dos funcionários de uma empresa prestadora de serviço em eletricidade. Para atingir esse objetivo utilizou-se a pesquisa quali-quantitativa cujos dados foram coletados a partir da aplicação de um questionário composto de 28 questões para 145 respondentes, tendo como referência as dimensões e variáveis do modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton (1975) que contempla cinco dimensões: Condições de Trabalho; Oportunidade de Crescimento, Segurança, e Integração Social da Organização; Uso e Desenvolvimento de Capacidade, e Lazer e Entretenimento; Saúde Preventiva e Relevância Social da Vida no Trabalho; e Compensação Justa e Adequada. As respostas dos itens desse questionário foram expressas por meio da escala de Likert (1 muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 nem satisfeito nem insatisfeito, 4 satisfeito e 5 muito satisfeito). Para a verificação dos resultados da presente pesquisa, os dados coletados foram quantificados utilizando-se o método de Análise Fatorial Exploratória e analisados de acordo com cada dimensão. A partir da análise fatorial detectou-se que as variáveis correspondentes aos fatores (dimensões) de maior impacto na QVT, segundo a percepção dos funcionários, foram bem-estar físico e mental, limpeza e organização, condições ambientais, equipamento de proteção, cumprimento dos direitos, ascensão profissional, aprimoramento de conhecimento, reconhecimento do trabalho, motivação e desempenho, liberdade de expressão, realização pelas atividades, satisfação com o trabalho, habilidade e conhecimento, autonomia, ginástica laboral, imagem da organização, responsabilidade social, renda adequada, equidade interna e equidade externa. Os resultados da pesquisa revelaram que a maioria dos trabalhadores se declarou parcialmente satisfeita com sua qualidade de vida no trabalho. Neste sentido é possível dizer que segundo a percepção dos trabalhadores, o nível de qualidade de vida no trabalho oferecido pela empresa é pelo menos bom. Verificou-se também que a partir da média dos escores, os trabalhadores externos apresentaram uma avaliação de qualidade de vida no trabalho mais positiva do que os trabalhadores que executam atividades no ambiente interno da empresa.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Ambiente de trabalho. Serviços em eletricidade.

MACHADO, Janíscea keylla Mariano. **Quality of life assessment at work in the perception of employees: a case study in a company providing electricity service.** 2016. 113 pages. Dissertation (Master in Production Engineering) – Postgraduate Program in Production Engineering, Federal University of Paraíba, João Pessoa – PB.

ABSTRACT

In the context of changes in the business environment has become competitive, and to achieve quality products and services, workers need to be satisfied with the work. In this sense, the theme quality of life can be a strategic element in the management of human resources, as it can generate its effects on the quality of goods or services produced by organizations. This dissertation approaches this theme aimed at evaluate the quality of working life in the perception of employees of a provider company electricity service. To achieve this objective we used the qualitative and quantitative research whose data were collected from the application of a questionnaire composed of 28 questions to 145 respondents, with reference to the dimensions and variables, the quality of life model at work Walton (1975) which contemplates five dimensions: Working Conditions; Growth Opportunity, Security and Organization for Social Integration; Use and Capacity Development, and leisure and entertainment; Preventive Health and Social Relevance of Life at Work; Compensation and Fair and Adequate. The responses of the items of the questionnaire were expressed by Likert scale (1 very dissatisfied, 2 dissatisfied, 3 neither satisfied nor dissatisfied, 4 satisfied and 5 very satisfied). For the verification of the results of this research, the data were measured using the method of Exploratory Factor Analysis and analyzed according to each dimension. From factor analysis it was found that the variables corresponding to the factors (dimensions) the greatest impact on QWL, in the perception of employees, were physical and mental well-being, cleanliness and organization, environmental conditions, protective equipment, compliance with rights, career advancement, improvement of knowledge, job recognition, motivation and performance, freedom of expression, performing the activities, job satisfaction, skills and knowledge, autonomy, gymnastics, organization's image, social responsibility, adequate income, equity internal and external equity. The survey results revealed that the majority of workers declared partially satisfied with their quality of working life. In this sense one can say that according to the perception of workers, the level of quality of working life offered by the company is at least good. It was also found that as the mean scores, workers who perform their tasks on the company's external environment had a quality of life assessment in more positive work than those who execute their tasks in the internal environment.

Keywords: Quality of life at work. Work Environment. Services electricity.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BTS	<i>Bartlett Test of Sphericity</i>
CLT	Consolidação das Leis Trabalhistas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
KMO	<i>Kaiser Meyer Olkin</i>
NR	Norma Regulamentadora
OMS	Organização Mundial da Saúde
PIB	População Interna Bruta
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
UFPB	Universidade Federal da Paraíba

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Necessidades humanas	24
Figura 2 - Classificação da pesquisa.....	51
Figura 3 - Fases da pesquisa	52
Figura 4 - Escala de Likert.....	57

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Faixa etária	67
Gráfico 2 - Compensação justa e adequada geral	68
Gráfico 3 - Compensação justa e adequada	69
Gráfico 4 - Condições de trabalho geral	70
Gráfico 5 - Condições de trabalho	71
Gráfico 6 - Uso e desenvolvimento de capacidade geral.....	72
Gráfico 7 - Uso e desenvolvimento de capacidade	73
Gráfico 8 - Oportunidade de crescimento e segurança	74
Gráfico 9 - Oportunidade de crescimento e segurança	74
Gráfico 10 - Integração social na organização geral	76
Gráfico 11 - Integralização social na organização.....	76
Gráfico 12 - Constitucionalismo geral.....	77
Gráfico 13 - Constitucionalismo	78
Gráfico 14 – O trabalho e o espaço total de vida geral.....	79
Gráfico 15 - O trabalho e o espaço total de vida	80
Gráfico 16 - Relevância social da vida no trabalho geral	80
Gráfico 17 - Relevância social na vida do trabalho	81
Gráfico 18 – Média das respostas do questionário para cada uma das 8 dimensões.....	82
Gráfico 19 - Scree Plot critério Kaiser (autovalor ≥ 1).....	86
Gráfico 20 - Gráfico radar do escore médio dos 5 fatores.....	95

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Teoria X e Y de McGregor.....	25
Quadro 2- Fatores higiênicos e motivadores	26
Quadro 3- Qualidade de vida no trabalho na visão de Nadler&Lawer.....	28
Quadro 4 - Ações e/ou programas de promoção da QVT e seus resultados.....	31
Quadro 5 – Resumo dos modelos de mensuração da QVT	35
Quadro 6 - Características do trabalho do modelo de Hackman e Oldham.....	36
Quadro 7- Dimensões da qualidade de vida no trabalho	38
Quadro 8 - Indicadores da Qualidade de Vida no Trabalho do Modelo de Westley.....	39
Quadro 9 - Elementos do projeto de cargos.....	40
Quadro 10 - Modelo de Fernandes	42
Quadro 11 - Modelo de Richard Walton	43
Quadro 12 - Variáveis referentes à percepção dos funcionários em relação à QVT	58
Quadro 13 - Síntese dos critérios para utilizar a análise fatorial	61
Quadro 14 - Escala de adequação da amostra	62
Quadro 15 - Objetivo geral e específico da pesquisa	101

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Universo (Quantidade de funcionários por cargo)	55
Tabela 2 - Quantidade de funcionários que trabalham interna e externamente na empresa.....	56
Tabela 3 - Grau de confiabilidade de instrumentos de coleta de dados através do coeficiente de alfa de Cronbach	60
Tabela 4 - Alfa de Cronbach.....	82
Tabela 5 - Alfa de Cronbach para cada variável.....	83
Tabela 6 - KMO e Test de Bartlett	83
Tabela 7 - Matriz de correlações	85
Tabela 8 - Total da variância explicada	87
Tabela 9 - Comunalidades	88
Tabela 10 - Matriz de componentes rotacionados	89
Tabela 11 - Resumo dos fatores encontrados com suas variáveis, variância explicada, carga fatorial e dimensões	90
Tabela 12 - Matriz de coeficiente	92
Tabela 13 - Escore dos cinco fatores	93

SUMÁRIO

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO	15
1.1 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA.....	15
1.2 OBJETIVOS	18
1.2.1 Objetivo geral	18
1.2.2 Objetivos específicos	18
1.3 JUSTIFICATIVA	18
1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO	21
CAPÍTULO II - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	22
2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	22
2.1.1 Evolução das concepções sobre a Qualidade de Vida no Trabalho.....	22
2.1.2 Origem e conceitos sobre Qualidade de Vida no Trabalho	27
2.1.3 Modelos de mensuração da Qualidade de Vida no Trabalho	35
2.1.3.1 Modelo de Hackman e Oldham	36
2.1.3.2 Modelo de William Westley	37
2.1.3.3 Modelo de W. Werther & K. Davis.....	40
2.1.3.4 Modelo de Satisfação de Fernandes.....	42
2.1.3.5 Modelo de Richard Walton.....	43
2.1.4 Condições e ambiente de trabalho	45
2.2 CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO.....	47
CAPÍTULO III - PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	49
3.1 CLASSIFICAÇÕES DA PESQUISA	49
3.2 FASES DA PESQUISA	51
3.3 AMBIENTE DE PESQUISA	53
3.4 POPULAÇÃO E AMOSTRA DA PESQUISA	53
3.5 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS DA PESQUISA.....	56

3.6 DELIMITAÇÃO DAS DIMENSÕES E VARIÁVEIS PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	58
3.7 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS	59
3.8 CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO.....	64
CAPÍTULO IV – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	65
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA PESQUISADA.....	65
4.2 PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS QUANTO À QVT	68
4.2.1 Compensação justa e adequada	68
4.2.2 Condições de trabalho.....	70
4.2.3 Uso e desenvolvimento de capacidade	72
4.2.4 Oportunidade de crescimento e segurança	73
4.2.5 Integração social na organização	75
4.2.6 Constitucionalismo	77
4.2.7 O trabalho e o espaço total de vida	79
4.2.8 Relevância social da vida no trabalho	80
4.3 A ANÁLISE FATORIAL E AS RELAÇÕES DAS DIMENSÕES DO MODELO DE WALTON NA QVT DOS FUNCIONÁRIOS	82
4.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO.....	96
CAPÍTULO V – CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	98
5.1 CONCLUSÕES	98
5.2 TRABALHOS FUTUROS	101
REFERÊNCIAS	103
APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	109
APÊNDICE B - Questionário	111

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

Este capítulo apresenta o problema da pesquisa a ser investigado, bem como os objetivos a serem atingidos e a justificativa do estudo. Conclui-se mostrando como está constituída a dissertação, fazendo uma breve exposição da composição dos capítulos seguintes.

1.1 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

No contexto de mudanças e com a crise econômica que estamos vivenciando, o ambiente empresarial vem se tornando cada vez mais competitivo, trazendo novos desafios e avanços organizacionais e tecnológicos para aumentar a produtividade e atender às exigências dos clientes. Devido a tais mudanças, as organizações, independentes do setor estão em busca de novas estratégias e inovações que agreguem valor ao seu produto ou serviço.

Aliado a todas essas mudanças, aspectos associados ao trabalhador representam também uma preocupação constante para as organizações. Dessa forma, a política de recursos humanos se tornou um diferencial competitivo e o investimento na melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores passou a ser um elemento estratégico nas empresas (MILDEBERGER, 2013).

A visão de Conte (2003) já apregoava que quanto mais a empresa se preocupar com a saúde e bem-estar dos seus funcionários, mais estes ficarão motivados e satisfeitos. Funcionários insatisfeitos e desmotivados com sua vida profissional e pessoal poderão influenciar negativamente na qualidade dos serviços da organização.

Nesse contexto, é importante que a empresa ofereça um ambiente de trabalho organizado e seguro, em que o empregado sinta satisfação e bem-estar durante a execução do seu trabalho.

A preocupação com a qualidade de vida é tema desde os primórdios da humanidade. Os argumentos de Rodrigues (2002) enfatizam que as primeiras civilizações se preocupavam com a forma de execução das tarefas e vários métodos ou teorias (os princípios de geometria de Euclides de Alexandria e Lei das Alavancas de Arquimedes) foram aplicadas para minimizar o mal-estar ou esforço físico do trabalhador.

Com o passar dos anos, o termo a qualidade de vida no trabalho (QVT) vem ganhando várias conceituações, proporcionando diversas interpretações, em que pesquisadores

(HACKMAN; OLDFHAM, 1975; WALTON, 1973; WESTLEY, 1979; WERTHER; DAVIS, 1983; FERNANDES, 1996) têm se dedicado à elaboração de modelos que buscam avaliar a QVT sob diversos aspectos.

Os pesquisadores Nadler e Lawler (1983) se referiam à QVT como um modo de pensar sobre as pessoas, trabalho e organização, tendo como elementos distintos a preocupação do impacto do trabalho sobre as pessoas e a atividade organizacional, bem como a ideia de participação na solução de problemas organizacionais e na tomada de decisões.

De acordo com Búrigo (1997, p. 3), “a qualidade de vida no trabalho busca humanizar as relações de trabalho na organização mantendo uma relação estreita com a produtividade e, principalmente, com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho”. Nesse sentido, Fernandes (1996) enfatiza que a QVT é considerada indispensável para a produtividade e a competitividade nas empresas e que, para as organizações obterem sucesso no meio empresarial, é importante mensurar os níveis de satisfação dos empregados sobre suas condições de trabalho.

Com base nos autores citados, a QVT está diretamente relacionada à qualidade dos serviços e produtividade, ou seja, na medida em que a organização procura satisfazer seus empregados, ela também melhora sua produtividade e qualidade. Pode-se dizer que a QVT dá ênfase à conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações.

Na percepção de Oliveira (2002), quanto mais agradável e harmonioso for o ambiente de trabalho, maior será o desempenho e satisfação dos empregados em suas atividades, ou seja, quanto mais satisfeito o trabalhador, mais produzirá e conseqüentemente deixará seus clientes igualmente satisfeitos. Então, da mesma forma, a insatisfação, a má vontade, o desconforto e outras situações negativas para o trabalhador, serão incorporados, de uma forma ou de outra, ao produto final, reduzindo o nível de satisfação do consumidor (FERNANDES, 1996).

Pode-se dizer que não há qualidade de vida no trabalho, como também não há qualidade nos serviços prestados, se a organização não oferecer um ambiente físico atraente, dinâmico e agradável. Neste sentido, Matos (1996, p. 5) afirma que “é preciso melhorar as pessoas, mas é preciso melhorar a organização para que as pessoas melhorem rapidamente e com mais segurança”.

Como se pode observar, a qualidade de vida no trabalho é um elemento importante da melhoria das organizações, seu estudo envolve a observação do trabalho e dos trabalhadores sob várias perspectivas em qualquer que seja o setor da organização. Constitui-se também um

tema multidisciplinar, que requer estudos em diversas áreas acadêmicas como a ergonomia, sociologia, psicologia, saúde, economia, administração e engenharia.

As empresas no geral buscam qualidade nos seus resultados finais, e para atingi-los é necessário avaliar o nível de qualidade de vida dos funcionários em relação à sua satisfação no trabalho. Isto é válido tanto para empresas que produzem bens físicos quanto de prestação de serviços. Desta forma, “[...] não basta garantir a qualidade final de produtos e serviços; é vital que ela venha acompanhada de qualidade de vida no trabalho, considerando os colaboradores” (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009, p. 2).

Complementando os argumentos supracitados, é possível afirmar que para a empresa ter condições de atender aos clientes de forma adequada, satisfatória e ágil, os seus funcionários precisam estar de bem consigo mesmos, tanto na vida pessoal como na vida profissional, pois uma influencia a outra, atingindo, assim, a qualidade dos serviços prestados.

Esta pesquisa foi desenvolvida em uma empresa prestadora de serviço de eletricidade, cujas atividades são desenvolvidas tanto nas instalações físicas da própria empresa como em ambientes externos. Suas atividades variam de projetos de rede de distribuição a instalações e manutenção dos serviços de eletricidade.

O setor de serviços é responsável pela maior parte da geração de riquezas no Brasil e na maioria dos países desenvolvidos e em desenvolvimento. Nos últimos anos o setor ajudou a aumentar a competitividade interna e externa, gerando milhares de empregos qualificados e acelerando o progresso tecnológico (SETOR..., 2014).

Conforme Lemos, Rosa e Tavares (2003), os serviços se caracterizam por uma grande diversidade de atividades e diferentes aspectos relacionados tanto ao porte das unidades produtivas quanto ao nível tecnológico. Mesmo com o uso dos recursos tecnológicos, as atividades de serviço variam quanto à sua qualificação e dependem consideravelmente do trabalho humano.

Conforme a importância desse setor para a geração de emprego e renda, é essencial que as empresas prestadoras de serviços se equipem e qualifiquem seus colaboradores e sua gestão de operações.

Por ser um serviço de infraestrutura básica, é solicitado constantemente pela população com exigência em qualidade e pronto atendimento. As organizações prestadoras de serviços enfrentam o desafio de acompanhar as transformações no que diz respeito aos usuários, que são cada vez mais conscientes de sua importância e mais exigentes quanto ao atendimento de suas necessidades. Sob a ótica de Longo e Vergueiro (2003), é bastante produtivo para as empresas identificar as novas oportunidades propiciadas pelas mudanças,

como buscar a qualificação da mão de obra, pois a qualidade nos serviços é o reflexo das políticas desenvolvidas na administração dos recursos humanos.

Um bom serviço ao cliente começa com treinamentos eficazes, ambiente de trabalho atraente, dinâmico e agradável, que estimulem a ação e a criatividade dos colaboradores.

Nesse contexto, o tema qualidade de vida pode ser um elemento estratégico na gestão de recursos humanos, pois pode gerar seus efeitos sobre a qualidade dos bens ou serviços produzidos pelas organizações. Logo, investigar sobre o que pode caracterizar a QVT para uma organização do setor de serviços em foco, bem como quantificar o nível desse constructo por meio daqueles elementos que o caracterizam, pode resultar em uma contribuição relevante à literatura sobre o tema e às organizações. Sob essa perspectiva, esta dissertação faz o seguinte questionamento: **Qual o nível de qualidade de vida no trabalho na percepção dos funcionários de uma empresa prestadora de serviço de eletricidade?**

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Avaliar a qualidade de vida no trabalho na percepção dos funcionários de uma empresa prestadora de serviço em eletricidade.

1.2.2 Objetivos específicos

- Caracterizar a empresa objeto de estudo focando o desenvolvimento de suas atividades e como a mesma está estruturada.
- Identificar os fatores que influenciam de forma positiva e negativa na qualidade de vida do trabalho dos funcionários do objeto de estudo;
- Mensurar as variáveis dos fatores (dimensões) relacionados à qualidade de vida no trabalho.

1.3 JUSTIFICATIVA

Para Conte (2003) a qualidade de vida é um assunto importante a ser discutido, independente se o cenário econômico mostra crise, crescimento, perda de poder aquisitivo ou aumento do desemprego. As empresas no geral devem procurar a inovação e mudanças que

visem à motivação e o comprometimento dos trabalhadores para o aperfeiçoamento dos procedimentos de gestão e de toda empresa de forma global.

Muitas organizações se tornaram ambientes favoráveis ao sofrimento, mal-estar e apatia do trabalhador, tornando, assim, o trabalho entediante. Para evitar consequências danosas à organização e aos trabalhadores, muitos gerentes buscam constantemente programas de qualidade, reengenharias, programas de motivação, com o fim de aumentar a produtividade e a satisfação dos trabalhadores (BURIGO, 1997).

As empresas precisam de profissionais motivados, capacitados e bem remunerados para terem um bom desempenho. Algumas organizações investem em programas de QVT com o objetivo de trazer melhorias quanto à disposição dos colaboradores para a realização do trabalho, quanto ao clima organizacional, quanto à autoestima e quanto ao bem-estar dos mesmos.

Na ótica de Carmello (2015), o programa de QVT promove um ambiente de trabalho que estimula e dá suporte ao empregado e à organização, conscientizando sobre como sua saúde está diretamente relacionada à sua produtividade.

O programa da QVT valoriza seus empregados e com isso influencia o desenvolvimento da empresa, pois as pessoas estão mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho, segundo a percepção de Conte (2003).

Existem empresas que não investem em programas de QVT, pois acreditam que sejam um custo. Antes de as empresas implantarem um programa de QVT, é necessário primeiramente conhecer as pessoas e o ambiente de trabalho. A partir do momento em que a empresa estuda a satisfação das pessoas em relação ao seu trabalho, ela pode tomar providências a respeito do que é necessário para melhorar o ambiente de trabalho.

De acordo com Carvalho et al. (2013, p. 11), “um dos fatores importantes da qualidade de vida no trabalho está relacionado à diminuição de riscos ocupacionais no ambiente de trabalho”. Segundo dados da Organização Mundial de Saúde - OMS (2015), 8% das causas de doenças provenientes da depressão são, atualmente, atribuídas aos riscos ocupacionais.

A segurança, saúde e bem-estar do trabalhador são preocupações vitais de muitos profissionais em todo o mundo, mas a questão se estende para além dos indivíduos e suas famílias. Ela é de suprema importância para a produtividade, competitividade e sustentabilidade das empresas e comunidades, assim como para as economias nacionais e regionais (OMS, 2015).

A visão de Neves (1993, p. 27) enfatiza que, da mesma forma que o trabalho tem que estar associado ao processo gestonário, a empresa deve estar vinculada à sociedade, como se pode observar a seguir.

Pensar uma política de qualidade nas empresas implica pensar na qualidade de vida de seus trabalhadores, no efetivo exercício de seus direitos trabalhistas, consolidando cada vez mais as instituições da sociedade para afirmação do processo democrático na sociedade brasileira.

Essa política de qualidade ajuda a empresa a obter resultados positivos tanto para ela como para o trabalhador, tais como melhoria de processos, redução de custos, aumento da satisfação dos clientes, redução de absenteísmo, redução ou eliminação de doenças relacionadas ao trabalho, entre outras (NEVES, 1993).

Segundo Búrigo (1997), a Qualidade de Vida no Trabalho tem sido um meio onde alguns pesquisadores, técnicos e administradores buscam combater preocupações relacionadas à satisfação das pessoas e à humanização das relações de trabalho.

Várias pesquisas foram desenvolvidas sobre a qualidade de vida no trabalho em empresas prestadoras de serviço, porém, pouquíssimas pesquisas tiveram enfoque na qualidade de vida no trabalho em empresas de eletricidade. Evidencia-se a relevância de estudar e entender o tema QVT em prestadoras de serviços de eletricidade, pois, como já citado, o estudo sobre esse tema no referido setor ainda é escasso.

A presença da QVT nas empresas torna possível analisar e acompanhar o comportamento dos trabalhadores, suas satisfações em relação às suas tarefas e suas motivações em alcançar os objetivos estabelecidos pela organização.

Nesse contexto, esta pesquisa se justifica pelo fato de a qualidade de vida do trabalho ser um fator essencial para qualquer empresa ou organização que tenha objetivo de obter um bom desenvolvimento e uma boa produtividade de seus funcionários.

A escolha do setor serviço se deu por ter uma grande importância para a economia brasileira, considerando que nos últimos anos este setor contribuiu para aumentar a competitividade interna e externa, gerando empregos qualificados e acelerando o progresso tecnológico. Justifica-se, também, pela falta de pesquisas sobre QVT em prestadoras de serviço, principalmente no setor de eletrificação, além da grande importância para a área de engenharia do trabalho, que visa ao aperfeiçoamento, à implantação e à avaliação de tarefas, às melhorias ambientais e do sistema de trabalho como um todo, buscando sempre a melhoria na qualidade e produtividade, preservando a saúde e integridade física de todos.

Para a empresa objeto de estudo, esta pesquisa é importante, pois, a partir do conhecimento acerca dos fatores que influenciam na qualidade de vida no trabalho dos funcionários, a empresa poderá agir sobre os principais aspectos que causam insatisfação, contribuindo para a melhoria da QVT, e, conseqüentemente, para um melhor desempenho organizacional.

Enfatiza-se, ainda, que seja essencial um ambiente de trabalho sadio para os funcionários realizarem suas atividades, pois, assim, todos ficarão satisfeitos: a empresa através da produtividade, os consumidores através da qualidade dos serviços e os empregados com o próprio trabalho.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

A presente dissertação está estruturada em cinco capítulos e dois apêndices. Neste capítulo da introdução, apresentou-se a formulação do problema, a justificativa e os objetivos a serem perseguidos, gerais e específicos.

O capítulo 2 aborda o eixo contextual que dá suporte à pesquisa em foco. Para tanto, apresenta-se uma revisão bibliográfica, focando os conceitos relacionados ao tema em estudo, como seu contexto histórico e sua evolução, apresentando-se, ainda, os modelos utilizados para avaliação da qualidade de vida.

O capítulo 3 enfoca a metodologia utilizada para a execução da pesquisa, sua classificação, tipologia, o universo e amostra, bem como os procedimentos metodológicos utilizados para a execução do trabalho de campo e o tratamento dado às informações coletadas.

O capítulo 4 apresenta os resultados obtidos no presente estudo, utilizando-se a estatística descritiva para análise dos resultados, bem como a análise fatorial para verificar a correlação das variáveis com os fatores e as discussões.

O capítulo 5 apresenta as conclusões, focando os aspectos mais relevantes à QVT indicados pelos respondentes ao questionário, bem como as recomendações para trabalhos futuros.

Por fim, apresentam-se, ainda, as referências bibliográficas utilizadas para fundamentar o tema da presente pesquisa e dois apêndices, sendo que um trata do instrumento de coleta e o outro se refere ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE, sugerido pelo Comitê de Ética e Pesquisa da UFPB.

CAPÍTULO II - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesse capítulo é apresentada a fundamentação teórica com base em diversos autores, com a finalidade de apresentar e discutir sobre dois aspectos, a qualidade de vida no ambiente de trabalho explorando suas definições e características com o intuito de oferecer embasamento necessário à sustentação deste estudo.

Inicialmente, é tratado o contexto histórico e evolução da qualidade de vida no trabalho, apontando seus precursores e sua evolução, assim como alguns modelos para mensuração da qualidade de vida no trabalho, e depois é explorado sobre as condições e ambiente de trabalho.

Essas informações são de fundamental importância para o entendimento e direcionamento desta pesquisa.

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

2.1.1 Evolução das concepções sobre a Qualidade de Vida no Trabalho

Para que se entendam as razões que levaram aos estudos sobre a qualidade de vida no trabalho, é necessário compreender o contexto em que tais estudos foram desenvolvidos.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência. Já nas primeiras civilizações as preocupações com a forma de execução das tarefas existiam e vários foram os métodos ou teorias utilizadas para minimizar o mal-estar ou esforço físico do trabalhador (RODRIGUES, 2002).

Conforme Vasconcelos (2001), o ser humano ocupava a maior parte da sua vida com o trabalho para poder suprir suas necessidades básicas, e já era exigida no trabalho certa quantidade de energia física e psíquica para os trabalhadores.

Neste sentido, alguns pesquisadores desenvolveram estudos que contribuíram para o estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dando ênfase aos aspectos psicossociais e motivacionais do trabalho. Esses pesquisadores estudaram sobre problemas de administração das organizações, do trabalho e do indivíduo no local de trabalho (RODRIGUES, 2002).

Guimarães (2004) apresenta Taylor como o primeiro pesquisador, que traz a teoria da administração científica com os estudos dos tempos e movimentos. Esses estudos foram utilizados na execução do trabalho a fim de racionalizar a tarefa, visando à simplicidade das

tarefas, cujo operário passaria a executar e se especializar apenas em uma única tarefa. Rodrigues (2002) complementa que com a racionalização da produção, resultaria na produtividade e motivação econômica do trabalhador.

Para Taylor, ter qualidade de vida no trabalho é buscar melhorias na forma de remuneração, treinamentos, *feedback* e a asseguarção máxima da prosperidade do patrão e do empregado. Apesar dessas melhorias, a rotina de trabalho ainda era bastante monótona e repetitiva (GUIMARÃES, 2004).

O segundo pesquisador a ser citado é Mayo; com base em suas pesquisas, no início do ano 1920, deu início à Escola de Relações Humanas. O mesmo estudou sobre as relações sociais do trabalhador e sua satisfação com o trabalho; para ele a produtividade no trabalho é mais influenciada por incentivos emocionais do que pelo ambiente físico.

De acordo com Brown *apud* Detoni (2001, p. 14), as contribuições de Mayo para o estudo do comportamento humano e qualidade de vida do trabalhador são elencadas da seguinte forma.

- 1- O trabalho é uma atividade grupal;
- 2- O mundo social do adulto é primariamente padronizado em relação à sua atividade no trabalho;
- 3- A necessidade de reconhecimento e segurança e o senso de pertencer a algo são mais importantes na determinação da moral do operário e da produtividade do que as condições físicas sob as quais ele trabalha.
- 4- Uma reclamação não é necessariamente o enunciado objetivo de fatos, comumente é um sintoma de distúrbio, relacionado com o *status* do indivíduo.
- 5- O trabalhador é uma pessoa cujas atitudes e eficiências são condicionadas pelas demandas sociais, tanto dentro como fora da fábrica.
- 6- Grupos informais dentro da fábrica exercem grande controle social sobre os hábitos no trabalho e atitudes do operário individual.
- 7- A mudança de uma sociedade estabelecida para outra em adaptação tende a desmembrar continuamente a organização social de uma fábrica ou indústria em geral.
- 8- A colaboração grupal não ocorre por acidente, ela deve ser planejada e desenvolvida. Se essa colaboração for alcançada, as relações no trabalho dentro da fábrica podem chegar a uma coesão que resiste aos efeitos do desmembramento de uma sociedade em adaptação.

Com a evolução da Teoria das Relações Humanas surge a Teoria Comportamentalista, destacando o pesquisador Maslow que traz a teoria da hierarquia das necessidades. Essa teoria é conhecida como uma das mais importantes sobre motivação, e é composta por cinco necessidades fundamentais que estão organizadas e sequenciadas em níveis hierárquicos, são: fisiológicas, segurança, social, estima e autorrealização (RODRIGUES, 2002). Fernandes (1996) as subdivide em duas partes: fatores de manutenção e motivadores (maximização das habilidades e do potencial), conforme a figura 1.

Figura 1 – Necessidades humanas



Fonte: Fernandes (1996, p. 47).

Hesketh e Costa (1980) e Sampaio (2009) definem cada um dos níveis de necessidades da seguinte forma:

- Nível 1: Na base da pirâmide estão as necessidades mais baixas que são as fisiológicas, constituem a sobrevivência do indivíduo e a preservação da espécie como fome, sono, repouso, abrigo, sede, entre outras necessidades corporais. Neste nível, as necessidades servem de canal para satisfação de outras necessidades.
- Nível 2: A segunda necessidade é a segurança, que constitui a busca de proteção contra danos físicos e emocionais como ameaças, privação, fuga e perigo.
- Nível 3: A terceira necessidade é a social, inclui a afeição, participação, aceitação por parte dos companheiros, troca de amizade, afeto ou amor.
- Nível 4: A quarta é a necessidade de estima, envolve a autoconfiança, a necessidade de aprovação social e de respeito, a autonomia, *status*, prestígio e o anseio de reconhecimento e atenção.
- Nível 5: E por último as necessidades de autorrealização que estão no topo da pirâmide, são as mais elevadas, têm a intenção de cada pessoa realizar seu próprio potencial e de se autodesenvolver continuamente.

Além dessa rígida sequência das necessidades, Maslow afirma que sua hierarquia é menos rígida do que foi sugerida, pois as necessidades podem ocorrer independentemente uma das outras.

[...] por exemplo: uma vez satisfeita uma necessidade, surge outra. Isso pode dar impressão errada de que uma necessidade deva ser 100% satisfeita antes de surgir a próxima. Na realidade, a maioria das pessoas normais em nossa sociedade se encontram parcialmente satisfeitas e parcialmente insatisfeitas em todas as suas necessidades fundamentais (MASLOW *apud* RODRIGUES, 2002 p. 41).

A obra de Maslow serviu como base para o desenvolvimento de outras teorias de cientistas sociais, especialmente a proposta de satisfação no trabalho apontada por McGregor.

Na visão do pesquisador McGregor (1980), o trabalho atende às necessidades básicas do indivíduo, mas oferece poucas oportunidades de satisfação das necessidades de autoestima, reputação, autonomia, realização, *status* e reconhecimento, principalmente para as pessoas situadas nos níveis inferiores da hierarquia. Diante desse comportamento, o autor criou a Teoria X e logo após a teoria Y.

As teorias X e Y apresentam certas convicções sobre a maneira pela qual as pessoas se comportam dentro das organizações. A Teoria X representa todas as ideias relacionadas ao indivíduo-trabalho decorrente da administração científica, e a Teoria Y visa ao indivíduo como nova forma de compreensão do indivíduo dentro da organização. McGregor se considerava essencial no desenvolvimento da tecnologia da qualidade de vida no trabalho quando propôs a teoria Y (GUIMARÃES, 2004). Seguem as respectivas teorias no quadro 1.

Quadro 1 - Teoria X e Y de McGregor

TEORIAS	CONCEITOS
TEORIA X	O ser humano, de modo geral, tem aversão essencial ao trabalho e o evita sempre que possível;
	Devido a essa característica humana de aversão ao trabalho, a maioria das pessoas precisa ser coagida, controlada, dirigida, ameaçada de punição para que se esforce no sentido da consecução dos objetivos organizacionais;
	O ser humano, de modo geral, prefere ser dirigido, quer evitar responsabilidade, tem relativamente pouca ambição e quer garantia acima de tudo.
TEORIA Y	O dispêndio de esforço físico e mental no trabalho é tão natural como o jogo ou o descanso;
	O controle externo e a ameaça de punição são os únicos meios de estimular o trabalho em vista dos objetivos organizacionais. O homem está sempre disposto a se autodirigir e se autocontrolar a serviço de objetivos com os quais se compromete;
	O compromisso com os objetivos é dependente das recompensas associadas a sua consecução;
	O ser humano comum aprende, sob condições adequadas, não só a aceitar responsabilidade como a procurá-las;
	A capacidade de usar um grau relativamente alto de imaginação, de engenhosidade e de criatividade na solução de problemas organizacionais é mais amplamente distribuída na população do que geralmente se pensa;
	Nas condições da vida industrial moderna, as potencialidades intelectuais do ser humano estão sendo parcialmente usadas.

Fonte: Adaptado de Rodrigues (2002, p. 43).

Segundo Detoni (2001, p. 17),

A proposta de McGregor é de que sejam oferecidas condições dentro do ambiente de trabalho para que o trabalhador consiga atender suas necessidades que ora busca fora do mesmo. Sua proposta se constitui num grande avanço para o desenvolvimento da Qualidade de Vida no Trabalho.

A teoria de Herzberg é a última a ser apresentada. Nessa teoria foi realizado um estudo empírico relacionado ao comportamento do indivíduo no trabalho, e a partir desse estudo foram levantados dois fatores: os higiênicos e os motivacionais.

Segundo Herzberg, os fatores que causam a satisfação no trabalho são distintos daqueles que causam a insatisfação, e considera que o oposto da satisfação do trabalho não seja necessariamente a insatisfação e o oposto da insatisfação não seja necessariamente a satisfação (RODRIGUES, 2002).

Os fatores de insatisfação foram denominados de fatores higiênicos, compreendendo a política e a administração da empresa, as relações interpessoais com os supervisores, a supervisão, as condições de trabalho, salários, *status* e segurança no trabalho. Os fatores de satisfação foram denominados de motivadores, compreendendo a realização, reconhecimento, o próprio trabalho, responsabilidade e progresso ou desenvolvimento conforme mostra quadro 2.

Quadro 2- Fatores higiênicos e motivadores

FATORES HIGIÊNICOS	FATORES MOTIVACIONAIS
- A política e administração da empresa	- Realização
- As relações interpessoais com os supervisores	- Reconhecimento
- Condições de trabalho	- O próprio trabalho
- Salários	- Responsabilidade
- <i>Status</i>	- Progresso ou desenvolvimento
- Segurança no trabalho	

Fonte: Rodrigues (2002).

A proposta de Herzberg deixa claro que o trabalhador será melhor aproveitado a partir do enriquecimento das tarefas, contrariando a ideia da racionalização do trabalho e a ampliação das operações produzidas pelo indivíduo (DETONI, 2001).

Como visto, os estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho se basearam nas realidades anteriores, dando ênfase aos aspectos psicossociais e motivacionais do trabalho.

2.1.2 Origem e conceitos sobre Qualidade de Vida no Trabalho

Como mencionado por Rodrigues (2002), desde as primeiras civilizações já existia a preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho. O mesmo autor cita dois exemplos de fatos históricos que vieram melhorar na forma de execução das tarefas. O primeiro são os princípios de geometria de Euclides de Alexandria, há 300 anos a.C., que foram aplicados com o intuito de melhorar o método de trabalho dos agricultores às margens do Nilo, e o segundo é a Lei das Alavancas de Arquimedes, em 287 anos a.C., que teve a intenção de diminuir o esforço físico dos trabalhadores.

As preocupações com a relação homem-trabalho no ambiente empresarial surgiram na década de 1850, na qual os trabalhadores começaram a reivindicar sobre seus salários, jornadas de trabalho e condições de trabalho (PEDROSO; PILATTI, 2012).

Por volta de 1950, a partir de estudos e pesquisas, alguns colaboradores deram início à chamada abordagem sociotécnica, que tinha como princípio maior a organização do trabalho a partir da análise e da reestruturação da tarefa, visando satisfazer o trabalhador em seu ambiente de trabalho (RODRIGUES, 2002; PEDROSO; PILATTI, 2012).

Em 1960 a preocupação tomou impulso pelos cientistas sociais, empresários e líderes sindicais. Pois devido à preocupação com a saúde, bem-estar geral dos trabalhadores e melhoria do desempenho das pessoas no trabalho, aqueles foram em busca de melhor organizar o trabalho, minimizando os efeitos negativos do emprego (FERNANDES, 1996; ÚRIGO, 1997; RODRIGUES, 2002; MASSOLLA; CALDERARI, 2011; PEDROSO; PILATTI, 2012).

Rodrigues (2002) apresenta dois fatos ocorridos no ano de 1960 que tinham função de estudos sobre a produtividade e QVT nas atividades de produção; um deles foi à criação da *National Commission on Productivity*, onde analisou as causas da baixa produtividade nas indústrias americanas; e o segundo foi a criação do Congresso *National Center for Productivity and Quality of Working Life*, com função de realizar estudos sobre o tema e servir de laboratório.

Para Pedroso e Pilatti (2012), a preocupação com a qualidade de vida no trabalho se intensificou em meados da década de 1970, e foi no início dessa década que o termo qualidade de vida no trabalho teve pela primeira vez sua menção pública. Ainda em 1970 houve uma paralização significativa nos trabalhos sobre a QVT, devido à alta preocupação com a inflação, à crise do petróleo e à competição industrial. Essa paralisação se deu até o final da década de 70 (RODRIGUES, 2002).

Em 1979 com a forte competição no mercado internacional as empresas começaram a se questionar a respeito de seus modelos organizacionais e procuravam melhorar cada vez mais. Com isso, a qualidade de vida no trabalho passou a ser vista como uma forma de enfrentar problemas de qualidade e produtividade, passando a ser objeto de pesquisa em vários países como Dinamarca, Suécia, Itália, Holanda, Brasil, entre outros. Rodrigues (2002) destaca que as empresas americanas bem-sucedidas serviram de modelo para outras organizações, por possuírem atributos que resultaram em programa de produtividade organizacional e uma melhor QVT.

Nadler e Lawer (1983) ao analisar as origens do movimento de qualidade de vida no trabalho, descreveram quatro fases sobre a evolução do conceito de QVT, conforme o quadro 3. Inicialmente, a QVT era entendida respectivamente como uma “variável”, como uma “abordagem”, como um “método”, como um “movimento”, como “tudo” e como “nada”, como mostra o quadro 3.

Quadro 3- Qualidade de vida no trabalho na visão de Nadler & Lawer

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
1. QVT como uma variável (1969 a 1972)
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1975)
3. QVT como um método (1972 a 1975)
4. QVT como um movimento (1975 a 1980)
5. QVT como tudo (1979 a 1982)
6. QVT como nada (futuro)

Fonte: Nadler e Lawer (1983).

A primeira concepção apresentada é a QVT como uma “variável”, que era entendida como uma reação individual ao trabalho, tendo como foco a satisfação com os resultados oferecidos pelo trabalho e com sua saúde mental. Neste sentido a organização era avaliada pela qualidade de vida no trabalho que proporciona aos seus empregados.

A segunda concepção apresentada é a QVT como “abordagem”, dar ênfase primeiramente ao indivíduo para depois dar ênfase aos resultados organizacionais, mas ao mesmo tempo eram ligados a projetos cooperativos entre trabalhadores e a gerência.

A terceira concepção apresentada é a QVT como um “método”, tratada como um conjunto de melhoria no ambiente de trabalho, proporcionando maior produtividade e satisfação.

A quarta concepção apresentada é a QVT como “movimento”, entendida como relações dos trabalhadores com a organização, sendo muito utilizadas nessa fase a administração participativa e a democracia industrial.

A quinta concepção apresentada é a QVT como “tudo”, era entendida como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade. O problema nessa fase é a ausência de inovação sobre a forma de atingir esses resultados.

E por último, a QVT como “nada” (futuro) é a expectativa criada pelas definições de QVT apresentadas anteriormente em relação à forma como será conduzida caso no futuro venham a fracassar, não passará de um modismo temporário (GUIMARÃES, 2004).

De acordo com Pedroso e Pilatti (2012), existem várias conceituações e formas metodológicas de abordagem em QVT, não existe um conceito absoluto, mas uma visão diferenciada de pesquisadores de diversas áreas. Por isso conceituar QVT é uma tarefa bastante complexa já que há uma diversidade de definições variando desde o aspecto da tarefa em si até aspectos psicológicos da vida no trabalho.

A QVT decorre de um processo de mudanças que evoluiu conforme os acontecimentos econômicos e sociais. Muitas pesquisas têm mostrado que a QVT tem um impacto muito grande em relação à satisfação, envolvimento e desempenho com o trabalho (CONTE, 2003).

Para Limongi-França (1997, p. 80), “a construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial”. Segundo a autora, o enfoque biopsicossocial é um fator diferenciado que realiza projetos e serviços voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas durante seu trabalho na organização.

Segundo Pedroso e Pilatti (2012) o grande diferencial das empresas hoje em dia são os recursos humanos nela presentes, já que sem o capital intelectual não há como as empresas liderarem no mercado. Assim, a empresa precisa privilegiar cada vez mais o colaborador, propiciando-lhe as melhores condições possíveis de trabalho, para que possam render o seu melhor desempenho e desenvolver o melhor de suas potencialidades.

Corrêa (1993) complementa que a QVT só ocorre nas empresas quando tornam os seus trabalhadores partes fundamentais da organização, enfocando as consequências do trabalho sobre a pessoa e seus efeitos nos resultados da organização.

Os trabalhadores devem ser vistos como recursos humanos que estão na empresa para serem desenvolvidos e não para simplesmente serem usados, proporcionando um ambiente de trabalho em que haja um equilíbrio entre o ser humano e a tecnologia (DAVIS; NEWSTROM, 1996).

Segundo Guimarães (2004), a QVT possui duas dimensões básicas, a primeira ligada à produção, que é voltada para os interesses organizacionais quanto à produtividade; e a segunda ligada à perspectiva dos trabalhadores, que busca o bem-estar e a satisfação do indivíduo no local de trabalho. Sendo assim, os elementos que mais contribuem para a produtividade são: maior disposição para o trabalho, melhoria de clima interno, maior comprometimento, fidelidade à empresa e atração pelos benefícios (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

Segundo Albuquerque e Limongi-França (1998, p. 41):

Qualidade de Vida no Trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico 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 e durante a realização do trabalho.

Sendo assim, pode-se dizer que são atividades exercidas pelas organizações que buscam a melhoria da satisfação e o desempenho de seus funcionários durante a realização do trabalho.

De acordo com Kanaane (1999) a QVT é determinada pela interação das características pessoais e organizacionais, em que as organizações exercem grande influência sobre os estados mentais e emocionais dos indivíduos que as compõem, podendo atuar como integrador e enriquecedor ou como um manipulador para as pessoas que nelas trabalham.

Segundo Conte (2003, p. 33),

Qualidade de Vida no Trabalho é definida como um programa que visa a facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como ideia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho.

Ainda segundo o autor, problemas presentes no ambiente de trabalho podem causar estresse devido ao acúmulo de funções, excesso de trabalho, conflito com colegas e chefias podendo ainda provocar doenças variadas no indivíduo e para a organização, o absenteísmo e a queda de produtividade.

Para Conte (2003), a QVT deve ser considerada como uma gestão dinâmica porque as organizações e as pessoas mudam constantemente, e é contingencial porque depende da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida. A QVT busca a diminuição do estresse para que o funcionário possa chegar satisfeito e na hora de sair, sentir-se

provavelmente cansado, mas também realizado e agradecido. Os benefícios que podem ser alcançados com uma boa Qualidade de Vida no Trabalho são citados por Conte (2003, p. 33):

É muito provável que funcionários motivados, capacitados e bem remunerados passem a ter um desempenho acima da média, reduzindo custo, apresentando melhores soluções aos clientes e gerando como desdobramento maior vitalidade financeira, que, mais do que nunca, pode significar a sobrevivência da empresa.

De acordo com Alves (2011), verificou-se uma variedade de ações e programas de QVT implantados por grandes empresas americanas que obtiveram resultados positivos e que se tornaram referência a ser seguida. No Quadro 4 são apresentadas algumas dessas ações e seus resultados.

Quadro 4 - Ações e/ou programas de promoção da QVT e seus resultados

AÇÕES/ PROGRAMAS	PRINCIPAIS RESULTADOS OBSERVADOS
Exercícios físicos (Ex.: Ginástica laboral)	Aumenta a disposição e satisfação dos trabalhadores, aumenta a tolerância ao estresse, redução do absenteísmo, melhora do relacionamento interpessoal, redução dos acidentes de trabalho, redução dos gastos médicos.
Treinamento e desenvolvimento dos trabalhadores	Aumento do capital intelectual, aperfeiçoamento das atividades, satisfação profissional, aumento da produtividade.
Ergonomia	Aumento do desempenho nas atividades, redução dos acidentes de trabalho.
Ginástica laboral	Prevenção e reabilitação de doenças ocupacionais, prevenção de acidentes de trabalho, melhor integração entre os trabalhadores, diminuição do absenteísmo, aumento da produtividade.
Benefícios	Motivação, satisfação profissional, satisfação das necessidades pessoais, aumento da produtividade.
Avaliação de desempenho	Aumento do desempenho do trabalhador, aumento da produtividade, aumento da satisfação profissional.
Higiene e segurança do trabalho	Gera um ambiente mais saudável, prevenção de riscos à saúde, diminuição dos acidentes de trabalho, diminuição do absenteísmo e rotatividade, aumento da produtividade.
Estudo de cargos e salários	Mantém seus recursos humanos, aperfeiçoamento da administração dos recursos humanos, aumento da motivação e satisfação dos trabalhadores, aumento da produtividade.
Controle de álcool e drogas	Redução de riscos, melhora na segurança operacional e da saúde dos trabalhadores, melhora na autoestima, diminuição dos acidentes de trabalho e absenteísmo.
Preparação para aposentadoria	Motivação, satisfação profissional, aumento da autoestima, melhora na relação interpessoal, descobrimento de novas habilidades e competências, benefícios na vida social e familiar do trabalhador.
Orientações nutricionais	Diminuição da obesidade, mudança no comportamento de risco, aumento do desempenho e disposição, aumento da produtividade.
Terapias alternativas	Aumento da tolerância ao estresse, melhora no relacionamento interpessoal, aumento da produtividade.
Musicoterapia	Aumento da autoestima, aumento do desempenho profissional, melhora no relacionamento interpessoal, aumento da tolerância ao estresse, prevenção de doenças.
Antitabagismo	Aumento da autoestima, aumento do desempenho e disposição, prevenção de doenças.

Fonte: Alves (2011).

Segundo Alves (2011), algumas empresas americanas implantaram programa de Qualidade de Vida no Trabalho apenas visando ao ganho, aumento da produtividade, competitividade e redução de custos gerados pelos trabalhadores. A inclusão desses programas de QVT nas empresas e organizações geram vários benefícios, mas antes de implementá-lo, é necessário um planejamento estratégico (ALVES, 2011).

Ainda segundo o mesmo autor, a QVT só ocorre quando as organizações enxergam que seus funcionários são parte básica na sua empresa, avaliando-os de forma sistemática quanto à sua satisfação e quanto a suas percepções a respeito dos fatores intervenientes na qualidade de vida.

Para Albuquerque e Limongi-França (1998) e Limongi-França (2004), ciências como ecologia, ergonomia, sociologia, psicologia, saúde, economia, administração e engenharia têm dado uma grande contribuição ao estudo da QVT. Cada uma dessas áreas tem suas respectivas especialidades, quais sejam:

- A área da saúde: atua no controle de doenças, originando avanços biomédicos e maior expectativa de vida como também busca a preservação da integridade física, mental e social do ser humano.
- A área de ecologia: ciência em que o homem é parte integrante e responsável pela preservação do ecossistema e dos insumos da natureza.
- A área da ergonomia: estuda as condições de trabalho relacionadas às pessoas.
- A área da psicologia: demonstra a influência das atitudes internas e as perspectivas de vida da pessoa e a importância do significado intrínseco das necessidades individuais para seu envolvimento com o trabalho em conjunto com a Filosofia.
- A área da sociologia: atua sobre a dimensão simbólica do que é compartilhado e construído socialmente, demonstrando as implicações de quem influencia e é influenciado nos diversos contextos culturais e antropológicos da empresa.
- A área da economia: enfatiza a consciência de que os bens são finitos e que a distribuição de bens, recursos e serviços deve envolver de forma equilibrada a responsabilidade e os direitos da sociedade;
- A área de saúde: visa preservar a integridade física, psicológica e social do ser humano em vez de apenas atuar sobre o controle de doenças e propiciar maior expectativa de vida e reintegração profissional da pessoa que adoece.
- A área da administração: procura aumentar a capacidade de mobilizar recursos para atingir resultados, em ambiente cada vez mais complexo, mutável e competitivo; e,

por último, a área da engenharia: elabora formas de produção voltadas para a flexibilidade da manufatura, armazenamento de materiais, uso da tecnologia, organização do trabalho e controle de processos.

Diante dessas contribuições científicas que abrangem vários campos relacionados à QVT, promove-se uma elevação de satisfação e bem-estar dos trabalhadores, assim como o nível de produtividade do trabalho.

Na literatura pesquisada vários estudos sobre QVT foram desenvolvidos no Brasil. Albuquerque (2013) realizou uma avaliação do nível de qualidade de vida na percepção dos servidores técnicos administrativos de uma instituição de ensino superior do estado da Paraíba, tendo como referência o modelo de Walton (1975), cujos resultados evidenciam que o nível de Qualidade de Vida no Trabalho foi considerado bom, pois dentre as variáveis destacadas no estudo, que impactam efetivamente a QVT da organização estudada, apenas a variável relacionada à comparação da remuneração dos trabalhadores de outros setores que executam tarefas semelhantes não está de acordo com a percepção dos servidores, indicando um ponto de insatisfação.

Ferreira, Alves e Tostes (2009) desenvolveram uma pesquisa sobre “Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Serviço Público Federal: O Descompasso entre Problemas e Práticas Gerenciais”, com o objetivo de conhecer as práticas de QVT realizadas em órgão público federal, e obtiveram como resultado uma desarmonia e discordância entre os problemas existentes e as práticas gerenciais.

Vencato et al. (2013) escreveram um artigo sobre a “Qualidade de vida no trabalho: uma visão a partir da percepção de profissionais de uma indústria de vidros do Rio Grande do Sul”; foram demonstrados quais indicadores de qualidade de vida no trabalho impactaram na percepção dos funcionários. A pesquisa foi realizada a partir da aplicação de um questionário para 187 funcionários e os resultados indicaram que os funcionários estão satisfeitos quanto ao item relevância social do trabalho na vida.

Detoni (2001) com a pesquisa sobre “estratégias de avaliação da qualidade de vida no trabalho: estudos de caso em agroindústrias pertencentes ao segmento cooperativista”, utilizou como instrumento de coleta um questionário não estruturado, aplicado através de entrevista individual com cada trabalhador da amostra. A partir dos resultados, os indicadores que mereceram melhor atenção foram os relacionados aos critérios da compensação justa, refletindo em remuneração e benefícios; condições de trabalho, especialmente na questão do

ambiente de trabalho, nas oportunidades de crescimento e no uso das capacidades individuais, ainda não totalmente explorado pelas empresas, entre outros autores.

Observa-se que nenhuma dessas pesquisas focou a qualidade de vida no trabalho em empresas que prestam serviços. Entretanto, foram encontrados trabalhos relacionados a temas que fazem ligação com qualidade de vida no trabalho em empresas prestadoras de serviços, por exemplo:

Kovaleski, Pedroso e Pilatti (2008) com a pesquisa a “Avaliação da qualidade de vida no trabalho no setor de construção civil: Utilização do modelo de Walton”, o objetivo consistiu em aferir a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos colaboradores desse setor. O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário aplicado a um grupo de 42 colaboradores de três empresas vinculadas ao setor de construção civil. Os resultados demonstraram que todos os critérios utilizados na pesquisa apresentaram forte correlação com a QVT dos colaboradores do setor de construção civil, e que os quesitos “remuneração justa e adequada” (50,00%) e “oportunidades de crescimento e segurança” (53,00%) apresentaram os piores índices de satisfação, enquanto os critérios “relevância social” (69,35%) e “uso e desenvolvimento das capacidades pessoais” (68,48%) apresentaram os maiores índices de satisfação. Concluiu que o índice de 61,76% obtido a partir da média da QVT dos colaboradores do setor de construção civil é satisfatória. Contudo, aspectos como remuneração e também oportunidades e segurança apresentam um índice de satisfação restrito.

Pompeu (2012) desenvolveu a pesquisa sobre a “Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo em uma empresa de Call Center no interior do estado do Ceará”. Esse trabalho consistiu da identificação do nível de qualidade de vida dos funcionários através do diagnóstico acerca da qualidade de vida desses profissionais verificando se na dimensão psicológica havia uma maior evidência. Conforme os dados levantados, identificou que a dimensão psicológica era a que mais exercia influência sobre a qualidade de vida dos operadores de *telemarketing* dessa empresa, seguida pela dimensão física, pela dimensão relações sociais, e, por fim, pela dimensão meio ambiente, que foi a que menos exerceu impacto sobre a qualidade de vida dos profissionais da Collect Recuperação de Créditos. Porém, nenhum deles focou na qualidade de vida no trabalho em empresas prestadoras de serviço de eletricidade.

Em termos gerais conclui-se que o termo qualidade de vida no ambiente de trabalho tem sido utilizado para se referir a uma série de preocupações sendo redefinido no transcorrer do tempo, à medida que a concepção de trabalho evoluiu.

2.1.3 Modelos de mensuração da Qualidade de Vida no Trabalho

Decorrente dos estudos sobre a qualidade de vida no trabalho, foram criados vários modelos quantitativos e qualitativos para avaliar e mensurar os fatores que influenciam na qualidade de vida no trabalho. Dentre os principais modelos de avaliação da qualidade de vida no trabalho estudados na literatura, podem ser elencados os modelos de Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Werther e Davis (1983), Satisfação de Fernandes e Walton (1973).

De modo simplificado, mostra-se no quadro 5 uma síntese dos modelos que serão apresentados no decorrer do capítulo, com seus respectivos autores e fatores determinantes.

Quadro 5 – Resumo dos modelos de mensuração da QVT

MODELOS DE MENSURAÇÃO DA QVT	CRITÉRIOS
- Modelo de Hackman e Oldham	Variedade de habilidades do trabalho Identidade da tarefa Significado da tarefa Autonomia Retroação do próprio trabalho Inter-relacionamento
- Modelo de William Westley	Econômicas Políticas Psicológicas Sociológicas
- Modelo de Werther e Davis	Abordagem Mecanicista Fluxo de Trabalho Práticas de Trabalho Habilidade e Disponibilidade de empregados Expectativas Sociais Autonomia Variedade da Tarefa Identidade da Tarefa Retroinformação
- Modelo de Satisfação de Fernandes	Condições de Trabalho Saúde Moral Compensação Participação Comunicação Imagem da Empresa Relação Chefe-Funcionário Organização do Trabalho
- Modelo de Richard Walton	Compensação justa e adequada Condições de trabalho Uso e desenvolvimento de capacidades Oportunidade de crescimento e segurança Integração social na organização Constitucionalismo O trabalho e o espaço total de vida Relevância social do trabalho na vida.

Fonte: Elaborado pela autora (2015).

2.1.3.1 Modelo de Hackman e Oldham

O modelo de qualidade de vida no trabalho de Hackman e Oldham é baseado no trabalho em si mesmo e não em recompensas da administração. Nesse modelo a QVT é avaliada pelas variáveis: dimensões da tarefa, estados psicológicos e resultados pessoais. Cada variável é composta por diversos indicadores, conforme quadro 6.

Quadro 6 - Características do trabalho do modelo de Hackman e Oldham

DIMENSÕES	INDICADORES
Dimensões da tarefa	Variedade de habilidades
	Identidade da tarefa
	Significado da tarefa
	Inter-relacionamento
	Autonomia
	Feedback
Estados psicológicos críticos	Percepção da significância do trabalho
	Da responsabilidade pelos resultados
	Conhecimento dos reais resultados do trabalho
Resultados pessoais e de trabalho	Satisfação geral com o trabalho
	Motivação interna para o trabalho
	Produção de trabalho de alta qualidade
	Absenteísmo e rotatividade baixa

Fonte: Adaptação de Rodrigues *apud* Guimarães (2004).

Segundo Davis e Newstrom (1996), é essencial que o trabalho possua as cinco dimensões da tarefa, pois, com a ausência de algumas delas, os trabalhadores ficarão desprovidos psicologicamente, podendo ocasionar diminuição de motivação. Os autores explicam que essas dimensões promovem motivação, satisfação, qualidade do trabalho e baixo absenteísmo e rotatividade.

Segundo Guimarães (2004), as dimensões da tarefa avaliam a relação do indivíduo com sua tarefa, e são compostas por vários fatores como: a variedade de habilidade, que requer diferentes habilidades e talentos dos indivíduos; a identidade da tarefa, que é a realização da tarefa do início ao fim; o significado da tarefa, que é o grau que a tarefa desempenha na vida das pessoas; inter-relacionamento, que é a ligação com outras pessoas ou empresa; autonomia, que é o grau de liberdade; e o *feedback*, que é o grau de informação que o indivíduo recebe sobre seu desempenho.

Os estados psicológicos são os efeitos ocorridos nos indivíduos, devido às dimensões das tarefas que executam. Essas circunstâncias têm origem na significância percebida na realização do trabalho, na responsabilidade percebida em razão dos resultados obtidos no

trabalho e no conhecimento dos resultados do trabalho (GUIMARÃES, 2004). Segundo Pedroso e Pilatti (2012) os estados psicológicos são processos individuais que não podem ser influenciados durante o gerenciamento do trabalho.

Já os resultados pessoais e de trabalho são os efeitos que os estados psicológicos ocasionam nos trabalhadores. As variáveis desse grupo são compostas pela satisfação geral (bem-estar do indivíduo), motivação interna ao trabalho (satisfação com o trabalho), produção de trabalho de alta qualidade, absenteísmo (índice de faltas) e rotatividade baixa (grau de *turnover* do pessoal).

Através do instrumento chamado Pesquisa do Diagnóstico do Trabalho, pode-se determinar se há presença das cinco dimensões no ambiente de trabalho, mas para sua utilização é necessário que a empresa compreenda suas tarefas para poder avaliá-las quanto à sua variedade, identidade, importância, autonomia e *feedback* (DAVIS; NEWSTROM, 1996).

Esse instrumento determina o potencial motivador do trabalho, possui questões objetivas com respostas tipo Likert de sete elementos e sua aplicação dura em média 10 minutos (PEDROSO; PILATTI, 2012).

Do ponto de vista de Guimarães (2004) a QVT é o resultado de uma combinação entre as dimensões da tarefa, combinações estas que terminaram por produzir motivação e satisfação em diversos graus, tendo como consequência reflexos nos índices de absenteísmo, de rotatividade, na qualidade e no desempenho.

Uma exclusividade desse modelo é por ser um instrumento avaliativo quantitativo, enquanto que os outros modelos são teóricos qualitativos. Ainda ressalta a importância da existência desse modelo para determinação do nível de motivação proporcionado durante o trabalho, e que a multidimensionalidade dessa variável transcende a satisfação do indivíduo (PEDROSO; PILATTI, 2012).

A fragilidade desse modelo segundo Pedroso e Pilatti (2012) é por não apresentar estudo do ambiente laboral em si, mas apenas o comportamento do trabalho propriamente dito.

2.1.3.2 Modelo de William Westley

Segundo Westley (1979), para traçar a dimensão da qualidade de vida no trabalho, é preciso classificar as mudanças que devem ocorrer nas organizações para que a qualidade de vida no trabalho se torne concreta.

O autor aponta como problemas oriundos do ambiente de trabalho quatro dimensões que são fundamentais da QVT: os econômicos, os políticos, os psicológicos e os sociológicos. Essas dimensões são analisadas de forma individual e com o objetivo de solucionar os problemas existentes.

Esses indicadores trazem algumas consequências que afetam na QVT: o político traz a insegurança, o econômico traz a injustiça, o psicológico traz a alienação e o sociológico traz a anomia (RODRIGUES, 2002).

As quatro dimensões de problemas que afetam na QVT são apresentadas no quadro 7, mostrando os tipos de reivindicações, suas problemáticas, os agentes resolventes que são os que solucionam os problemas, suas consequências e a forma de reversão.

Quadro 7 - Dimensões da qualidade de vida no trabalho

TIPOS DE REIVINDICAÇÃO	PROBLEMÁTICA	AGENTE RESOLVENTE	CONSEQUÊNCIAS	FORMAS DE REVERSÃO
Econômico (1850-1950)	Injustiça	Sindicatos	Insatisfação	Descentralização do poder
			Greves	Compensação justa
			Queda de produtividade	Participação nos lucros e resultados
Político (1850-1950)	Insegurança	Partidos Políticos	Insatisfação	Autonomia
			Greves	
		II Guerra Mundial	Queda da produtividade	<i>Feedback</i>
Psicológico (1950-?)	Alienação	Agentes de mudança	Desinteresse	Enriquecimento do trabalho
			Absenteísmo	
			Rotatividade	
Sociológico (1950-?)	Anomia	Equipes de alta performance	Sentimento de insignificância	Grupos de trabalho fundamentados na abordagem sociotécnica
			Absenteísmo	
			Rotatividade	

Fonte: Westley *apud* Pedrosa e Pilatti, 2012, p. 114.

Os Indicadores Econômicos e Políticos são representados como os mais antigos, nos quais a exploração dos trabalhadores e a concentração dos lucros se relacionam à injustiça e à concentração de poder responsável pela insegurança (WESTLEY, 1979).

Nesse período de 1850-1950, os trabalhadores tinham o objetivo de alcançar a segurança e a justiça, e quando essas foram minimizadas começaram a surgir novos problemas como a alienação e anomia (WESTLEY, 1979).

A alienação é vista como algo que seja prejudicial ao trabalho, envolve a separação entre o trabalho e a personalidade do trabalhador, e a anomia como uma falta de envolvimento moral; para ambos serem solucionados adotou-se o enriquecimento do trabalho em nível individual e os métodos sociotécnicos para a reestruturação do grupo de trabalho; o sociotécnico difere do enriquecimento do trabalho pelo fato de ser ascendente na pirâmide da estrutura organizacional (RODRIGUES, 2002).

De acordo com Pedroso e Pilatti (2012) a insegurança e injustiça são abordadas de forma inseparada devido a terem as mesmas causas dos problemas; já a alienação e a anomia, de forma separada, tratando-se de problemas independentes e distintos. Ainda explicam que as soluções dos problemas relacionados com a insegurança e a justiça não excluem ou minimizam os problemas relacionados com o trabalho.

Foi abordado por Westley as quatro problemática das dimensões, mas o mesmo não as identificava como indicadores da QVT; com isso Ruschel passa a atribuí-los como os indicadores da QVT e, desse modo, elabora um resumo com uma nova estrutura do modelo de Westley, mostrado no quadro 8.

Quadro 8 - Indicadores da Qualidade de Vida no Trabalho do Modelo de Westley

ECONÔMICO	POLÍTICO	PSICOLÓGICO	SOCIOLÓGICO
Equidade salarial Remuneração adequada Benefícios Local de trabalho Carga horária Ambiente externo	Segurança no emprego Atuação sindical Retroinformação Liberdade de expressão Valorização do cargo Relacionamento com a chefia	Realização potencial Nível de desafio Desenvolvimento pessoal Desenvolvimento profissional Criatividade Autoavaliação Variedade da tarefa Identidade com a tarefa	Participação nas decisões Autonomia Relacionamento interpessoal Grau de Responsabilidade Valor pessoal

Fonte: Ruschel *apud* Fernandes, 1996, p. 53.

A partir da elaboração do quadro de indicadores por Ruschel foi possível quantificar as dimensões levantadas no modelo de QVT de Westley, como também foi construído um instrumento de avaliação da QVT a partir das dimensões e indicadores elencados por Westley.

Esse instrumento é dividido por dimensões, e cada dimensão é composta por três questões. O escore das dimensões é calculado a partir da média aritmética simples entre as questões pertencentes a cada dimensão, e o escore geral da qualidade de vida no trabalho é calculado a partir da média aritmética simples dos escores das quatro dimensões (PEDROSO; PILATTI, 2012).

2.1.3.3 Modelo de W. Werther & K. Davis

Nesse modelo a Qualidade de Vida no Trabalho é analisada a partir de projetos de cargos, na busca de cargos mais produtivos e satisfatórios para aqueles que os ocupam, considerando os cargos como o fator mais importante para o trabalhador. Todavia, nem toda insatisfação do empregado pode ser resolvida através da reformulação do cargo (GUIMARÃES, 2004).

Segundo Werther e Davis (1983), o projeto de cargo é baseado por três níveis (chamados também de elementos): os organizacionais, os ambientais e os comportamentais, e qualquer alteração que ocorra em um desses elementos poderá afetar a qualidade de vida no trabalho. Os elementos citados são apresentados no quadro 9.

Quadro 9 - Elementos do projeto de cargos

ORGANIZACIONAIS	AMBIENTAIS	COMPORTAMENTAIS
Abordagem mecanicista 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* Pedroso e Pilatti, 2012.

De acordo com Guimarães (2004), Pedroso e Pilatti (2012), os elementos organizacionais se referem à eficiência do cargo, permitindo que o trabalhador alcance o máximo de produção; os seus fatores são:

- Mecanicista: abordagem utilizada através da identificação de cada tarefa de um cargo tendo como resultado a especialização da função, a redução do tempo e o esforço dos trabalhadores; essa abordagem mecanicista é bastante utilizada com trabalhadores de baixa instrução ou pouca experiência.
- Fluxo de trabalho: determinado pela sequência temporal e o equilíbrio entre os cargos visando a uma maior eficiência.
- Práticas de trabalho: modo pelo qual o trabalho deve ser desempenhado pelas pessoas.

Os elementos ambientais como o próprio nome já diz, trata-se do ambiente externo da organização; são considerados como fatores:

- A habilidade e disponibilidade dos empregados quanto ao cargo que ocupam.
- As expectativas sociais de atender aos anseios sociais daquele que vai desempenhá-lo.

No entanto, o cargo não poderá ser tão complexo ao ponto de a organização necessitar fazer novas contratações e, ao mesmo tempo, não poderá ser muito simples, de maneira a não gerar desconforto aos trabalhadores mais instruídos.

Os elementos comportamentais são baseados respeitando as necessidades humanas, e é considerado o elemento mais sensível para o êxito de um cargo; atendem aos seguintes fatores:

- autonomia: cujo trabalhador passa a ter autoridade para tomar decisões, tendo a responsabilidade sobre o trabalho;
- variedade: uso de diferentes habilidades e capacidades na execução das tarefas;
- identidade da tarefa: realização do todo da tarefa;
- retroinformação: o *feedback*, informação sobre o desempenho e resultado do seu trabalho.

De acordo com Rodrigues (2002), a autonomia e variedade são fatores comportamentais que influenciam no projeto do cargo satisfatório. Com isso, Werther e Davis (1983, p. 78) dizem que “cargos mais eficientes podem fazer com que sejam menos satisfatórios e cargos satisfatórios podem se revelar ineficientes”.

O modelo de Werther e Davis foi utilizado na pesquisa de Fernandes e Gutierrez (1988), realizada numa empresa J. H. Santos, do Rio Grande do Sul, objetivando levantar os fatores que contribuem para a melhoria da QVT dos funcionários da empresa. Diante de seus resultados, que tiveram algumas conclusões positivas e negativas, logo os autores formularam uma proposta de novas políticas de recursos humanos para a organização.

Segundo Werther e Davis *apud* Guimarães (2004) um novo projeto de cargo só surgirá quando os cargos existentes não estiverem mais proporcionando desafios, e quando a motivação e satisfação dos trabalhadores estiverem limitadas.

Na visão de Pedroso e Pilatti (2012) os elementos ambientais do modelo de Werther e Davis são muito escassos, uma vez que os fatores influenciados pelo ambiente externo não são contidos na abordagem em exame. Ainda concluem que a particularidade desse modelo consiste nos aspectos contraditórios entre os elementos organizacionais e comportamentais; e que o aumento progressivo resultante dos elementos organizacionais tende a ocasionar uma diminuição, em proporção semelhante, da satisfação gerada pelos elementos comportamentais.

2.1.3.4 Modelo de Satisfação de Fernandes

Nesse modelo a QVT é tratada de forma indispensável à produtividade e à competitividade das empresas, existindo um envolvimento e participação de todos os funcionários dentro da empresa.

O modelo desenvolvido por Fernandes (1996), mostrado no quadro 10, ganhou um prêmio nacional por ter tido eficiência no diagnóstico da QVT; seu objetivo era diagnosticar e sugerir melhorias com vistas à motivação e satisfação dos empregados do setor. Fernandes (1996) é considerada a precursora dos estudos da QVT no Brasil, e procurou ajustar seu modelo à característica brasileira, aplicando seu modelo no setor automobilístico do Rio Grande do Sul/RS em quatro concessionárias Wolkswagen no município de Porto Alegre (GUIMARÃES, 2004).

Quadro 10 - Modelo de Fernandes

BLOCOS	FINALIDADE
1 Questão Introdutória	Busca detectar a percepção do funcionário sobre a qualidade de vida na empresa de forma global.
2 Condições de Trabalho	Busca verificar a satisfação do funcionário com relação ao aspecto físico de seu ambiente de trabalho. Inclui itens como limpeza, arrumação, segurança e insalubridade.
3 Saúde	Busca verificar a satisfação do funcionário quanto às ações da empresa no que se refere à saúde. Inclui assistência médica a funcionários e familiares, educação entre outros.
4 Moral	Busca verificar a satisfação do funcionário em relação aos aspectos psicossociais que refletem na motivação e moral do funcionário. Integram a identidade da tarefa, reações interpessoais, <i>feedback</i> , entre outros.
5 Compensação	Busca verificar a satisfação do funcionário com relação à política de remuneração e benefícios oferecidos.
6 Participação	Busca verificar a satisfação do funcionário com relação aos aspectos que promovem sua integração nas ações empreendidas no sentido de gerar condições indispensáveis à sua participação efetiva. Inclui a criatividade, expressão pessoal, entre outros.
7 Comunicação	Verifica a satisfação do funcionário com relação à circulação de informações sobre aspectos que lhe dizem respeito, como: conhecimento das metas, fluxo de informações.
8 Imagem da empresa	Verifica a satisfação do funcionário com relação à imagem projetada da empresa no contexto da comunidade interna e externa. Compõe os aspectos de identificação com a empresa, imagem interna, imagem externa, responsabilidade comunitária e enfoque no cliente.
9 Relação chefe-funcionário	Busca verificar a satisfação do funcionário em relação ao seu relacionamento, tanto pessoal como profissional, com o chefe.
10 Organização do Trabalho	Verifica a satisfação do funcionário com relação aos itens: inovações, métodos, processos, grupos de trabalho, ritmo de trabalho.
11 Dados de identificação	Identificar o funcionário com base no setor, departamento, posto, turno, idade, sexo, nível de instrução e tempo de empresa.

Fonte: Adaptado por Melo (2014).

2.1.3.5 Modelo de Richard Walton

Para Walton (1973), a QVT é avaliada de acordo com o grau de satisfação dos trabalhadores com os fatores que interferem em seu bem-estar no trabalho. Nesse sentido, o mesmo elaborou critérios que avaliam e influenciam na QVT, são: Compensação justa e adequada, Condições de trabalho, Uso e desenvolvimento de capacidades, Oportunidade de crescimento e segurança, Integração social na organização, Constitucionalismo, O trabalho e o espaço total de vida e a Relevância social do trabalho na vida. Para cada um dos oito critérios foram atribuídos vários indicadores, conforme o quadro 11.

Quadro 11 - Modelo de Richard Walton

CRITÉRIOS DE QVT	INDICADORES DE QVT
1.Compensação Justa e Adequada	Renda adequada Equidade interna Equidade externa
2.Condições de Trabalho	Jornada de Trabalho Carga de trabalho Ambiente físico Material e equipamento Ambiente saudável Estresse
3.Uso e Desenvolvimento de Capacidades	Autonomia Significado da tarefa Identidade da tarefa Variedade da habilidade Retroinformação
4.Oportunidade de Crescimento e Segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Segurança de emprego
5. Integração social na Organização	Igualdade de oportunidades Relacionamento Senso Comunitário
6. Constitucionalismo	Direitos trabalhistas Privacidade pessoal Liberdade de expressão Normas e rotinas
7. Trabalho e o Espaço Total de Vida	Papel balanceado no trabalho Horário de entrada e saída do trabalho
8. Relevância Social da Vida no Trabalho	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade social pelos serviços Responsabilidade social pelos empregados

Fonte: Walton, 1973 *apud* Fernandes 1996, p. 48.

A partir da revisão de literatura, observou-se que há várias denominações para se referir aos critérios e indicadores. Esses critérios são conhecidos também por dimensões ou fatores, e os indicadores são conhecidos por variáveis.

Esses critérios não são organizados em ordem de prioridade, sendo atribuída a eles a mesma importância na qualidade de vida no trabalho (PEDROSO; PILATTI, 2012).

Nessa perspectiva, Fernandes (1996) descreve e define os oito critérios do modelo de Walton: O primeiro critério desenvolvido é a Compensação Justa e Adequada, que avalia a percepção dos trabalhadores referente ao sistema de remuneração da empresa, ou seja, busca analisar qual o nível salarial que é mais adequado a determinado indivíduo em relação à sua tarefa. Para a medição desse critério foram utilizados três indicadores: a remuneração adequada, que é a necessária para o empregado viver; a equidade interna e a equidade externa, que seria a equiparação salarial dentro da própria empresa e fora dela.

O segundo critério se refere às Condições de Trabalho, que objetiva medir as condições existentes no local de trabalho, se sua jornada é adequada, se o ambiente físico é seguro e saudável e se o trabalhador se encontra em situações desumanas que prejudiquem sua saúde. Os indicadores para sua avaliação são o ambiente físico, condições de saúde, material e equipamento, jornada de trabalho e carga de trabalho.

O terceiro critério enfoca o Uso e Desenvolvimento de Capacidades, que procura mensurar as possibilidades que os trabalhadores têm de utilizar seus próprios conhecimentos e aptidões físicas no dia a dia do seu trabalho. São utilizadas como mensuração a autonomia (grau de liberdade no trabalho), significado da tarefa (importância da tarefa executada), identidade da tarefa (execução integral da tarefa), variedade de habilidades e retroinformação (retorno sobre o desempenho no trabalho).

O critério de número quatro é a Oportunidade de Crescimento e Segurança, onde avalia as oportunidades que a organização oferece para o desenvolvimento do indivíduo e para a estabilidade no emprego. Seus indicadores de mensuração são o crescimento pessoal, possibilidade de progresso e segurança no emprego.

A Integração Social na empresa é o quinto critério; objetiva verificar em que dimensão os indivíduos se encontram livres de preconceitos, e se há igualdade de oportunidade na estrutura organizacional, como também a integração entre os funcionários e o senso comunitário. Utilizam-se como indicadores a igualdade de oportunidade, relacionamento e senso comunitário.

Como sexto critério tem-se o Constitucionalismo; refere-se ao grau com que a organização respeita os direitos e deveres do empregado e como estão sendo observados pela

organização. O indicador é avaliado em relação aos direitos trabalhistas, privacidade pessoal e normas e rotinas.

O Espaço Social da Vida no Trabalho é o sétimo critério, que procura mensurar o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal do indivíduo, utilizando como indicador o papel balanceado do trabalho e o horário de chegada e saída.

Por último, o critério Relevância Social da Vida no Trabalho, que avalia o comportamento da organização de trabalho para com seu meio ambiente. Tem como indicadores: a imagem da instituição, responsabilidade social da instituição, responsabilidade social pelo serviço e responsabilidade social pelo empregado.

Segundo Walton (1975), a QVT é muito além de aspectos ligados apenas à remuneração, legislação ou formas de enriquecimento de cargos, abrange também necessidades e aspirações humanas que podem variar tanto de cultura como estilo de vida. Esse modelo é voltado tanto à produtividade, como também à satisfação e motivação no trabalho.

Apesar de o modelo de Walton ser o mais completo e o mais utilizado, dentre os outros modelos de QVT, nas pesquisas, Pedroso e Pilatti (2012) o caracteriza como frágil, devido aos aspectos fisiológicos e biológicos serem pouco explorados, sem haver um equilíbrio entre esses aspectos junto aos demais.

Destaca-se que o referido modelo pode ser alterado para se adaptar às necessidades do ambiente, dos trabalhadores e ao momento histórico vivido.

2.1.4 Condições e ambiente de trabalho

Para que se tenha uma qualidade de vida no trabalho, deve-se ter atenção às condições de trabalho que a empresa oferece aos seus funcionários. Um ambiente de trabalho inadequado prejudica o desenvolvimento e o bem-estar do trabalhador, destacando-se que o trabalho ocupa um papel central na vida das pessoas e que vive grande parte da sua vida voltada a funções operacionais podendo interferir no seu estado de saúde.

Segundo Iida (2005) o ambiente de trabalho é caracterizado pelos aspectos físicos e psicossociais que influenciam diretamente o homem na execução das suas atividades; o ambiente físico abrange o posto de trabalho e suas condições físicas e o ambiente psicossocial abrange aspectos como sentimento de segurança e estima, oportunidade de progresso funcional, percepção da imagem da empresa, aspectos intrínsecos do trabalho, relacionamento social com os colegas e os benefícios que os trabalhadores recebem da empresa.

Devem-se levar em consideração três pontos fortes dos programas que visam ao aprimoramento do ambiente físico: o primeiro é a tangibilidade e a facilidade de identificação de seus resultados pelos trabalhadores e sindicatos; o segundo é o aumento da credibilidade dos empregados em relação à empresa; e o terceiro é o canal de diálogo que tais programas estabelecem entre empregados, sindicatos e empresas (SANT'ANNA; LILIMNIK, 2011). O autor ainda defende que “a melhoria desse ambiente físico de trabalho deve ser percebida como uma responsabilidade conjunta das empresas, dos sindicatos e dos trabalhadores” (SANT'ANNA; LILIMNIK, 2011, p. 21).

Práticas inadequadas no ambiente de trabalho geram impacto negativo na saúde física e emocional dos empregados e na saúde financeira das empresas, ocasionando assim redução de produtividade, baixa motivação, falta de atenção, alta rotatividade, criando uma energia negativa que repercute na família, na sociedade e no sistema médico (CARMELLO, 2015).

É nessa perspectiva que a empresa deve procurar oferecer atividades que em contrapartida a esses fatores, venham proporcionar melhor bem-estar aos seus colaboradores, compensando o seu esforço pela produção da empresa (PEDROSO, 2010).

Um programa de Qualidade de Vida no trabalho tem como objetivo promover um ambiente de trabalho que estimule e dê suporte ao colaborador e à organização, conscientizando sobre como sua saúde está diretamente relacionada à sua qualidade e produtividade (CARMELLO, 2015).

É importante que no ambiente de trabalho haja uma interação socioprofissional entre o chefe e seus funcionários, pois propiciará ao chefe um conhecimento mais profundo das reações dos trabalhadores através de seus comportamentos e atitudes (KANNANE, 1999).

Segundo Nanjundswaraswamy e Swamy (2013), o ambiente e as condições de trabalho exercem uma forte influência na qualidade de vida dos profissionais; o ambiente deve garantir segurança e condições de trabalho saudáveis para o trabalhador, pois um trabalhador saudável registra elevada produtividade, pois fica mais alegre, confiante e pode revelar-se um trunfo inestimável para a organização.

De acordo com a Organização Mundial de Saúde - OMS (2015), “um ambiente de trabalho saudável é aquele em que os trabalhadores e gestores colaborem para uso de um processo de melhoria contínua de proteção e promoção da segurança, saúde e bem-estar de todos os trabalhadores”. Ainda cita cinco pontos-chaves para manter o ambiente de trabalho saudável: o primeiro é o compromisso e envolvimento da liderança, o segundo é o envolvimento com seus trabalhadores e seus representantes, o terceiro é a ética e legislação de

negócio, quarto a sustentabilidade e integração, e, por último, a utilização de um processo sistemático e abrangente para asseguarção da eficácia e da melhoria contínua.

Segundo Fiorillo (2003, p. 22), o meio ambiente do trabalho

É o local onde as pessoas desempenham suas atividades laborais, remuneradas ou não, cujo equilíbrio está baseado na salubridade do meio e na ausência de agentes que comprometam a incolumidade físico-psíquica dos trabalhadores, independente da condição que ostentem (homens ou mulheres, maiores ou menores de idade, celetistas, servidores públicos, autônomos etc.).

Devido à demanda por melhores serviços e produtos que estão vinculados ao desempenho individual e grupal, há uma dada importância para as atitudes e comportamentos no ambiente de trabalho (KANAANE, 1999).

Dessa forma, a Organização Internacional do Trabalho e a Organização Mundial de Saúde coletaram dados relacionados a números de acidentes de trabalho, e estimou-se que dois milhões de pessoas morrem a cada ano como resultado dos acidentes de trabalho e de doenças e lesões relacionadas ao trabalho. Isso mostra que ainda é preciso ter uma atenção maior com a vida ocupacional dos trabalhadores (ILO, 2005).

Com a QVT o ambiente de trabalho fica mais humanizado, pois promove uma melhor adequação entre os empregados, tarefas, tecnologia e meio ambiente.

Estudar atividades que compõem o setor de serviços se faz importante, uma vez que de acordo com o IBGE (2010) estas estão intrinsecamente relacionadas à geração de emprego, valor e renda na economia, contribuindo, em grande medida, para a composição do PIB.

2.2 CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO

Foi abordada no presente capítulo uma revisão bibliográfica sobre os principais assuntos e definições sobre o tema Qualidade de vida no ambiente de trabalho. Foram apresentados seus conceitos, origem, evolução e seus modelos de mensuração, como também sobre as condições de trabalho, assuntos esses cuja abordagem torna o tema mais compreensível. A partir da pesquisa de literatura, entende-se que a QVT é um tema multidisciplinar, que está presente em várias áreas da ciência e que é indispensável sua atenção nas instituições e organizações.

A partir dos estudos feitos por Detoni (2001), observou-se que cada modelo apresentou suas características ou particularidades, facilitando os pesquisadores a escolher o melhor modelo a ser utilizado como instrumento de pesquisa. Dessa forma, é mostrado a

seguir um resumo comparativo dos modelos de Werther & Davis, Westley, Hackman & Oldham e Satisfação de Fernandes:

- O Modelo de Werther & Davis considera as expectativas sociais, as habilidades individuais, um fluxo de trabalho coerente, a perfeita identificação da tarefa e a necessidade de adequar eficiência com autonomia.
- O Modelo de Westley associa a questão da Qualidade de Vida no Trabalho exclusivamente a fatores motivacionais (econômico, político, psicológico e sociológico).
- O Modelo de Hackman & Oldham se baseia nas características objetivas do trabalho e pode ser avaliado em função de: dimensão da tarefa, estados psicológicos críticos e resultados pessoais e de trabalho (não incluindo aspectos elementares da situação de trabalho). Não houve, por parte dos pesquisadores, nenhuma intenção de estudar o ambiente laboral em si, mas apenas a abordagem comportamental do trabalho propriamente dito.
- O Modelo de Satisfação de Fernandes é um modelo novo com pouca utilização nas pesquisas.

Dentre os modelos apresentados, o modelo adotado para a pesquisa em foco foi o de Walton (1975) por ser considerado entre os modelos apresentados o mais amplo, uma vez que abrange e detalha as 8 dimensões que influenciam a QVT, tais como: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e o espaço total de vida, e, por último, a relevância social do trabalho na vida. Cada uma dessas dimensões possui variáveis que irão ajudar na identificação de possíveis problemas relacionados à saúde e condições de trabalho dos funcionários, procurando compreender melhor cada indivíduo, alcançando, assim, satisfação e bem-estar aos empregados, facilitando dessa forma a existência de qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Diferentemente dos outros modelos de QVT, o de Walton procura combinar o máximo de dimensões relacionadas ao trabalho e à vida social do trabalhador.

CAPÍTULO III - PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo são apresentados os métodos e técnicas utilizadas para o desenvolvimento da pesquisa. Os procedimentos realizados foram: a classificação, fases, o ambiente de trabalho, a população e amostra, o instrumento de coleta de dados utilizado e delineamento das dimensões e variáveis para avaliação de qualidade de vida no trabalho como também seu tratamento e análise de dados.

3.1 CLASSIFICAÇÕES DA PESQUISA

Vários autores têm apresentado diversas formas de classificação sobre os tipos de pesquisa, podendo ser classificadas de acordo com a sua área de conhecimento, quanto à sua finalidade, quanto à sua natureza, quanto ao objetivo e quanto ao procedimento da pesquisa.

Quanto à área de conhecimento, as pesquisas podem ser classificadas em várias áreas: saúde, ecologia, ergonomia, psicologia, sociologia, economia, administração e engenharia. A presente pesquisa está classificada na área três (3), engenharias, sendo ainda, subdividida na área de Tecnologia, Trabalhos e Organizações (ALBUQUERQUE; LIMONGI-FRANÇA, 1998).

Quanto à sua finalidade, a pesquisa pode ser classificada como pesquisa básica e pesquisa básica aplicada, pois está voltada para agregação de novos conhecimentos que sejam úteis para o avanço da ciência sem a necessidade de aplicação prática (GIL, 2010).

Quanto à natureza, a pesquisa pode ser classificada como qualitativa, quantitativa ou quali-quantitativa (SILVA; MENEZES, 2005). A presente pesquisa é classificada como quali-quantitativa, pois para a realização da pesquisa houve o contato direto com os trabalhadores da empresa e, como auxílio, foi utilizado método estatístico para tratar os resultados.

Para Silva e Menezes (2005), na pesquisa qualitativa há uma relação enérgica entre o mundo real e o sujeito. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. Nesse tipo de pesquisa, o pesquisador tem o contato direto com a situação a ser estudada, procurando entender os acontecimentos segundo a perspectiva dos participantes da situação em estudo.

Já na pesquisa quantitativa, considera-se que os eventos estudados podem ser quantificáveis ou mensuráveis, o que significa traduzir em números, opiniões e informações para classificá-los e analisá-los. São utilizados alguns instrumentos estatísticos na análise de

dados nesse tipo de pesquisa, podendo ser: por percentagem, por média, por moda, por mediana, por desvio padrão, por coeficiente de correlação, por análise de regressão, entre outros (SILVA; MENEZES, 2005).

Quanto aos objetivos, uma pesquisa pode ser classificada como exploratória, descritiva e explicativa. A pesquisa exploratória visa descrever e associar possíveis relações entre variáveis, proporcionando uma maior familiaridade com o problema de pesquisa. Esse tipo de pesquisa envolve levantamento bibliográfico e estudo de caso (GIL, 2010).

Ainda, segundo Gil (2010), a pesquisa descritiva tem como principal objetivo descrever características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis. Na pesquisa descritiva há apenas observação, análise, classificação e interpretação, sem a interferência do pesquisador. Os dados coletados nesse modelo de pesquisa geralmente aparecem na forma de transcrições de entrevistas ou questionários, levando em consideração todos os dados coletados durante a pesquisa.

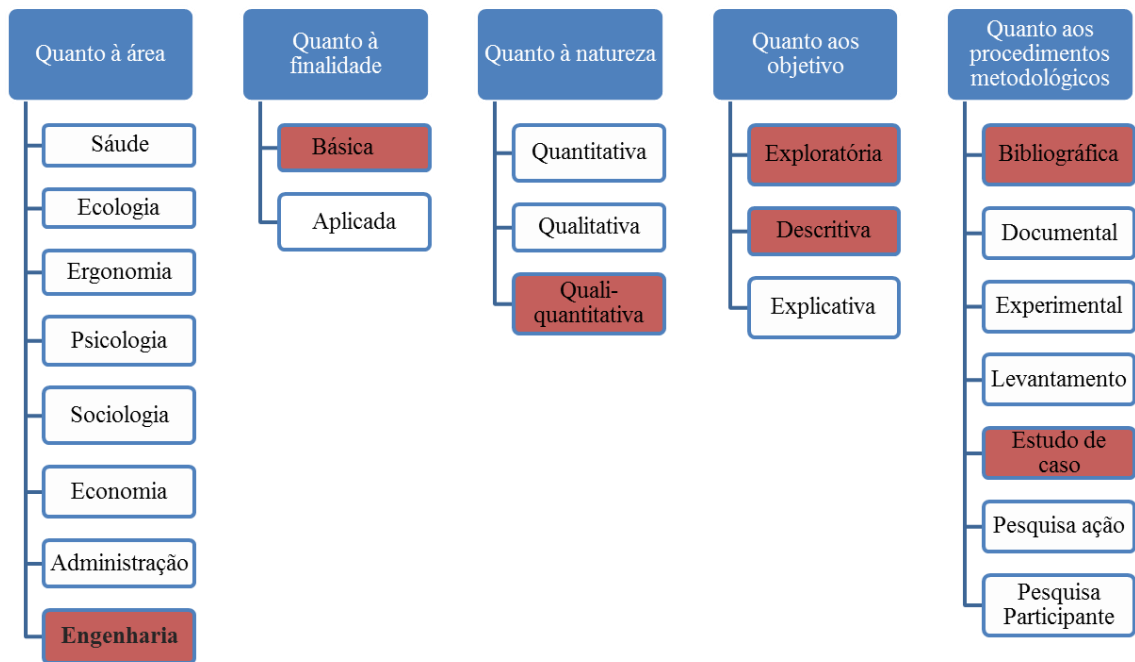
Como o principal objetivo da presente pesquisa é avaliar a qualidade de vida no trabalho na percepção dos funcionários de uma empresa prestadora de serviço, ela se classifica como uma pesquisa descritiva e exploratória.

Quanto aos procedimentos técnicos, há várias formas de delineamento da pesquisa: bibliográfica, documental, experimental, levantamento de campo, estudo de caso, pesquisa-ação e pesquisa participante (GIL, 2010).

A presente pesquisa é classificada como bibliográfica e estudo de caso. A pesquisa é bibliográfica por ser desenvolvida a partir de documentos científicos já publicados, fazendo uso de periódicos, anais de congresso, livros, dissertações e teses; e é estudo de caso por ser desenvolvida numa empresa prestadora de serviço. Para Miguel (2007, p. 219), “o estudo de caso é um estudo de natureza empírica que investiga um determinado fenômeno, geralmente contemporâneo, dentro de um contexto real de vida, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto em que ele se insere não são claramente definidas”.

Os pesquisadores desse tipo de pesquisa têm um contato direto com o pesquisado, analisando e descrevendo sobre todo acontecimento ocorrido no local da pesquisa. Para melhor visualização, segue um resumo da classificação da pesquisa na figura 2.

Figura 2 - Classificação da pesquisa



Fonte: Elaborada pela autora (2016).

3.2 FASES DA PESQUISA

De acordo com o exposto, para o alcance do objetivo, o trabalho foi desenvolvido em 4 fases, conforme pode ser verificado de forma detalhada na figura 3.

- 1ª Fase – Fundamentação Teórica;
- 2ª Fase – Elaboração do procedimento de coleta de informações e dados;
- 3ª Fase – Aplicação do procedimento de coleta: estudo de caso;
- 4ª Fase – Descrição, análise, interpretação dos dados, apresentação e discussão dos resultados.

Na primeira fase foi desenvolvida toda fundamentação teórica para a elaboração do procedimento de análise proposto com base em artigos nacionais e internacionais, livros, dissertações, teses e anais de congresso.

Na segunda fase foi elaborado o questionário e realizado o pré-teste com 2 funcionários. A partir desse pré-teste o questionário passou por pequenas modificações e ficou apto a ser utilizado novamente.

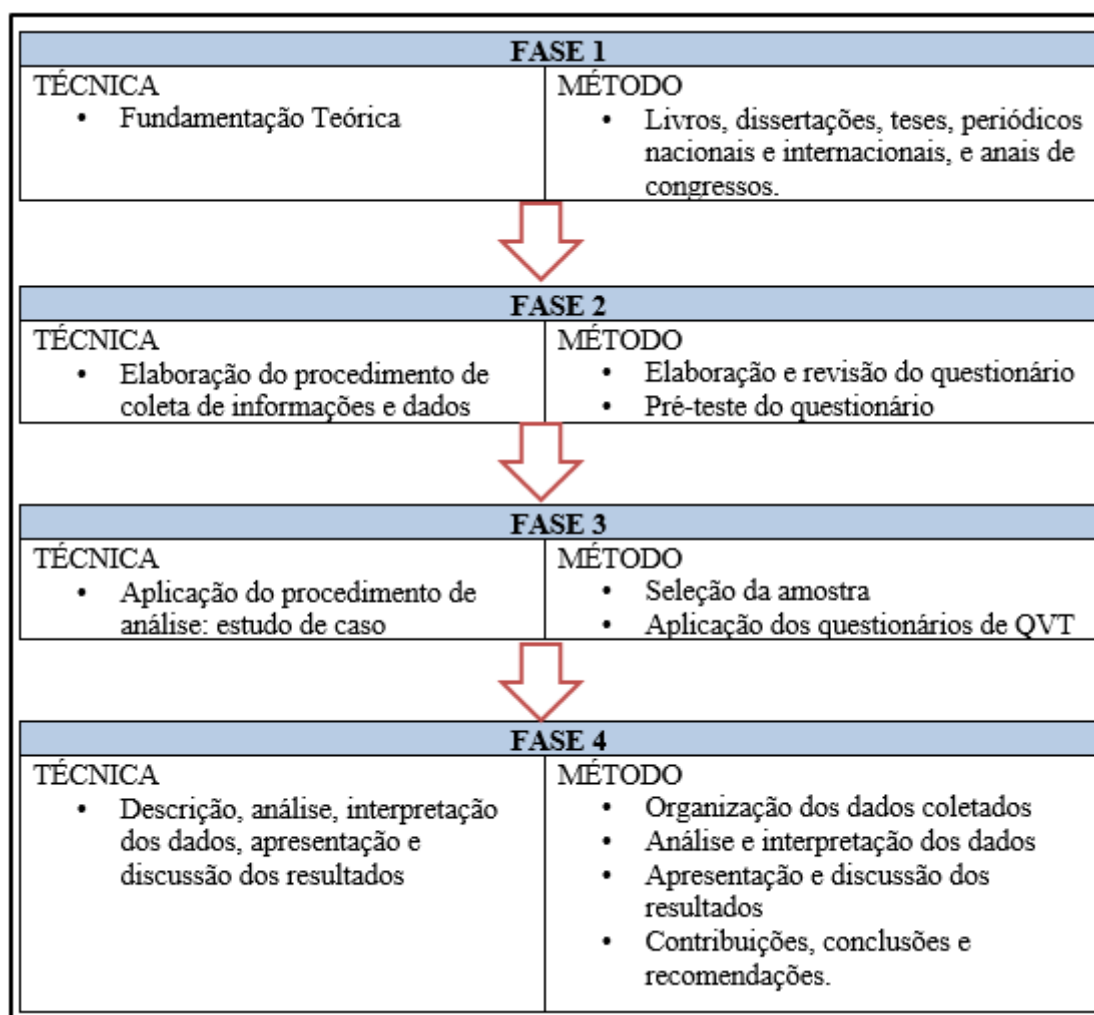
Na terceira fase foi realizada a coleta de dados mediante aplicação dos questionários, os quais foram aplicados nos municípios de João Pessoa, Cabedelo, Campina Grande e Patos. A aplicação dos questionários foi feita diretamente pela pesquisadora com auxílio de uma

funcionária da empresa. Alguns questionários foram devolvidos no mesmo momento da aplicação, e outros foram deixados na empresa para serem entregues no dia posterior.

Foram entregues ao todo 160 questionários e devolvidos 150; desses foram preenchidos 145 corretamente, 5 faltaram marcar mais de uma questão e 4 não entregaram os questionários. A pesquisa de campo foi desenvolvida em um período de 53 dias, realizada durante os meses de janeiro, fevereiro e março de 2016.

Por fim, na quarta fase foi realizada a análise e discussão dos resultados, apresentando as contribuições tanto para a empresa estudada quanto para o meio acadêmico. A partir dessa análise e discussão foram expostas as conclusões do estudo e recomendações para estudos futuros.

Figura 3 - Fases da pesquisa



Fonte: Elaborada pela autora (2016).

Como fonte de pesquisa, foram utilizadas as seguintes bases de dados: Portal de Periódicos da Capes, Biblioteca digital da UNICAMP, Biblioteca digital da USP, Revista de Administração RAUSP, *Web of Science e Science Direct*. A maioria dos artigos procurados foi entre o ano de 2000 e 2015.

Foram utilizadas como palavras-chave as seguintes nomenclaturas: “Qualidade de vida no trabalho”, “Ambiente de trabalho”, “Serviços em eletricidade”.

A seleção dos artigos se deu a partir da leitura do título, resumo e palavras-chave, para verificar quais artigos realmente estavam relacionados com a temática e objeto de investigação.

3.3 AMBIENTE DE PESQUISA

O ambiente escolhido para a realização deste estudo de caso foi uma Empresa Prestadora de Serviços de Engenharia Elétrica. É uma empresa privada, fundada em 2008, que oferece serviços para grandes empresas como o Grupo Energisa e Eletrobrás. Os serviços oferecidos por essa empresa são: Projetos em iluminação pública, consultoria em processos produtivos, serviços de fiscalização de campo, fábrica de *software* e soluções, cadastro em sistemas GIS ou *utilities*, levantamentos de dados e ativos de rede em campo, projetos de linhas de transmissão, projetos de distribuição urbanos e rurais. A empresa atua em nove estados brasileiros, e o estudo de caso é no estado da Paraíba, nos municípios de João Pessoa, Cabedelo, Campina Grande e Patos.

3.4 POPULAÇÃO E AMOSTRA DA PESQUISA

Segundo Gil (2010), o universo ou população pode ser definido como um conjunto de elementos que apresentam determinadas características. Esses elementos podem ser referidos ao total de habitantes, produtos ou organizações de determinado lugar. A amostra pode ser definida como um subconjunto do universo ou da população (GIL, 2010; LAKATOS; MARCONI, 2010). Conforme Lakatos e Marconi (2010) a amostra é selecionada pelo processo de amostragem, e pode ser dividida em probabilística e não probabilística.

Para a obtenção dos dados da pesquisa utilizou-se uma amostragem probabilística. Esse método de amostragem permite compensar erros amostrais e outros aspectos relevantes para a representatividade e significância da amostra.

Ainda segundo Gil (2010), a amostragem probabilística pode ser de vários tipos: aleatória simples, sistemática, estratificada, por conglomerado e por etapas. Para a seleção da amostra da presente pesquisa foi escolhida a amostragem aleatória. A amostragem aleatória consiste em escolher uma amostra de uma população em que todos os itens tenham a mesma probabilidade de ser selecionado.

Conforme Gil (2008), para que o tamanho da amostra tenha fidedignidade às características do universo, esse tamanho amostral deve levar em consideração fatores como extensão do universo, nível de confiança estabelecido, erro máximo permitido e percentagem com a qual o fenômeno se verifica. Como o processo de amostragem é do tipo aleatória, o cálculo do tamanho da amostra (n) pode ser obtido através da seguinte forma:

$$n = \frac{\sigma^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q} \cdot N}{e^2(N-1) + \sigma^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q}}, \text{ onde:} \quad (1)$$

n : Tamanho mínimo da amostra;

N : Tamanho da população;

p : Percentagem com a qual o fenômeno se verifica, ou seja, é a proporção, dentro da população, de uma variável-chave do estudo (Como regra geral, será utilizado $p=50\%$ quando não tem nenhuma informação sobre o valor que se espera encontrar). Caso se tenha alguma informação, usará o valor aproximado que se espera;

q : Percentagem complementar;

e : Erro máximo permitido que o pesquisador está disposto a assumir para os resultados que serão extraídos a partir da amostra (p.e.5%);

σ : Nível de confiança escolhido expresso em número de desvio-padrão (Nível de confiança 90%, $Z=1,645$; Nível de confiança 95%, $Z=1,96$ e Nível de confiança 99%, $Z=2,575$).

Levando em consideração que o universo da pesquisa é 154 funcionários, com um nível de confiança de 95% ($Z=1,96$), uma proporção de 50% e um erro amostral máximo de 5%, o tamanho da amostra mínimo calculado resultará em:

$$n \geq \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 154}{0,05^2(154 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} \quad (2)$$

$$n \geq 111$$

Como será utilizada a análise fatorial neste trabalho, Hair et al. (2009) diz que o tamanho da amostra (N) não pode ser inferior a 50 observações, sendo aconselhável ser maior ou igual a 100 casos, para tornar os resultados mais robustos.

Ainda segundo o autor, em relação à razão entre o número de casos e a quantidade de variáveis é tolerável que seja no mínimo igual a 5, embora uma razão igual a 10 seja mais recomendada.

O tamanho mínimo da amostra depende do tipo de análise que o investigador pretende utilizar. Assim, quando o investigador quer analisar k variáveis ($k > 15$) por meio de análise fatorial, o tamanho mínimo da amostra deve ser $N = 5k$; e quando $k < 15$ é melhor utilizar um tamanho mínimo de $N = 10k$ (HILL, M.; HILL, A., 2009). Logo, se na pesquisa há 28 variáveis, o tamanho da amostra desejável é 140 ($N = 28 \times 5$).

Tabela 1 - Universo (Quantidade de funcionários por cargo)

CARGOS	QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS POR CARGO
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	5
AUXILIAR DE ELETROTÉCNICA	23
AUXILIAR DE INFORMÁTICA	1
AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS	1
COORDENADOR DE PROJETISTA	1
DESENHO	2
ELETRICISTA	47
ELETROTÉCNICO	7
ESTAGIÁRIO	5
GERENTE ADMINISTRATIVO	1
GERENTE DE PROJETO	3
PROJETISTA	3
SUPERVISOR DE PROJETO	1
SUPERVISOR TÉCNICO	7
SUPERVISORA ADM/RH	1
TÉCNICO EM EDIFICAÇÕES	2
TECNICO EM EDIFICAÇÕES JR	1
TECNICO ELETRÔNICO	2
TECNICO ELETRONICO JR	7
TECNICO ELETROTECNICA	21
TECNICO ELETROTECNICO JR	1
TECNICO ELETROELETRONICA	1
TECNICO EM ELETROMECHANICA	1
TECNICO EM MECANICA	1
TECNICO EM SEGURANÇA DO TRABALHO	1
TOTAL	154

Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

Como a amostra mínima pelo processo de amostragem aleatória foi de 111, e pela análise fatorial foi de 140, o tamanho da amostra escolhida foi 140, por satisfazer os dois tamanhos mínimos.

Com isso, para atingir os requisitos estatísticos de qualidade e de inferência, foi necessário investigar, no mínimo, 140 funcionários, num universo de 154. A tabela 1 apresenta o universo da pesquisa.

Como explicado anteriormente, a amostra foi selecionada aleatoriamente entre os 154 funcionários: estes são distribuídos entre os municípios de João Pessoa (74), Cabedelo (52), Campina Grande (12) e Patos (16). O tamanho da amostra da pesquisa foi igual a 145 funcionários. No cálculo da amostra foram respeitadas as proporções de indivíduos que trabalhavam internamente e externamente à empresa (conforme indicado na tabela 2), por entender que as respostas dos itens do questionário pudessem apresentar diferenças entre os dois grupos. Assim, utilizou-se um método de amostragem aleatória estratificada proporcional.

Tabela 2 - Quantidade de funcionários que trabalham interna e externamente na empresa

	UNIVERSO	AMOSTRA
FUNCIONÁRIOS QUE TRABALHAM NA PARTE INTERNA	86	85
FUNCIONÁRIOS QUE TRABALHAM NA PARTE EXTERNA	68	58
TOTAL	154	145

Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

3.5 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS DA PESQUISA

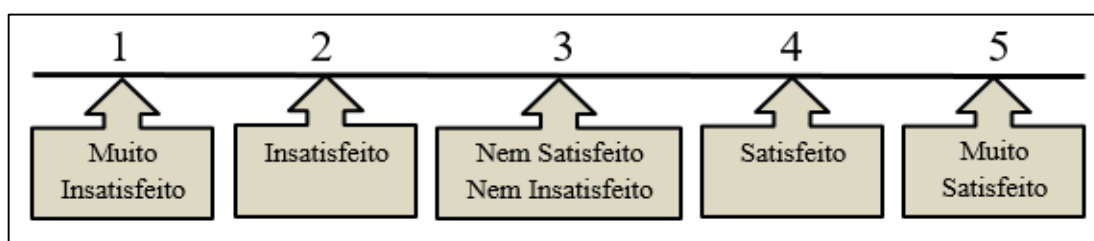
Como instrumento de coleta de dados, foi utilizado na presente pesquisa um questionário de Qualidade de Vida no Trabalho (Apêndice B). A elaboração desse questionário se deu a partir do referencial teórico desenvolvido e foi baseado no trabalho de Albuquerque (2013) e Diniz (2010), que utilizaram o modelo de Walton para a determinação do nível de Qualidade de Vida no Trabalho.

O questionário foi estruturado em duas partes: a primeira parte com 5 perguntas fechadas sobre os dados do perfil do (a) entrevistado (a), como o tipo de sexo, faixa etária, estado civil, escolaridade e tempo de trabalho na empresa, e duas questões abertas sobre o

departamento e o cargo que ele exerce; e na segunda parte com 28 questões fechadas sobre a qualidade de vida no trabalho.

Para a formulação do questionário foram utilizadas as categorias (dimensões ou fatores) e os indicadores (variáveis ou critérios) de Walton, e para cada categoria foram desenvolvidas várias questões com uma escala de respostas de Likert para medir a opinião dos pesquisados. A escala de Likert (figura 4) está estruturada da seguinte forma: (1) muito insatisfeito, (2) insatisfeito, (3) nem satisfeito nem insatisfeito (indiferente), (4) satisfeito e (5) muito satisfeito.

Figura 4 - Escala de Likert



Fonte: Elaborada pela autora (2016).

Antes da aplicação do instrumento de pesquisa, o questionário foi apresentado ao gerente administrativo, para que o mesmo avaliasse se as questões presentes no questionário estavam claras e fáceis de ser compreendidas, como também, foram feitos pré-testes com funcionários da empresa. Esse pré-teste visou verificar a adequação do questionário ao setor em estudo e trouxe contribuições para ajustes e melhorias, como a forma como os quesitos estavam escritos e a construção dos enunciados.

Para efeito da análise dos resultados das dimensões da qualidade de vida no trabalho, optou-se por utilizar a escala de Likert; quanto maior o percentual de insatisfação, representa uma percepção de pior QVT, enquanto que, quanto maior o percentual de satisfação, representa uma percepção de melhor QVT.

O modelo proposto por Walton foi o escolhido como o mais adequado para a elaboração do questionário utilizado na pesquisa, pois esse modelo é um dos mais completos da literatura levando em consideração fatores internos e externos da organização.

3.6 DELIMITAÇÃO DAS DIMENSÕES E VARIÁVEIS PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O modelo de Walton foi utilizado para mensurar a QVT dos trabalhadores, considerando oito dimensões: Remuneração adequada, Condições de Trabalho, Uso e Desenvolvimento de Capacidades, Oportunidade de Crescimento e Segurança, Integração Social no Trabalho, Constitucionalismo, Trabalho e Vida, e Relevância Social. Seguem no quadro 12 as referidas dimensões que serão consideradas para o desenvolvimento deste trabalho com o intuito de responder ao objetivo da pesquisa.

Quadro 12 - Variáveis referentes à percepção dos funcionários em relação à QVT

DIMENSÕES	CONCEITO	VARIÁVEIS	QUESTÕES
Compensação Justa e Adequada	Percepção do entrevistado quanto ao seu salário de acordo com uma variedade de parâmetros.	Renda adequada Equidade interna Equidade externa Assistência à saúde	Q1, Q2, Q3, Q4
Condições de Trabalho	Percepção do entrevistado quanto às condições do ambiente e organização do trabalho.	Bem-estar físico e mental Limpeza e organização Condições ambientais EPIS	Q5, Q6, Q7, Q8,
Uso e Desenvolvimento de Capacidades	Percepção do entrevistado quanto aos recursos oferecidos pela empresa para desenvolver suas habilidades.	Realização pelas atividades Satisfação com o trabalho Habilidade e conhecimento Autonomia	Q9, Q10, Q11, Q12
Oportunidade de Crescimento e Segurança	Percepção do entrevistado em relação às oportunidades dadas pela empresa em prol do seu crescimento profissional.	Ascensão profissional Aprimoramento de conhecimento Segurança no emprego Reconhecimento do trabalho	Q13, Q14, Q15, Q16
Integração Social na Organização	Percepção do entrevistado quanto à sua relação interpessoal no ambiente de trabalho.	Relação interpessoal Espírito de equipe	Q17, Q18
Constitucionalismo	Percepção do entrevistado em relação à execução dos mandamentos da lei trabalhista por parte da empresa	Cumprimento dos direitos Conhecimento das normas Motivação e desempenho Liberdade de expressão Ginástica laboral	Q19, Q20, Q21, Q22, Q23
O Trabalho e o Espaço Total de Vida	Percepção do entrevistado quanto ao seu tempo e seu ritmo na realização do seu trabalho	Repercussão na vida pessoal Atividade visando melhorar a qualidade de vida	Q24, Q25
Relevância Social da Vida no Trabalho	Percepção do entrevistado quanto à imagem da empresa da qual faz parte perante a sociedade e a sua família.	Imagem da organização Lazer e entretenimento Responsabilidade social	Q26, Q27, Q28

Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

De acordo com Walton (1973), essas dimensões afetam o trabalhador na situação de trabalho e, dependendo do contexto, novos grupos de critérios diferenciados poderão ser gerados.

3.7 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

Como já citado anteriormente, para a coleta dos dados foram utilizados como auxílio os dados quantitativos, que são dados numéricos e estatísticos capazes de proporcionar a análise das variáveis. Os dados relativos ao perfil demográfico dos trabalhadores e sobre sua percepção quanto ao nível de qualidade de vida no trabalho, foram analisados por gráficos e pela estatística descritiva. Quanto às 28 questões (chamadas de variáveis), foram analisadas por um dos métodos estatísticos de análise multivariada. Segundo Hair et al. (2009, p. 23), os métodos de análise multivariada se referem “a todos os métodos estatísticos que simultaneamente analisam múltiplas medidas sobre cada indivíduo ou objeto de investigação”.

O método de análise multivariada usado no tratamento dos dados obtidos na pesquisa de campo foi a análise fatorial. Segundo Aranha e Zambaldi (2008), “a Análise Fatorial consiste em analisar a intensidade das relações entre as variáveis observadas e, a partir delas, estimar um modelo fatorial subjacente capaz de reproduzir essas relações”. Uma característica forte da Análise Fatorial é resumir e reduzir dados das variáveis (HAIR et al., 2009).

A análise fatorial tem como objetivo investigar se as correlações de um conjunto de variáveis observadas podem ser explicadas em termos de um número menor de variáveis latentes ou fatores comuns (VIEIRA, 2011). Sua utilização supõe que as variáveis podem ser agrupadas de acordo com suas correlações. Assim, pode-se obter como resultado grupos com todas as variáveis altamente correlacionadas entre si, e grupos com baixas correlações.

De acordo com Shimada, Shiusoli e Messeti (2010), a Análise Fatorial pode ser classificada em Análise Fatorial exploratória e Análise Fatorial confirmatória. O método escolhido para a pesquisa foi o da análise fatorial exploratória, em virtude de esse método explorar a relação entre as variáveis (questões do questionário) identificando padrões de correlação entre elas, sem admitir que haja dimensões latentes já conhecidas e bem definidas previamente ligadas às respostas dos itens. Segundo Marôco (2014) a análise exploratória identifica a estrutura de um conjunto de variáveis inter-relacionadas para estimar os fatores comuns e as relações estruturais que ligam os fatores (latentes) às variáveis.

Para Shimada, Shiusoli e Messeti (2010) é importante que antes da aplicação da análise fatorial seja utilizada a análise de confiabilidade para obtenção dos dados, pois a confiabilidade é o grau em que uma escala produz resultados consistentes entre medidas repetidas ou equivalentes de um mesmo objeto, revelando-se a ausência do erro.

Com isso, faz-se necessário verificar se o instrumento de coleta de dados é confiável. Para avaliar a fidedignidade do questionário foi realizado o cálculo do Alfa de Cronbach, que trata da consistência interna dos indicadores individuais. As variáveis utilizadas no cálculo do Coeficiente de Cronbach são: o número de questões do instrumento, a variância de cada questão e a variância total do instrumento. O Alfa de Cronbach pode assumir valores entre 0 e 1, como mostra a tabela 3:

Tabela 3 - Grau de confiabilidade de instrumentos de coleta de dados através do coeficiente de alfa de Cronbach

GRAU DE CONFIABILIDADE (CONSISTÊNCIA) DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	ALFA DE CRONBACH
Confiabilidade Inaceitável	< 0,6
Confiabilidade Baixa	De 0,6 a 0,7
Confiabilidade Moderada	De 0,7 a 0,8
Confiabilidade Alta	De 0,8 a 0,9
Confiabilidade Elevada	>0,9

Fonte: Murphy e Davidshofer *apud* Melo (2014).

Segundo Figueiredo Filho e Silva Júnior (2010), para utilizar a análise fatorial, é necessário se atentar aos requisitos que precisam ser satisfeitos conforme o quadro 13. O autor elaborou três estágios do planejamento da análise fatorial: 1- Verificar a adequabilidade da base de dados: deve-se observar o nível de mensuração das variáveis, tamanho da amostra, razão entre o número de casos, a quantidade de variáveis e o padrão de correlação entre as variáveis; 2- Determinar a técnica de extração e o número de fatores a serem extraídos: deve-se observar o tipo de extração (Componentes principais, fatores principais, fatoraçoão por imagem; fatoraçoão por verossimilhança; fatoraçoão alfa; mínimos quadrados não ponderados; mínimos quadrados) e quais critérios serão utilizados para determinar o número de fatores; e 3- Decidir o tipo de rotação dos fatores: deve-se observar se é ortogonal (*Varimax*, *Quartimax*, *Equamax*) ou se é oblíqua (*direct oblimin*, *Promax*).

Quadro 13 - Síntese dos critérios para utilizar a análise fatorial

ESTÁGIO	PROCEDIMENTOS		CRITÉRIOS
1º Estágio: Verificar a adequabilidade da base de dados	Amostra		Amostras mínimas entre 50 e 100; razão entre o número de observações e a quantidade de variáveis igual ou superior a cinco.
	Correlação		Maior parte dos coeficientes de correlação deve apresentar valores acima de 0,30.
	<i>Kaiser-Meyer-Olkin</i> (KMO)		Quanto maior melhor, tendo 0,50 como o patamar mínimo de adequabilidade.
	<i>Bartlett Test of Sphericity</i> (BTS)		$P < 0,05$ é estatisticamente significativa
2º Estágio: Determinar a técnica de extração dos fatores e determinar o número de fatores que serão extraídos	Técnica de extração dos fatores		Componentes principais, fatores principais, fatoração por imagem; fatoração por verossimilhança; fatoração alfa; mínimos quadrados não ponderados; mínimos quadrados
	Quantidades de fatores que serão extraídos	Regra do <i>eigenvalue</i> (critério de Kaiser)	Devem ser extraídos apenas fatores com valor de <i>eigenvalue</i> acima de 1.
		<i>Scree test</i>	Analisar graficamente a dispersão do número de fatores até que a curva da variância individual de cada fator se tornar horizontal ou sofra uma queda abrupta.
		Variância acumulada	É sugerido o patamar de 60% como o aceitável (>60%)
		Razão teórica	O pesquisador deve justificar teoricamente como as variáveis se relacionam com os fatores extraídos.
3º Estágio: Decidir o tipo de rotação dos fatores	Tipo de rotação		Objetivo de tornar o resultado empírico encontrado mais facilmente interpretável, conservando as suas propriedades estatísticas. As rotações podem ser ortogonal ou oblíqua.

Fonte: Figueiredo Filho e Silva Júnior (2010).

Segundo Cruz e Topa (2009), o critério de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) é utilizado para saber se a análise fatorial está sendo utilizada de forma adequada e ajustada aos dados; para isso se faz o teste da consistência geral dos dados. Ainda, segundo o autor, para interpretar esse critério, os valores variam de 0 a 1, e quanto mais próximo de 1 mais adequada é a aplicação da análise fatorial nos dados, e quanto mais forem menores que zero indica que o uso da análise fatorial não é adequado. Alguns autores sugerem diferentes escalas para ser interpretado o valor da estatística KMO, conforme no quadro 14.

Quadro 14 - Escala de adequação da amostra

AUTOR	VALOR E GRAU DA ADEQUAÇÃO DA AMOSTRA
Palant (2007)	0,6 limite razoável
Friel (2009)	entre 0,90 e 1 excelente; entre 0,80 e 0,89 bom; entre 0,70 e 0,79 mediano; entre 0,60 e 0,69 medíocre; entre 0,50 e 0,59 ruim e entre 0 e 0,49 inadequado.
Hair et al. (2009)	0,8 ou acima admirável 0,70 ou acima mediano 0,60 ou acima medíocre
	0,50 ou acima ruim, e abaixo de 0,5 inaceitável
Favero (2009)	entre 1 e 0,9 muito boa; entre 0,8 e 0,9 boa; entre 0,7 e 0,8 média; entre 0,6 e 0,7 razoável; entre 0,5 e 0,6 má e < 0,5 inaceitável

Fonte: Adaptação de Figueiredo Filho e Silva Júnior (2010).

Outro critério para a verificação da análise fatorial é o Teste de Esfericidade de Bartlett (BTS). Segundo Shimada, Shiusoli e Messeti (2010), esse teste tem a função de verificar a hipótese nula da matriz de correlação populacional ser igual à matriz identidade. Se essa hipótese for rejeitada, a análise fatorial pode ser aplicada. Se a inspeção visual não revelar um número substancial de correlações acima de 0,30, então possivelmente a Análise Fatorial será inapropriada (HAIR et al., 2009).

Para a extração dos fatores foi utilizado o método da análise dos componentes principais. Conforme Vicini (2005), esse método consiste em analisar conjunto de dados com muitas variáveis correlacionadas, e poder reduzi-las sem perdas significativas de informação.

Depois de decidir o método de extração, deve ser determinado o número de fatores que serão extraídos e que representarão o melhor padrão de correlação entre as variáveis observadas. É interessante que se identifique o número mínimo de fatores que maximiza a quantidade de variância total explicada, mas não há um critério consensual para saber quantos fatores devem ser extraídos, com isso, usa-se o método Kaiser para auxiliar na tomada de decisão (FIGUEIREDO FILHO; SILVA JÚNIOR, 2010).

Segundo Hair et al. (2009) e Favero (2009) existem vários critérios para se extrair o número de fatores, são eles: critério da raiz latente (critério de Kaiser), critério *a priori*, critério de percentagem de variância e critério do teste *Scree*. Para a pesquisa foram utilizados os critérios de Kaiser, da variância acumulada e *Scree Plot*.

O critério de Kaiser considera apenas autovalores maiores que 1,0, pois fatores com baixo *eigenvalue* contribuem pouco para explicar a variância nas variáveis observadas. O critério de percentagem de variâncias sugere o patamar de 60% como o aceitável e o gráfico *Scree-Plot* mostra o ponto de inflexão entre os autovalores acima do ponto de ruptura da queda da função.

Conforme Figueiredo Junior e Silva Filho (2010), há dois tipos de rotação de fatores, a rotação ortogonal (que resulta em fatores não correlacionados entre si) e a rotação oblíqua (que resulta em fatores correlacionados entre si). O método de rotação ortogonal foi usado por não haver razões para admitir que as dimensões latentes (fatores) que representam a Qualidade de Vida no Trabalho, não apresentam correlações entre si. O método de rotação ortogonal usado foi o Varimax, por se tratar de um método que procura minimizar o número de variáveis que apresentam altas cargas em cada fator, o que facilita a identificação dos significados dos fatores rotacionados.

Segundo Hair et al. (2009) é preciso ter atenção quando for interpretar as cargas fatoriais de cada variável, pois elas vão dizer quais variáveis são mais significativas. Este autor ainda afirma que cargas fatoriais maiores que 0,30 atingem o nível mínimo aceitável; cargas de 0,40 a 0,50 são consideradas mais importantes; e cargas maiores que 0,50 são consideradas com significância prática. Com isso, quanto maior for o valor da carga fatorial, mais importante ela será na interpretação fatorial.

Em relação ao escore, pode-se dizer que é uma medida criada para cada variável observável, sobre cada fator extraído na análise fatorial. Os coeficientes dos itens em um fator representam o peso de cada item naquele fator. Usando os coeficientes, é possível construir equações lineares para calcular o valor de indicadores dos fatores, que são chamados de escores fatoriais. O valor do escore fatorial para um fator é calculado somando-se os produtos de cada componente (no fator) pela resposta do item correspondente.

Desse modo, calcula-se para cada indivíduo um valor do escore. Esses valores podem, então, ser utilizados em análises estatísticas posteriores (por exemplo, em uma análise descritiva).

Com o uso das rotações fica mais fácil e simples identificar e interpretar cada componente principal (fator), a partir das cargas fatoriais das variáveis que as compõem. Levando em consideração que quanto mais próximo de 1 ou -1 estiver a carga fatorial, mais forte será a associação entre a variável e a sua componente, enquanto que quanto mais próximo de zero (0) menor a contribuição para a formação do fator (CRUZ; TOPA, 2009).

Assim, com a utilização da análise fatorial, as variáveis podem ser agrupadas de acordo com suas correlações, como também podem gerar novos grupos (fatores).

Para essas validações foi utilizado como ferramenta estatística de tratamento dos dados o programa SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Essa ferramenta estatística foi escolhida por ter um fácil manuseio e ao conjunto de possibilidades de aferições estatísticas que este proporciona aos usuários, sendo este bastante aceito no meio acadêmico.

3.8 CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO

No decorrer do capítulo foi mostrada a metodologia que foi adotada na presente pesquisa, identificando a classificação da pesquisa, as fases da pesquisa, o ambiente da pesquisa, a população e amostra, o instrumento que será adotado na pesquisa, a delimitação das dimensões e variáveis, e, por fim, o tratamento e análise dos dados.

Por conseguinte, será apresentada, no próximo capítulo, a caracterização da empresa em estudo e a apresentação da análise e interpretação dos dados, fornecendo subsídios para a avaliação do nível de QVT, segundo o modelo proposto por Walton, na perspectiva de elucidar a questão problema, objetivo geral deste estudo.

CAPÍTULO IV – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo aborda todo o processo de análise e discussão dos resultados obtidos na pesquisa. Inicia-se com a caracterização da empresa pesquisada e o perfil dos trabalhadores; em seguida, apresenta-se a análise descritiva da QVT na percepção dos trabalhadores, finalizando com a análise fatorial das informações sobre QVT, com o objetivo de mostrar a correlação das variáveis estudadas.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA PESQUISADA

A empresa objeto de estudo é uma prestadora de serviços de engenharia elétrica, com foco em projetos em *Utilities*, Projetos de Distribuição de Energia e Processos Produtivos. Presta seus serviços para grandes empresas de distribuição de energia como a Companhia Elétrica (Energisa)), Centrais Elétricas Brasileiras (Eletrobras), Companhia Energética do Maranhão S.A. (Cemar), Companhia Energética de Brasília (CEB), Centrais Elétricas do Pará (Celpa), entre outros. Os serviços oferecidos são:

- Projetos de rede de distribuição: que se iniciam com a elaboração de projetos de rede de distribuição, desde o recebimento da solicitação do cliente até o levantamento, desenho, orçamento e aplicação na base de dados GIS (Sistema de Informação Geográfica);
- Levantamento cadastral: fazem um levantamento de dados de ativos de distribuição, transmissão, subestação, clientes, iluminação pública e consumidores;
- Soluções diversas em engenharia: serviços em topografia, fiscalização de obras, projetos elétricos prediais, residenciais e industriais, projetos de infraestrutura de telecomunicações e atendimento a serviços comerciais com equipes especializadas com foco no prazo e qualidade do serviço e consultoria em TI;
- Desenvolvimento de sistema: gestão de indicadores de qualidade e continuidade de fornecimento, consultoria na apuração de indicadores regulatórios, mapeamento estratégico de pontos críticos da rede, gestão de ativos de redes de distribuição, sistema de monitoramento em tempo real, sistema de gerenciamento de equipes e produtividade de campo, sistema dinâmico de extração de dados, sistema de gestão de demandas, sistema de atendimento a notas de serviço.

A organização se utiliza da tecnologia de imagens de precisão com o objetivo de ajudar os seus clientes a solucionar seus problemas de qualidade cadastral. O corpo técnico da

empresa é formado por profissionais capacitados e bem treinados que estão presentes em diversos estados do Brasil. O campo de estudo da pesquisa foi realizado no estado da Paraíba, em três municípios: Campina Grande, Patos e João Pessoa.

A missão da empresa consiste em “fornecer serviços de engenharia elétrica eficazes e diferenciados para aumentar a qualidade e produtividade dos nossos clientes de forma sustentável”. A empresa tem como visão “expandir em até 2020 seus serviços de engenharia elétrica para todo o território nacional”.

Com o propósito de alcançar sua missão e visão respectivamente, a empresa tem como base valores que contribuem para o seu crescimento e desenvolvimento, dentre os quais destacam-se:

- a) Confiabilidade: Busca estabelecer um relacionamento sólido com seus clientes, colaboradores e empresas parceiras, consubstanciado na confiança mútua;
- b) Transparência: Trabalhar com clareza, de forma que todos os envolvidos, desde clientes e colaboradores conheçam as ações e os respectivos resultados;
- c) Inovação: Buscar sempre o aperfeiçoamento, incentivando a criatividade e a liberdade de ideias na descoberta de novos caminhos;
- d) Comprometimento: Firmar compromisso sério com seus clientes, atendendo suas necessidades da melhor forma possível, bem como com seus colaboradores, contribuindo para o crescimento profissional e pessoal de cada um deles;
- e) Credibilidade: Agir corretamente, de acordo com o que se compromete junto aos seus clientes, transmitindo confiança aos parceiros da empresa.

Agindo de acordo com esse esquema de gestão, a empresa atua na Paraíba há 9 anos gerando 160 empregos. Por ser prestadora de serviço, caracteriza-se como uma empresa de grande porte, segundo a classificação do SEBRAE (2015).

As atividades da empresa são desenvolvidas no ambiente interno (elaboração de projetos de rede de distribuição, desenho, orçamento e aplicação na base de dados no Sistema de Informação Geográfica, levantamento cadastral de dados de ativos de distribuição, transmissão, subestação, clientes, iluminação pública, entre outros) e externo (serviço de fiscalização de obras, manutenção e reparação de instalação elétrica, entre outros).

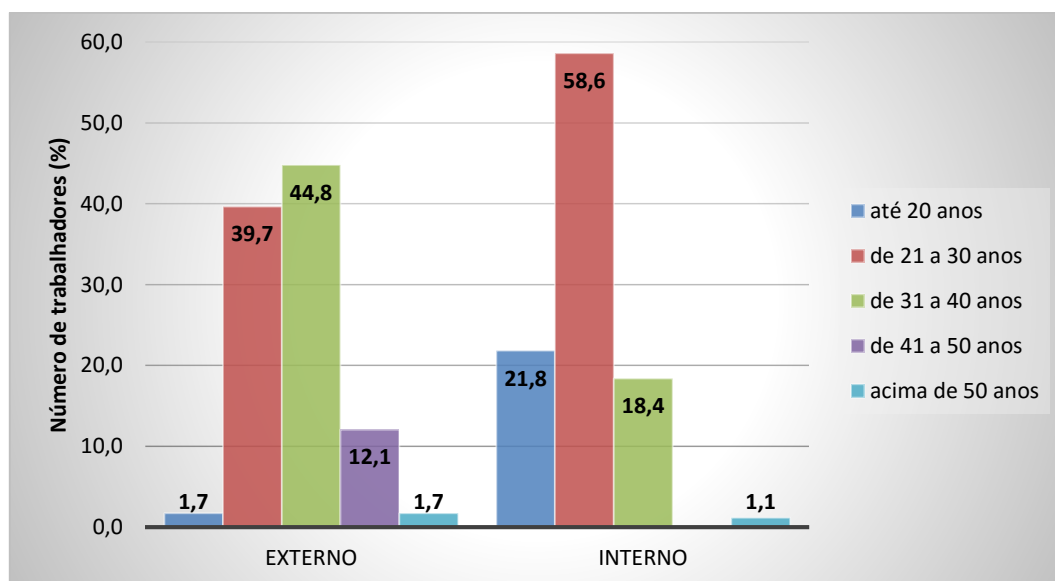
Quanto ao perfil dos 145 empregados pesquisados, 69,66% são do sexo masculino, 46,90% possuem até o ensino médio, 51,03% têm faixa etária entre 21 e 30 anos e 39,31% trabalham na empresa até 1 ano.

Quanto ao desenvolvimento das atividades laborais em ambiente interno e externo, 87 desenvolvem atividades no ambiente interno e 58 exercem atividades em ambiente externo.

Dos 87 trabalhadores, 49,4% são do sexo masculino e 50,6% do sexo feminino. E todos os 58 trabalhadores que desenvolvem atividade em ambiente externo são do sexo masculino.

Identificou-se também que 44,8% dos trabalhadores que realizam trabalhos externos se encontram na faixa etária entre 31 e 40 anos. Para os trabalhadores internos, independente do sexo, prevaleceram as idades entre 21 e 30 anos, como mostra o gráfico 1.

Gráfico 1 – Faixa etária



Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

Em relação ao grau de escolaridade dos pesquisados, os que atuam em ambiente externo possuem o ensino médio (60,3%), enquanto os atuantes no ambiente interno são os que têm curso superior incompleto (40,2%). Esta característica é coerente com as mudanças que ocorreram no setor, devido à inserção de inovações tecnológicas que atingiu todas as áreas, modificando o processo de trabalho, exigindo conhecimento com o uso da informática e estimulando um novo perfil de profissional (DIEESE, 2006). Como a mão de obra que trabalha no ambiente interno da empresa tem necessidade de um maior contato com informatização, é possível perceber a elevação no nível de escolaridade dos trabalhadores internos, diferente do pessoal externo que, embora precise ter conhecimento de suas tarefas, realiza atividades que exigem destreza e habilidade.

Em relação ao tempo de trabalho na empresa, 51,7%, o que corresponde à maioria dos funcionários que exercem atividades de campo, trabalham há menos de 1 ano, e dos funcionários atuantes no ambiente interno, 36,8% possuem tempo de trabalho entre 1 e 3 anos. Como já mencionado, a empresa atua há 9 anos, sendo considerada uma empresa

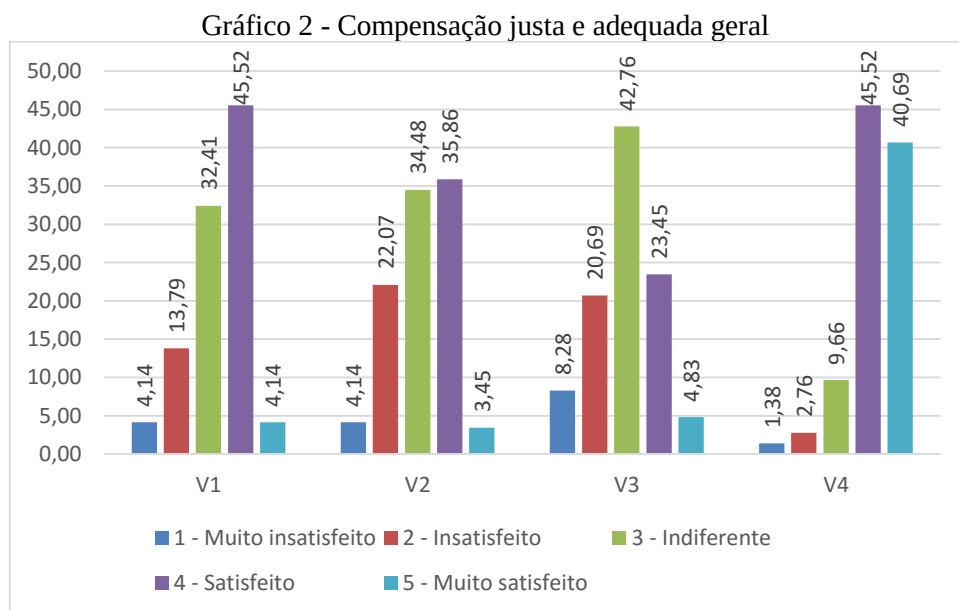
consolidada, porém, considerando o tempo de trabalho dos empregados, pode-se dizer que existe rotatividade de trabalhadores no emprego. Contudo, não se pode afirmar categoricamente essa característica considerando que não é o objetivo deste trabalho.

4.2 PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS QUANTO À QVT

A percepção dos trabalhadores sobre a QVT foi obtida a partir da aplicação de um questionário composto de 28 questões, tendo como referência o modelo de Walton (1975). As respostas dos itens desse questionário foram expressas numa escala de Likert (1 Muito insatisfeito, 2 Insatisfeito, 3 Nem satisfeito nem insatisfeito, 4 Satisfeito e 5 Muito satisfeito), como mencionado no capítulo 3 desta dissertação. Nesta seção ainda se faz uma análise descritiva das respostas obtidas e se aplica-se análise fatorial.

4.2.1 Compensação justa e adequada

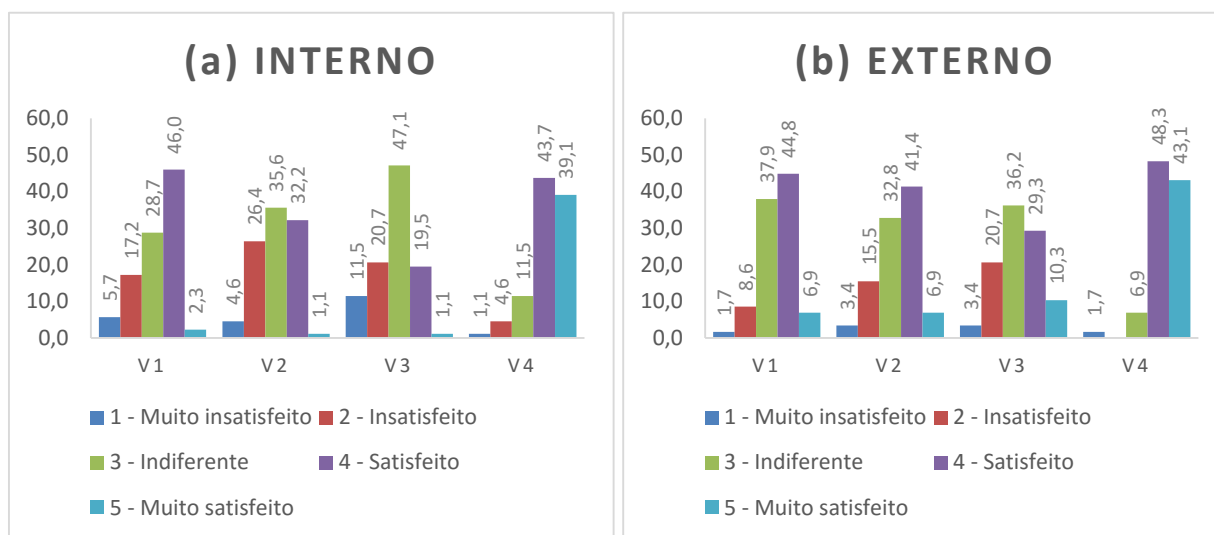
A partir dos dados coletados quanto à dimensão compensação justa e adequada, que engloba a remuneração justa (V1), equidade interna (V2), equidade externa (V3) e assistência à saúde (V4), os funcionários da empresa apresentaram posicionamento conforme o gráfico 2.



Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

Como já evidenciado anteriormente o ambiente de trabalho da empresa não é único, existindo, portanto, ambiente interno e externo, e, por isso, os trabalhadores tiveram uma avaliação diferente quando se analisa os resultados sobre compensação justa e adequada, como mostra no gráfico 3.

Gráfico 3 - Compensação justa e adequada



Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

O posicionamento dos trabalhadores quanto à variável V1 mostra que dos 87 trabalhadores que atuam em ambiente interno, 46% acham justo e estão satisfeitos com o salário que recebem, enquanto para 58 dos trabalhadores externos, 44,8% e 6,9% respectivamente estão satisfeitos e muito satisfeitos com sua remuneração e concordam que é justa pelo trabalho desenvolvido.

Quanto à variável V2, que compara a remuneração recebida com a de trabalhadores de outros setores que executam tarefas semelhantes na mesma empresa, 35,6% dos funcionários que trabalham em atividades internas se posicionaram indiferentes e 32,2% mostraram-se satisfeitos. Quanto aos trabalhadores externos 41,4% estão satisfeitos e 32,8% mostraram indiferença como apresentam os gráficos 3 a e b. Nota-se que tanto os trabalhadores internos como externos apresentaram insatisfação quando comparada sua remuneração à do outro colega que trabalha na mesma empresa e que faz a mesma atividade.

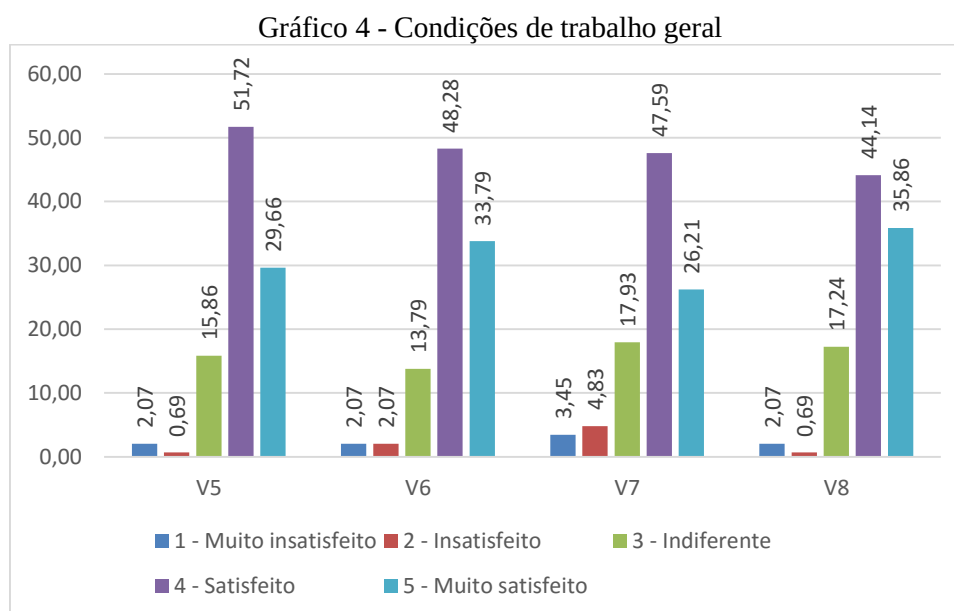
Quanto à percepção dos funcionários em relação à remuneração com trabalhadores de empresas diferentes que realizam atividades semelhantes (V3), 47,1% dos trabalhadores internos se mostraram indiferentes e apenas 19,5% estavam satisfeitos. Já para o grupo de trabalhadores externos, 29,3% responderam que estavam satisfeitos e 36,2% se declararam indiferentes. Para essa variável, a maioria dos empregados internos e externos não se

consideram satisfeitos com a sua remuneração. Essa insatisfação deve ser observada pela empresa, principalmente devido ao tipo de prestação de serviço que realiza, está diretamente relacionado com a satisfação do cliente. Segundo Diniz (2010), a remuneração é importantíssima na relação de trabalho, e deve ser compatível com a função exercida pelos profissionais, pois dedicam seu tempo e esforço na realização das suas atividades.

Em relação à assistência à saúde (V4) como planos de saúde, odontológico, assistência social, entre outros, 43,7% e 39,1%, respectivamente, dos trabalhadores internos afirmaram estarem satisfeitos e muito satisfeitos, e 48,3% e 43,1% dos trabalhadores externos declaram-se, respectivamente, satisfeitos ou muito satisfeitos, enaltecendo que a empresa se preocupa com a saúde dos funcionários.

4.2.2 Condições de trabalho

Em relação à dimensão condições de trabalho, que engloba as variáveis bem-estar físico e mental (v5), limpeza e organização (v6), condições ambientais (v7) e equipamento de proteção (v8), os trabalhadores mostraram um posicionamento positivo a respeito dessa variável conforme gráfico 4.



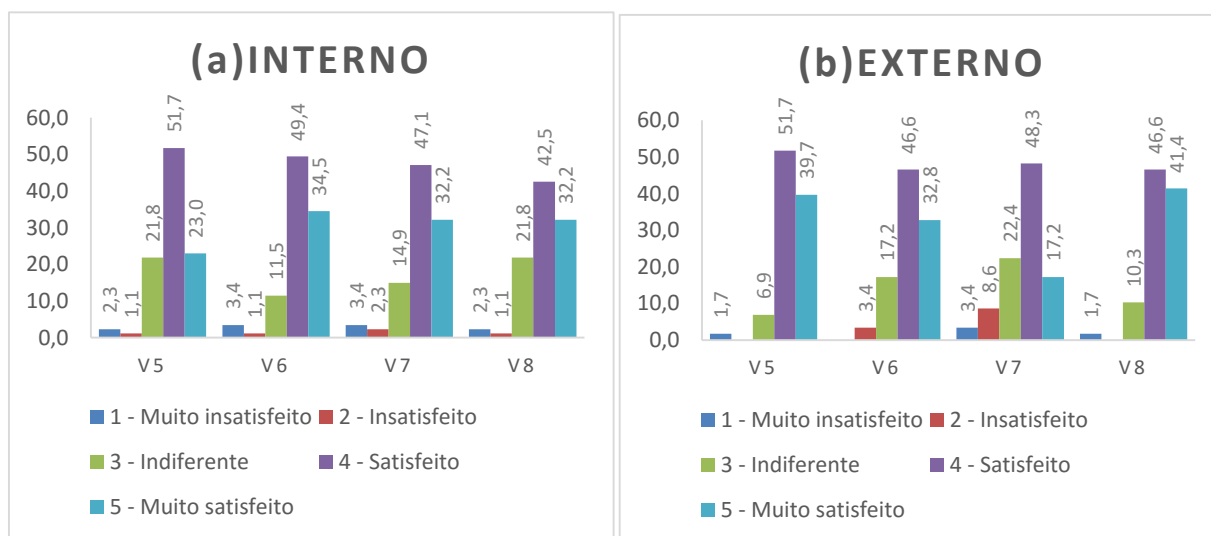
Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

Foi feita uma análise mais detalhada sobre o posicionamento dos empregados que atuam no ambiente interno e no ambiente externo. Quanto à variável V5, que trata das normas de segurança, 51,7% dos funcionários internos e 51,7% dos funcionários externos estão

satisfeitos com a segurança e prevenção de acidentes que a empresa oferece, com o bem-estar físico e mental proporcionado pelo seu trabalho.

Em relação à variável V6, que se refere à limpeza e organização existentes no ambiente de trabalho, 49,4% e 34,5% dos funcionários internos, respectivamente, consideram-se satisfeitos e muito satisfeitos perante esse item, e 46,6% e 32,8% dos externos também declararam estarem satisfeitos e muito satisfeitos, indicando que a empresa oferece um ambiente de trabalho aconchegante para a realização de suas tarefas. Em relação aos funcionários externos, apesar de os mesmos trabalharem nas ruas da cidade, a empresa consegue oferecer meios para que eles realizem suas atividades com facilidade, praticidade e segurança. As informações contidas no gráfico 5 sugerem essa conclusão.

Gráfico 5 - Condições de trabalho



Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

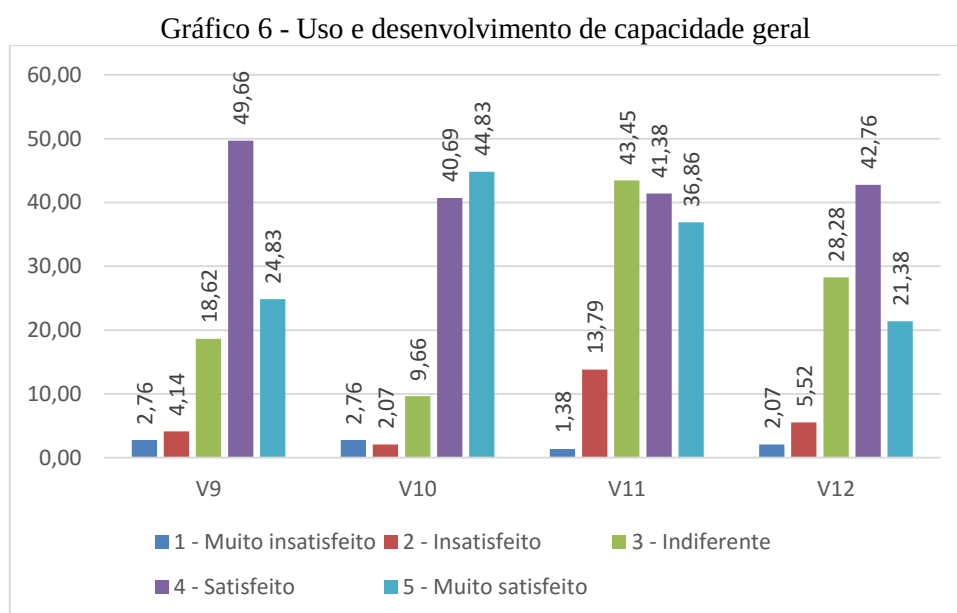
Para a variável V7, referente às condições ambientais existentes no trabalho, 42,5% e 32,2% dos funcionários internos e 46,6% e 14,4% dos funcionários externos responderam, respectivamente, que estavam satisfeitos e muito satisfeitos com as condições ambientais que a empresa oferecia para seus trabalhadores, sendo favoráveis para o bem-estar e desempenho no trabalho.

Para a variável V8 (que se refere aos equipamentos de proteção - EPIs), 42,5% e 32,2% dos funcionários internos responderam, respectivamente, que estão satisfeitos e muito satisfeitos com a preocupação que a empresa tem com o fornecimento dos EPIs, e os funcionários externos 46,6% e 41,4%, respectivamente, afirmaram também estarem satisfeitos e muito satisfeitos.

De acordo com a Norma Regulamentadora – NR 6, EPI é todo dispositivo ou produto, de uso individual, utilizado pelo trabalhador, destinado à proteção de riscos suscetíveis de ameaçar a segurança e a saúde no trabalho. Constatou-se, portanto, com base nos resultados, que a empresa cumpre à risca essa norma.

4.2.3 Uso e desenvolvimento de capacidade

Esta dimensão abrange informações referentes a quatro variáveis: realização pelas atividades (v9), satisfação com o trabalho (v10), habilidade e conhecimento (v11) e autonomia (v12). Dentre estas, a variável que chamou atenção foi habilidade e conhecimento, pois, como mostra no gráfico 6, 43,45% dos trabalhadores indicaram indiferença quanto a essa variável.

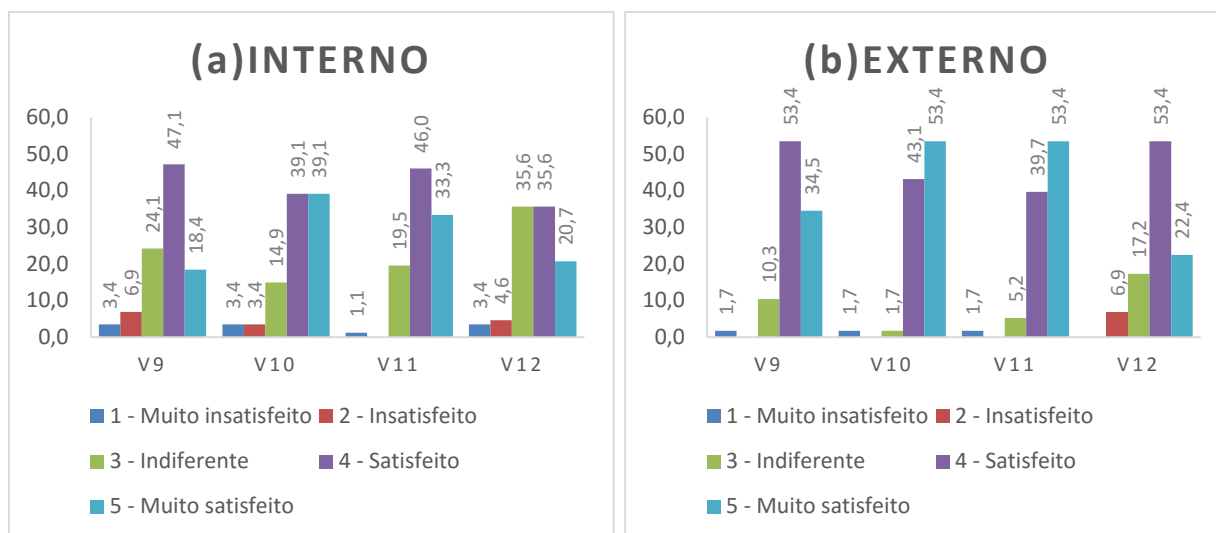


Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

Observa-se ainda que a variável V9, que diz respeito a se sentir realizado pelas atividades que exerce, tanto os empregados internos (47,1%) como os externos (53,4%) responderam que estavam satisfeitos com a realização de suas atividades. Dos trabalhadores internos 18,4% estão muito satisfeitos e 34,5% daqueles que realizam suas atividades no ambiente externo responderam estarem muito satisfeitos, conforme indica o gráfico 7 (a) e (b).

Quanto à execução do trabalho com satisfação, expresso pela variável V10, os funcionários internos (39,1%) e externos (53%) afirmaram que executam seus trabalhos muito satisfeitos.

Gráfico 7 - Uso e desenvolvimento de capacidade



Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

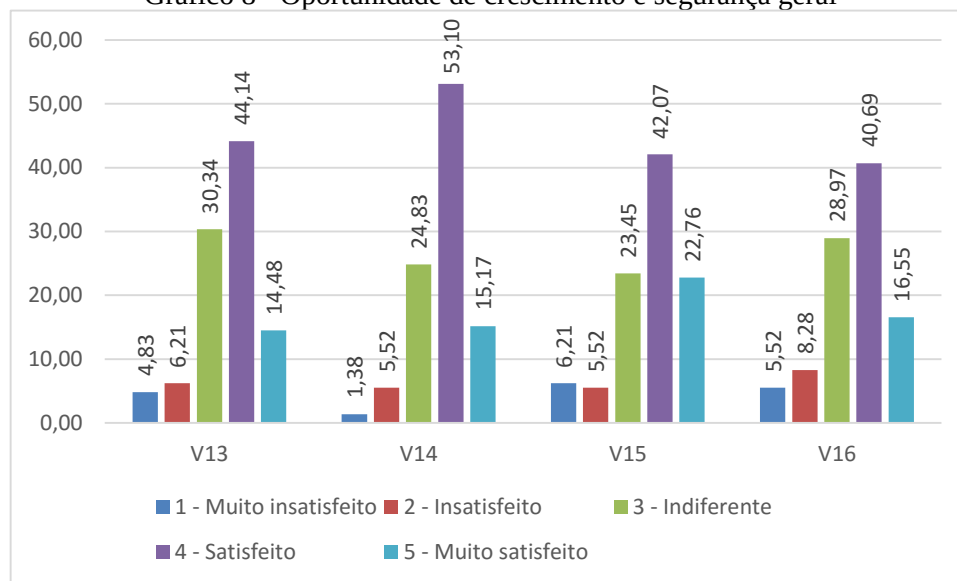
Para a variável V11 que se relaciona à exigência de habilidades e conhecimentos diversos, os trabalhadores internos (46%) e externos (53,4%) mostraram respectivamente que estão satisfeitos e muito satisfeitos em relação a essas ações.

A variável V12, que trata da autonomia dada aos funcionários para resolver problemas relacionados a suas atividades, os trabalhadores internos (35,6%) e externos (53,4%), respectivamente, responderam que estão satisfeitos em ter autonomia para resolver problemas que possam aparecer durante suas atividades, o que demonstra que a empresa não centraliza as decisões operacionais relacionadas à execução das atividades, visando fluidez no processo de produção dos serviços e ao mesmo tempo confiança nas ações desenvolvidas pelos funcionários.

4.2.4 Oportunidade de crescimento e segurança

Esta dimensão trata das variáveis: ascensão profissional (v13), aprimoramento de conhecimento (v14), segurança no emprego (15) e reconhecimento do trabalho (16). No geral, a maioria dos trabalhadores mostrou satisfação quanto a essa dimensão, como apresenta o gráfico 8.

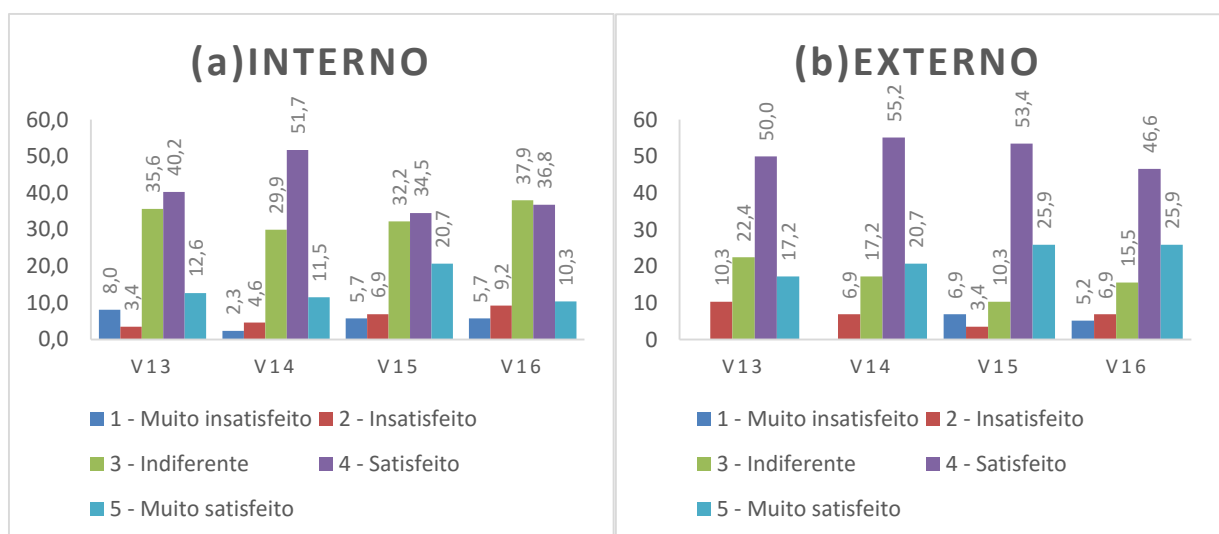
Gráfico 8 - Oportunidade de crescimento e segurança geral



Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

Analisando detalhadamente o posicionamento dos trabalhadores que trabalham interno e externos, para a variável V13 que trata da oportunidade de ascensão profissional oferecida pela empresa, 40,2% e 12,6% dos funcionários internos responderam, respectivamente, que estavam satisfeitos e muito satisfeitos. Quanto aos trabalhadores externos, 50% alegaram que estavam satisfeitos e 17,2% se consideram muito satisfeitos. O gráfico 9 (a) e (b) apresenta essas informações.

Gráfico 9 - Oportunidade de crescimento e segurança



Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

Em relação à variável oportunidade e aprimoramento de conhecimentos (V14), 51,7% dos funcionários internos e 55,2% daqueles que trabalham no ambiente externo afirmaram que estavam satisfeitos. Como mais da metade declararam satisfeitos, a empresa provavelmente oferece oportunidade de novos conhecimentos para a execução de suas atividades por meio de políticas de recursos humanos, principalmente treinamentos.

Com referência à variável V15 que trata da segurança do emprego, 34,5% dos respondentes atuantes no ambiente interno da empresa se declaram satisfeitos com a segurança a respeito do seu emprego, e 53,4% dos externos também admitiram que estavam satisfeitos com a segurança que tinham da permanência no emprego. Esse comportamento tem uma grande influência no resultado do trabalho, pois quando as pessoas sentem que têm estabilidade no emprego exercem as suas atividades com perfeição e responsabilidade.

No que diz respeito à variável V16, que trata do reconhecimento e valorização do trabalho que o empregado realiza, 36,8% dos funcionários internos mostraram satisfação e 37,9% mostraram indiferença, já os funcionários externos, 46,6% mostraram satisfação e apenas 15,5% demonstraram indiferença.

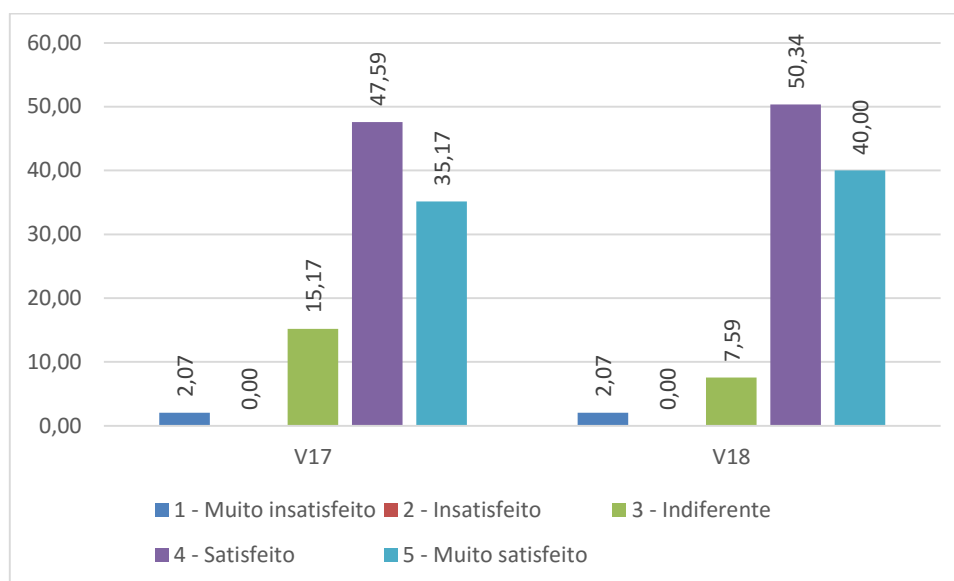
O reconhecimento pelos projetos, produção e ações realizados na empresa pelos trabalhadores é fator que motiva e desenvolve a satisfação dos funcionários com o trabalho (KRONE et al., 2013). Com isso, é fundamental que a empresa reconheça os méritos dos seus trabalhadores no desempenho de suas atividades, considerando o ser humano no seu todo.

4.2.5 Integração social na organização

Esta dimensão engloba duas variáveis: relação interpessoal (v17) e espírito de equipe (v18). De acordo com o gráfico 10, mais de 50% dos trabalhadores mostraram satisfação ou muita satisfação quanto a essa dimensão.

Segundo Walton (1975) essa dimensão possui fatores chaves para um ambiente de trabalho, pois oferece possibilidades de mobilidade social, bom relacionamento interpessoal, sentimento de comunidade dentro das organizações. Um ambiente de trabalho com ausência de preconceitos, relacionamentos marcados por franqueza interpessoal e senso comunitário contribui para que o sujeito vivencie experiências positivas de autoestima.

Gráfico 10 - Integração social na organização geral

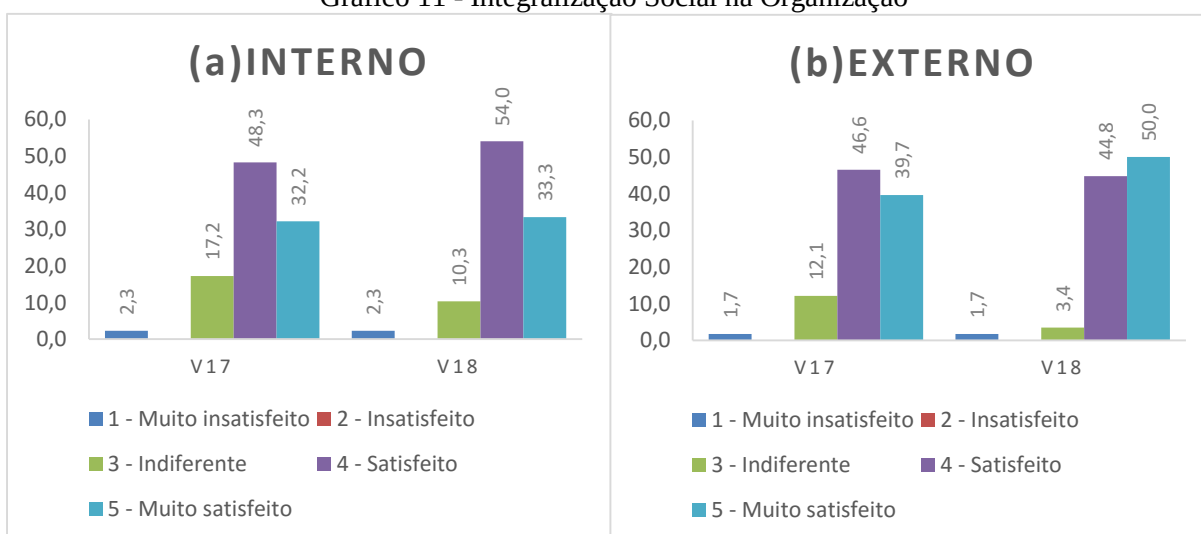


Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

Com relação ao bom relacionamento interpessoal, expresso pela variável v17, 48, 3% e 32,2%, respectivamente, dos funcionários internos responderam estarem satisfeitos e muito satisfeitos com o clima existente na empresa, assim como 46,6% e 39,7% respectivamente dos atuantes no ambiente externo; isto demonstra que há uma boa socialização entre os empregados e entre os empregados e a direção da empresa.

Quanto à variável V18, que se refere a um espírito de equipe junto aos colegas de trabalho, tanto os funcionários internos (54%) quanto aos externos (44,8%) declararam que estavam satisfeitos conforme mostra no gráfico 11 (a) e (b).

Gráfico 11 - Integralização Social na Organização



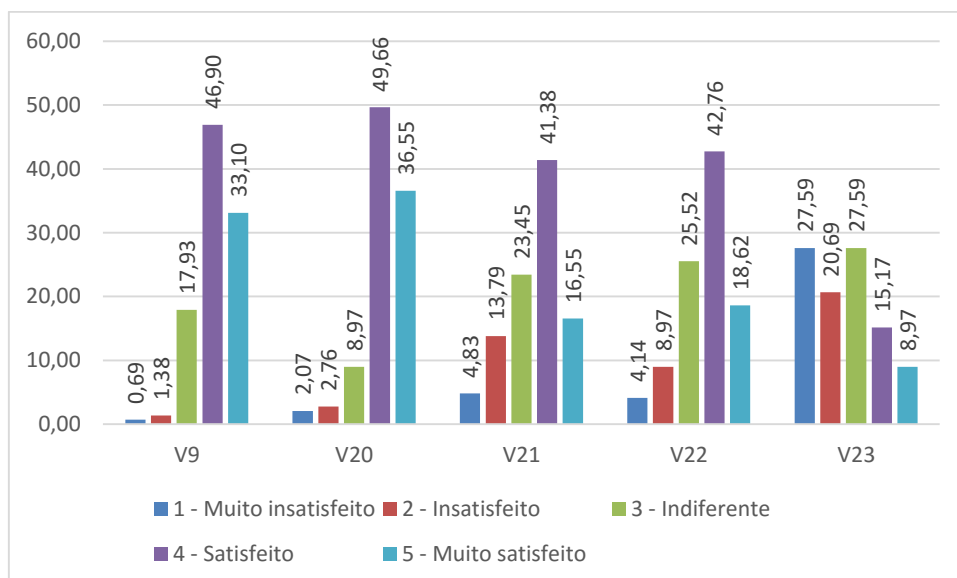
Fonte: Resultado da pesquisa (2016)

A partir dos dados obtidos, observa-se que para a dimensão integração social na organização, a maioria dos funcionários afirmam ter uma boa relação com seus colegas de trabalho, sendo extensivo também à direção da empresa.

4.2.6 Constitucionalismo

Quanto à dimensão constitucionalismo, que engloba as variáveis cumprimento dos direitos (v19), conhecimento das normas (20), motivação e desempenho (v21), liberdade de expressão (v22) e ginástica laboral (v23), dentre elas, a variável que chamou atenção foi a ginástica laboral, indicando um considerável descontentamento, conforme gráfico 12.

Gráfico 12 - Constitucionalismo geral



Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

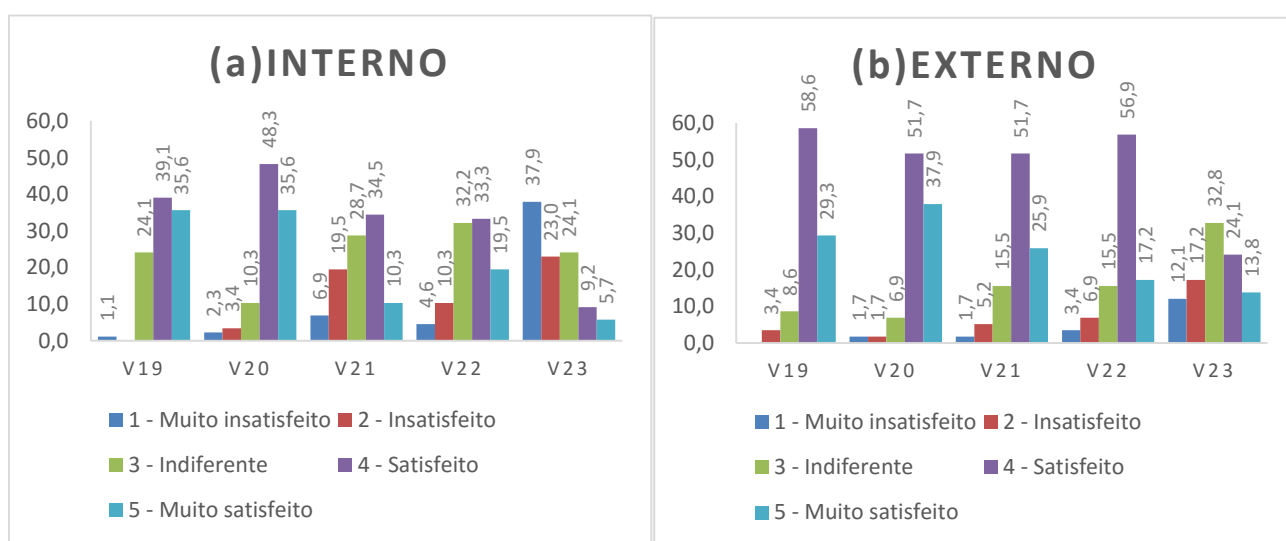
No que se refere ao cumprimento dos direitos dos trabalhadores abordado no item v19, observou-se, a partir dos dados apresentados no gráfico 13 (a) e (b), que há satisfação tanto para os funcionários atuantes no ambiente interno como para aqueles que atuam no ambiente externo. Tal comportamento está coerente com outras respostas já apresentadas neste trabalho, como aquelas relacionadas à assistência à saúde, condições de trabalho, autonomia, entre outros.

Sobre as normas estabelecidas pela organização contemplada na variável V20, os funcionários internos e externos conhecem e cumprem as leis que a empresa estabelece. Já quanto à variável V21, que trata da motivação e bom desempenho, 34,5% dos funcionários

internos se declaram satisfeitos e consideraram que a empresa oferece meios para que os funcionários se sintam motivados, e para 51,7% dos funcionários externos, a empresa oferece meios para deixá-los motivados e obterem um bom desempenho em suas atividades

No que diz respeito à liberdade de expressão (V22), 33,3% dos funcionários internos se mostraram estar satisfeitos e 32,2% se mostraram indiferentes, e dos funcionários externos 56,9% afirmaram que estavam satisfeitos com a liberdade para expressar suas ideias, sugestões e insatisfações a respeito do seu trabalho.

Gráfico 13 - Constitucionalismo



Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

No que se refere à ginástica laboral (variável V23), 37,9% dos funcionários internos se consideraram muito insatisfeitos, enquanto que 32,8% dos funcionários externos se declararam muito indiferentes e 24,1% indicaram que havia satisfação quanto a essa variável.

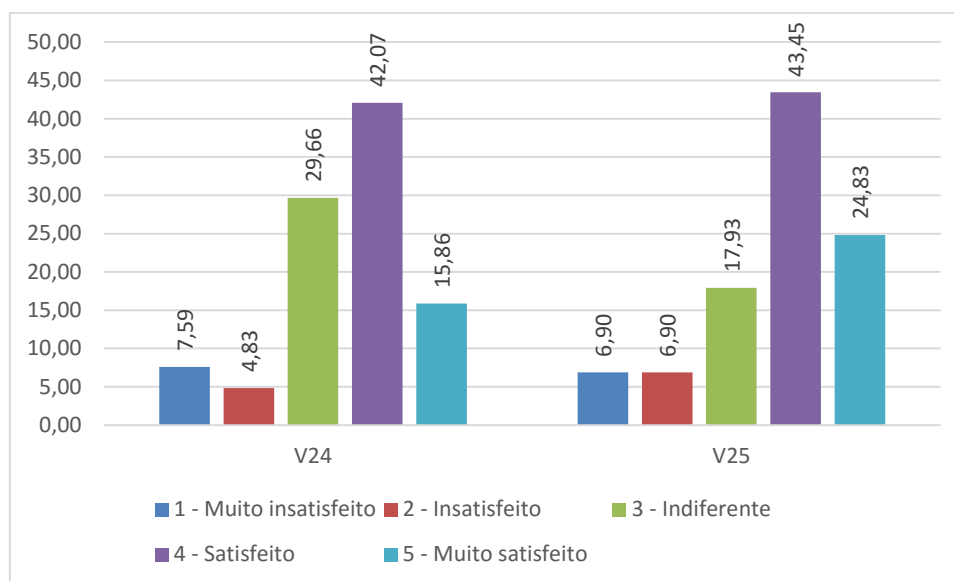
Com base nas respostas dos respondentes, esses resultados indicam que embora a empresa ofereça um ambiente de trabalho sadio e planos de assistência à saúde e aos seus trabalhadores, acredita-se que não existe ainda esse tipo de ação (ginástica laboral) na empresa, lembrando que a ginástica laboral oferece meios de prevenção de algumas doenças causadas pelo trabalho, como lesões por esforço repetitivo ou doenças ocupacionais.

Conforme Alves (2011), a ginástica laboral ajuda a combater o *stress* e a melhorar a saúde física dos trabalhadores (previne posturas incorretas, força excessiva no uso de objetos, ombros levantados, entre outros), trazendo benefícios para a empresa, já que aumenta a disposição dos trabalhadores para o trabalho.

4.2.7 O trabalho e o espaço total de vida

Esta dimensão faz referência às variáveis repercussão na vida pessoal (v24) e atividade visando melhorar a qualidade de vida (v25). No geral, a maioria dos trabalhadores indicou satisfação perante as duas variáveis, conforme gráfico 14.

Gráfico 14 – O trabalho e o espaço total de vida geral



Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

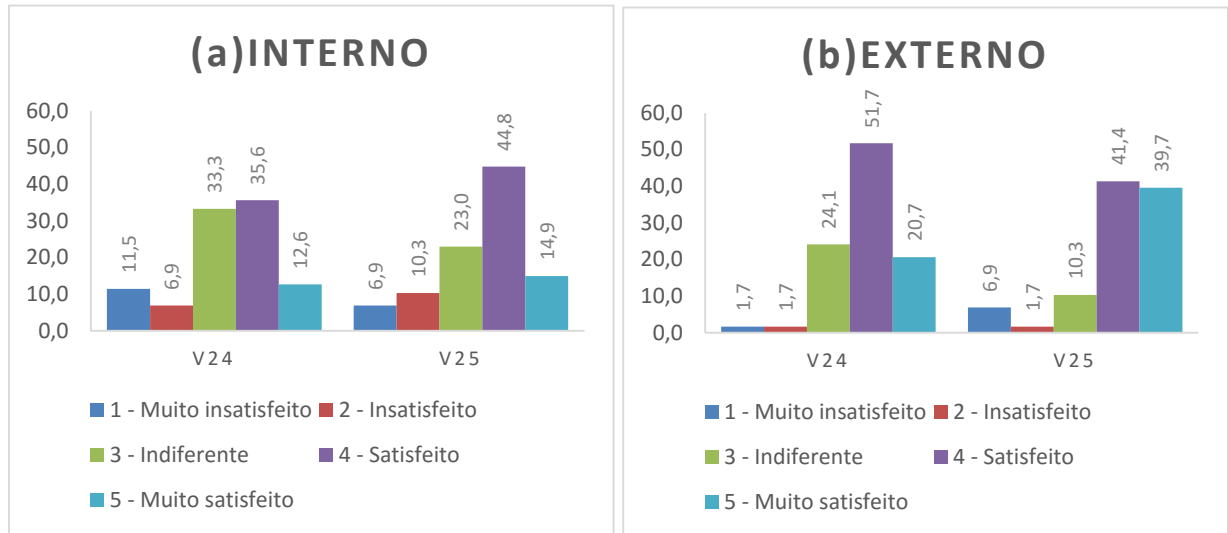
Nesta dimensão expressa na variável V24, que consiste na interferência do trabalho na vida pessoal, 44,8% dos funcionários que trabalham no ambiente interno da empresa responderam que estavam satisfeitos com a questão de o trabalho não interferir na sua vida pessoal, e 33,3% mostraram indiferença quanto a essa variável. Para o grupo de funcionários que trabalham externamente, 72,4% também responderam que não havia interferência na vida pessoal como mostra o gráfico 15.

Considerando as respostas dadas, esse aspecto é positivo, pois quando o trabalho passa a interferir na vida das pessoas pode acarretar não só um baixo desempenho, problema de qualidade, bem como insatisfação com as atividades que realizam.

A variável 25 que se refere à realização de atividade visando melhorar a qualidade de vida, as respostas foram significativas, com 59,7% dos funcionários internos e 81,1% dos funcionários externos afirmando que faziam atividades que melhoravam a sua qualidade de vida. Essa tendência nas respostas sugere que a realização do trabalho independente da

questão da remuneração lhes dá satisfação e estão se realizando por meio do emprego onde estão inseridos.

Gráfico 15 - O trabalho e o espaço total de vida

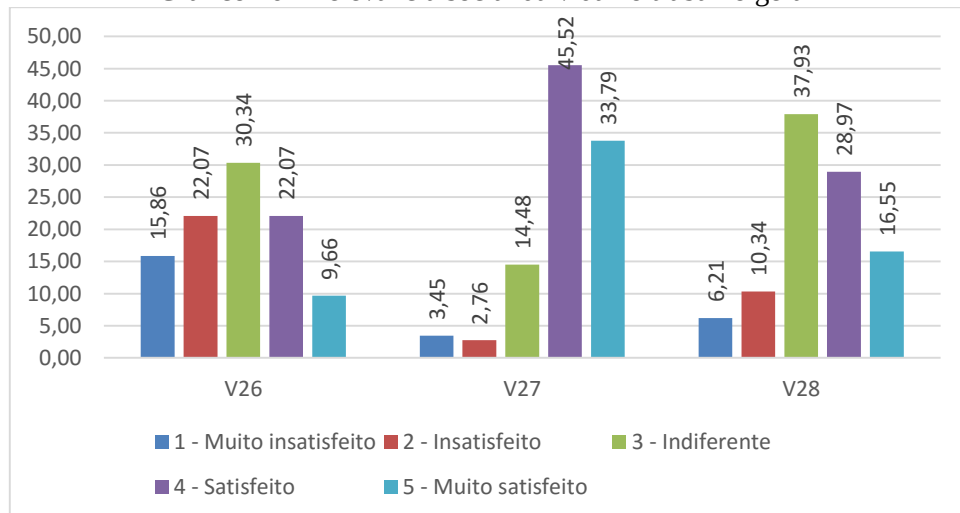


Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

4.2.8 Relevância social da vida no trabalho

Quanto à dimensão relevância social da vida no trabalho, que engloba as variáveis imagem da organização (v26), lazer e entretenimento (27) e responsabilidade social (28), os trabalhadores responderam não estarem muito satisfeitos. Só mostraram satisfação na variável referente ao lazer e entretenimento, conforme gráfico 16.

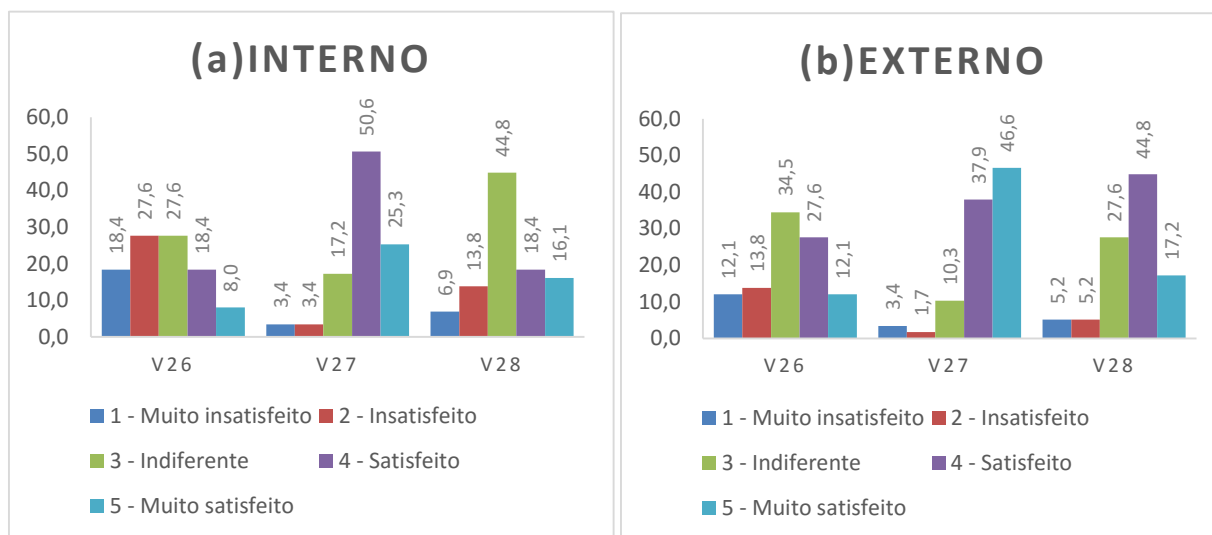
Gráfico 16 - Relevância social da vida no trabalho geral



Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

Em relação à variável 26 que foca a imagem da organização, a maioria dos funcionários internos (27,6%) e externos (34,5%) responderam que não estavam satisfeitos quanto à visão que têm a respeito da empresa, conforme se verifica no gráfico 17 (a) e (b).

Gráfico 17 - Relevância Social na Vida do trabalho



Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

A avaliação para a variável relacionada à imagem da empresa foi negativa. Vale ressaltar que quando os trabalhadores fizeram suas alegações sobre a imagem da empresa pareciam não considerar apenas as questões relacionadas à qualidade de vida no trabalho presente no questionário, já que nas avaliações relacionadas à autonomia, segurança no emprego, segurança e prevenção de acidente, entre outras questões, apresentaram uma avaliação positiva.

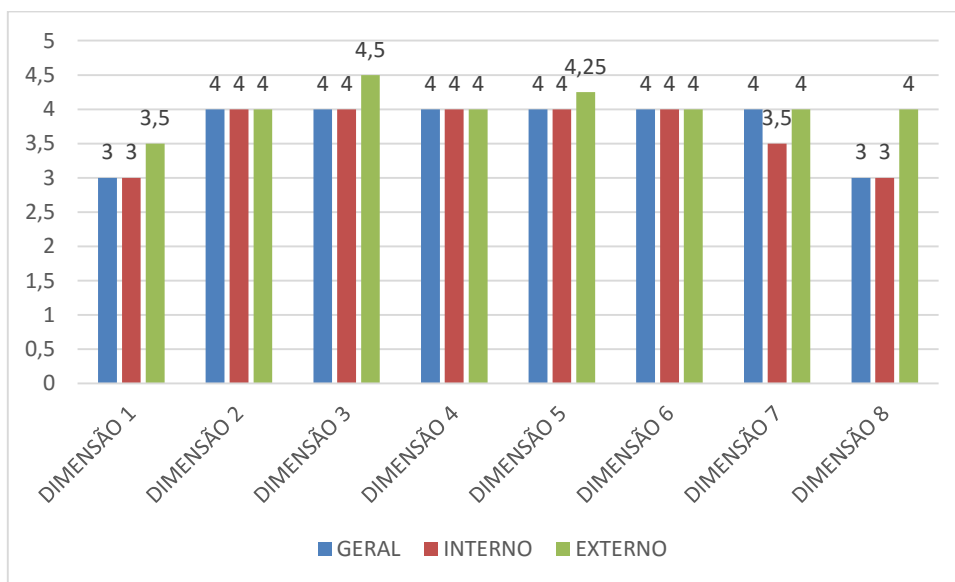
A variável 27 que abrange lazer e entretenimento, a maioria dos funcionários internos (50,6%) e externos (46,6%) responderam, respectivamente, estarem satisfeitos e muito satisfeitos com relação a esse aspecto, afirmando que a organização proporciona momentos de descontração para seus empregados.

No que diz respeito à variável 28, referente à responsabilidade social, principalmente com o desenvolvimento da comunidade onde está localizada, 44,8% dos trabalhadores internos mostraram neutralidade, 34,5% dos trabalhadores internos e 62,1% dos trabalhadores externos afirmaram que a empresa se preocupa com a responsabilidade social.

A partir das respostas dadas pelos trabalhadores sobre cada item do questionário, foi feito um gráfico com as médias das respostas para cada item de cada dimensão. Conforme mostra no gráfico 18, as dimensões 1, 7 e 8 foram as que tiveram maior número de

trabalhadores com insatisfação ou indiferença nas respostas. Mostra também que os trabalhadores externos só tiveram uma média baixa para a dimensão 1, já os trabalhadores internos tiveram média baixa para as dimensões 1, 7 e 8.

Gráfico 18 – Média das respostas do questionário para cada uma das 8 Dimensões



Fonte: Resultado da pesquisa.

Os dados no geral apresentaram que os trabalhadores não avaliaram tão mal a QVT, mostrando que há satisfação em seu ambiente de trabalho.

4.3 A ANÁLISE FATORIAL E AS RELAÇÕES DAS DIMENSÕES DO MODELO DE WALTON NA QVT DOS FUNCIONÁRIOS

A partir da análise fatorial será possível identificar as correlações das 28 variáveis com cada uma das oito dimensões. Para a análise estatística foi utilizado o programa estatístico SPSS v.20 (Statistical Package for the Social Sciences), e foi necessário seguir os passos já mencionados no quadro 14 do capítulo 3. Calculou-se o Alfa de Cronbach para saber se o questionário utilizado na pesquisa é confiável, considerando sua consistência interna, cujas informações são apresentadas na tabela 4.

Tabela 4 - Alfa de Cronbach

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha Based on Standardized Items		
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
,944	,947	28

Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

O resultado do alfa de Cronbach foi 0,944, indicando que o questionário tem uma alta confiabilidade, podendo assim ser utilizado. Para um maior detalhadamente, é mostrado na tabela 5 o alfa de Cronbach para cada uma das 28 variáveis, resultando em variáveis com alto grau de confiabilidade.

Tabela 5 - Alfa de Cronbach para cada variável

Cronbach's Alpha		Cronbach's Alpha	
v1	,942	v15	,941
v2	,943	v16	,940
v3	,942	v17	,941
v4	,942	v18	,941
v5	,941	v19	,941
v6	,942	v20	,942
v7	,942	v21	,940
v8	,941	v22	,942
v9	,941	v23	,943
v10	,940	v24	,942
v11	,942	v25	,945
v12	,942	v26	,943
v13	,941	v27	,941
v14	,941	v28	,942

Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

Após o cálculo do alfa, foi calculado o Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) para saber se a utilização do método da análise fatorial seria adequada. Os valores obtidos a partir da análise de Kaiser-Meyer-Olkin foi de 0,908. Esses resultados indicam que a aplicação da análise fatorial nesse estudo é válida e satisfatória, pois segundo Vieira (2011) quando o KMO for superior a 0,70, há número suficiente de correlações significativas entre as variáveis cujos resultados constam na tabela 6.

Tabela 6 - KMO e Test de Bartlett

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,908
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	2565,377
Df	378
Sig.	0,000

Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

O teste de Bartlett indicou que a hipótese de que as respostas dos itens são independentes pode ser rejeitada ($\chi^2=2565,377$; valor $p<0,001$) mostrando que a correlação entre algumas variáveis é estatisticamente significativa.

Uma forma de examinar a matriz correlação e verificar a adequabilidade da análise fatorial é a partir da aplicação do teste de esfericidade de Barlett, que tem o intuito de avaliar a hipótese de que a matriz das correlações pode ser a matriz identidade com determinante igual a 1. Caso a matriz de correlação seja igual à matriz identidade, indica que as inter-relações entre as variáveis são iguais a 0. Se a hipótese nula não for rejeitada, indica que não é adequado o uso da análise fatorial, e se a hipótese nula for rejeitada, indica que existem correlações significativas entre as variáveis originais (FAVERO, 2009).

Segundo Vieira (2011), o teste de esfericidade de Barlett testa a hipótese nula de que a matriz de correlação seja uma matriz identidade, ou seja, que inexistente relação entre as variáveis observadas. Quanto maiores os valores do teste de Barlett, maior a probabilidade de que a matriz de correlação não seja matriz identidade, conduzindo a uma rejeição da hipótese nula.

Como a análise fatorial é baseada nas correlações entre as variáveis, um dos primeiros passos foi calcular a matriz de correlação, cujas informações apresentadas na tabela 7 indicam a associação de cada uma das 28 variáveis observadas, assim como sua influência nas outras variáveis.

A partir da matriz referenciada, observa-se que há uma correlação entre as variáveis, pois, segundo Favero (2009), matrizes que resultarem em valores superiores a 0,30 indicam presença de correlações entre as variáveis e indicam fortes indícios de que a utilização da técnica é apropriada.

Vieira (2011, p. 40) afirma que

A matriz correlação mostra quão forte é a associação de determinada variável com outra variável observada. Correlações elevadas significam que as variáveis envolvidas deverão estar sob influência do mesmo fator. Correlações reduzidas sugerem variáveis que não estão sob influência do mesmo fator.

Segundo Hair et al. (2009, p. 109), “o pesquisador deve garantir que a matriz de dados tenha correlações suficientes para justificar a aplicação da análise fatorial, e se descobrir que todas as correlações são pequenas ou iguais então deve ser questionada a sua aplicação”.

Tabela 7 - Matriz de correlações

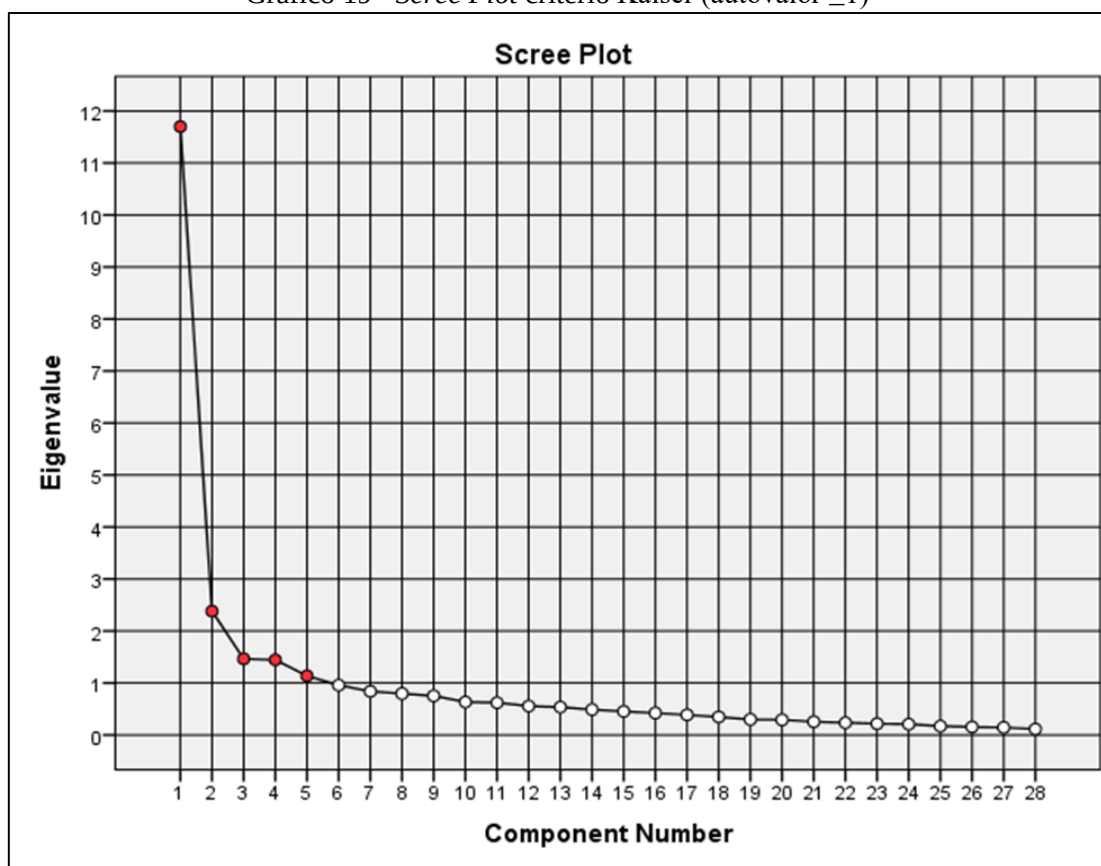
	v1	v2	v3	v4	v5	v6	v7	v8	v9	v10	v11	v12	v13	v14	v15	v16	v17	v18	v19	v20	v21	v22	v23	v24	v25	v26	v27	v28	
v1	1,000	,590	,580	,230	,309	,359	,302	,399	,280	,314	,156	,323	,559	,436	,354	,549	,294	,246	,351	,220	,536	,412	,378	,304	,243	,346	,331	,340	
v2	,590	1,000	,730	,188	,253	,209	,346	,199	,258	,252	,158	,285	,355	,264	,279	,465	,167	,099	,256	,166	,310	,267	,230	,135	,185	,291	,190	,290	
v3	,580	,730	1,000	,222	,305	,250	,293	,276	,325	,359	,209	,348	,443	,378	,375	,550	,290	,233	,229	,148	,466	,254	,409	,267	,229	,434	,290	,350	
v4	,230	,188	,222	1,000	,570	,406	,349	,490	,500	,566	,428	,212	,309	,258	,382	,353	,412	,440	,473	,487	,435	,290	,222	,285	,242	,247	,392	,401	
v5	,309	,253	,305	,570	1,000	,603	,588	,751	,508	,456	,503	,305	,311	,360	,384	,400	,462	,512	,593	,502	,374	,352	,316	,361	,208	,233	,469	,359	
v6	,359	,209	,250	,406	,603	1,000	,630	,653	,443	,477	,395	,266	,363	,316	,324	,360	,423	,369	,507	,394	,367	,389	,251	,346	,071	,266	,402	,334	
v7	,302	,346	,293	,349	,588	,630	1,000	,583	,353	,369	,417	,333	,343	,370	,399	,429	,466	,329	,471	,400	,238	,419	,250	,285	,149	,279	,403	,278	
v8	,399	,199	,276	,490	,751	,653	,583	1,000	,499	,527	,493	,332	,429	,409	,465	,515	,529	,552	,568	,553	,488	,420	,352	,384	,154	,315	,530	,359	
v9	,280	,258	,325	,500	,508	,443	,353	,499	1,000	,751	,521	,520	,391	,504	,474	,517	,470	,508	,514	,490	,554	,403	,280	,414	,208	,226	,591	,316	
v10	,314	,252	,359	,566	,456	,477	,369	,527	,751	1,000	,629	,520	,485	,516	,468	,491	,505	,556	,489	,533	,569	,421	,238	,440	,232	,266	,607	,376	
v11	,156	,158	,209	,428	,503	,395	,417	,493	,521	,629	1,000	,516	,373	,481	,370	,401	,463	,524	,473	,509	,406	,393	,209	,420	,285	,176	,459	,389	
v12	,323	,285	,348	,212	,305	,266	,333	,332	,520	,520	,516	1,000	,509	,475	,429	,434	,356	,401	,398	,357	,440	,369	,258	,261	,291	,222	,373	,299	
v13	,559	,355	,443	,309	,311	,363	,343	,429	,391	,485	,373	,509	1,000	,596	,523	,668	,403	,407	,391	,339	,652	,612	,407	,357	,145	,284	,351	,346	
v14	,436	,264	,378	,258	,360	,316	,370	,409	,504	,516	,481	,475	,596	1,000	,538	,632	,509	,460	,358	,330	,486	,497	,389	,390	,210	,267	,406	,344	
v15	,354	,279	,375	,382	,384	,324	,399	,465	,474	,468	,370	,429	,523	,538	1,000	,626	,527	,514	,430	,422	,592	,390	,368	,333	,166	,356	,396	,422	
v16	,549	,465	,550	,353	,400	,360	,429	,515	,517	,491	,401	,434	,668	,632	,626	1,000	,488	,443	,498	,425	,687	,611	,472	,406	,225	,414	,401	,415	
v17	,294	,167	,290	,412	,462	,423	,466	,529	,470	,505	,463	,356	,403	,509	,527	,488	1,000	,785	,503	,514	,624	,437	,515	,267	,376	,155	,297	,482	,253
v18	,246	,099	,233	,440	,512	,369	,329	,552	,508	,556	,524	,401	,407	,460	,514	,443	,785	1,000	,514	,724	,498	,362	,324	,386	,180	,325	,553	,335	
v19	,351	,256	,229	,473	,593	,507	,471	,568	,514	,489	,473	,398	,391	,358	,430	,498	,503	,514	1,000	,624	,437	,515	,209	,332	,174	,276	,504	,353	
v20	,220	,166	,148	,487	,502	,394	,400	,553	,490	,533	,509	,357	,339	,330	,422	,425	,591	,724	,624	1,000	,455	,402	,170	,357	,176	,228	,564	,287	
v21	,536	,310	,466	,435	,374	,367	,238	,488	,554	,569	,406	,440	,652	,486	,592	,687	,478	,498	,437	,455	1,000	,555	,456	,403	,245	,440	,484	,354	
v22	,412	,267	,254	,290	,352	,389	,419	,420	,403	,421	,393	,369	,612	,497	,390	,611	,393	,362	,515	,402	,555	1,000	,424	,283	,086	,227	,363	,242	
v23	,378	,230	,409	,222	,316	,251	,250	,352	,280	,238	,209	,258	,407	,389	,368	,472	,267	,324	,209	,170	,456	,424	1,000	,318	,313	,512	,347	,449	
v24	,304	,135	,267	,285	,361	,346	,285	,384	,414	,440	,420	,261	,357	,390	,333	,406	,376	,386	,332	,357	,403	,283	,318	1,000	,225	,307	,504	,385	
v25	,243	,185	,229	,242	,208	,071	,149	,154	,208	,232	,285	,291	,145	,210	,166	,225	,155	,180	,174	,176	,245	,086	,313	,225	1,000	,257	,373	,453	
v26	,346	,291	,434	,247	,233	,266	,279	,315	,226	,266	,176	,222	,284	,267	,356	,414	,297	,325	,276	,228	,440	,227	,512	,307	,257	1,000	,287	,487	
v27	,331	,190	,290	,392	,469	,402	,403	,530	,591	,607	,459	,373	,351	,406	,396	,401	,482	,553	,504	,564	,484	,363	,347	,504	,373	,287	1,000	,420	
v28	,340	,290	,350	,401	,359	,334	,278	,359	,316	,376	,389	,299	,346	,344	,422	,415	,253	,335	,353	,287	,354	,242	,449	,385	,453	,487	,420	1,000	

Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

Após a verificação da adequabilidade da amostra à análise fatorial, foi determinada a técnica de extração dos fatores e os números de fatores a serem extraídos. Para a técnica de extração de fatores, foi utilizado o método de componentes principais – ACP, considerando o critério de Kaiser e o da variância acumulada para extrair os números de fatores, como mostrado no gráfico 19 e tabela 8, respectivamente.

Conforme a regra de Kaiser, os fatores só podem ser extraídos com valor do *eigenvalue* acima de 1. No gráfico 19 do *Scree Plot*, verifica-se que o incremento da variância explicada se torna estável a partir do quinto fator. Assim, foram selecionados 5 fatores principais que apresentaram autovalor superior 1.

Gráfico 19 - *Scree Plot* critério Kaiser (autovalor ≥ 1)



Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

Pelo critério da variância acumulada, a porcentagem da variância explicada deve ser superior a 60% para que seja aceitável (HAIR, 2009). Conforme a tabela 7, os cinco fatores encontrados explicam 64,736% da variância. Nota-se que os primeiros fatores explicam uma proporção maior da variância do conjunto das variáveis observadas.

Pode-se visualizar os percentuais de variância explicada por cada fator antes e após a rotação, indicando também os fatores com autovalores (Initial Eigenvalues) superiores a 1.

Tabela 8 - Total da variância explicada

Component	Valores iniciais			Valores após a rotação dos fatores		
	Autovalores	% de variância explicada	% de variância explicada acumulada	Autovalores	% de variância explicada	% de variância explicada acumulada
1	11,699	41,784	41,784	4,706	16,806	16,806
2	2,381	8,503	50,287	4,531	16,182	32,989
3	1,464	5,229	55,515	3,763	13,441	46,429
4	1,445	5,159	60,674	2,665	9,518	55,947
5	1,137	4,062	64,736	2,461	8,789	64,736
6	,957	3,419	68,156			
7	,838	2,992	71,147			
8	,795	2,840	73,988			
9	,754	2,691	76,679			
10	,634	2,264	78,943			
11	,621	2,219	81,162			
12	,556	1,986	83,148			
13	,536	1,915	85,064			
14	,488	1,745	86,808			
15	,453	1,618	88,426			
16	,422	1,508	89,934			
17	,386	1,379	91,314			
18	,347	1,240	92,553			
19	,299	1,068	93,621			
20	,291	1,041	94,662			
21	,255	,910	95,572			
22	,236	,841	96,413			
23	,217	,775	97,189			
24	,207	,738	97,927			
25	,169	,604	98,531			
26	,154	,549	99,080			
27	,144	,513	99,593			
28	,114	,407	100,000			

Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

Outro ponto importante diz respeito às comunalidades das variáveis, que indicam a proporção da variância de uma variável observada explicada pelos fatores extraídos como apresentado na tabela 9. Os valores mais elevados indicam uma maior proporção de variância da variável observada explicada pelos fatores.

Tabela 9 - Comunalidades

	Initial	Extraction		Initial	Extraction
v1	1,000	,654	v15	1,000	,552
v2	1,000	,778	v16	1,000	,755
v3	1,000	,722	v17	1,000	,619
v4	1,000	,497	v18	1,000	,713
v5	1,000	,744	v19	1,000	,594
v6	1,000	,675	v20	1,000	,633
v7	1,000	,647	v21	1,000	,688
v8	1,000	,742	v22	1,000	,592
v9	1,000	,670	v23	1,000	,657
v10	1,000	,739	v24	1,000	,397
v11	1,000	,631	v25	1,000	,633
v12	1,000	,598	v26	1,000	,634
v13	1,000	,710	v27	1,000	,601
v14	1,000	,605	v28	1,000	,645

Fonte: Resultados da pesquisa (2016).

Após determinar as extrações dos fatores, o próximo passo é a rotação dos fatores. Com o método de rotação a interpretação dos fatores fica mais clara, pois indica a carga de cada variável e se elas têm uma elevada carga num único fator ou cargas reduzidas nos demais. O método de rotação utilizado na pesquisa foi o Varimax, dado que consiste num método que minimiza o número de variáveis com altas cargas sobre o fator, reforçando a interpretação dos fatores (FAVERO, 2009).

Após a rotação dos fatores, as cargas fatoriais foram calculadas novamente para alocar as variáveis aos fatores. As variáveis são alocadas a um determinado fator quando suas correspondentes cargas fatoriais são superiores a 0,5. Contudo, as variáveis v18 (espírito de equipe junto aos seus colegas de trabalho) e v24 (interferência do trabalho na vida pessoal) tiveram cargas fatoriais 0,476 e 0,391 respectivamente (conforme a tabela 9). Embora essas cargas fatoriais resultem em valores menores que 0,5, elas ainda são significativas, pois segundo Favero (2009), as cargas fatoriais devem ter no mínimo o valor de 0,3 para serem consideradas significativas.

A partir da tabela 10 é possível visualizar as variáveis agrupadas por cargas elevadas entre fatores, observando que os fatores 1 e 5 são os que apresentaram variáveis com cargas mais elevadas.

Tabela 10 - Matriz de componentes rotacionados

Rotated Component Matrix					
	1	2	3	4	5
v1					,622
v2					,848
v3					,730
v4	,527				
v5	,789				
v6	,775				
v7	,729				
v8	,758				
v9			,659		
v10			,704		
v11			,671		
v12			,619		
v13		,728			
v14		,632			
v15		,593			
v16		,687			
v17		,511			
v18		476			
v19	,619				
v20	,535				
v21		,664			
v22		,674			
v23				,660	
v24				391	
v25				,599	
v26				,702	
v27			,537		
v28				,691	

Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

Através do método da análise fatorial, surgiu o resultado de cinco fatores associados à qualidade de vida no trabalho dos empregados da empresa. Conforme a tabela 11, as variáveis que apresentam maior carga fatorial são aquelas que melhor definem a qualidade de vida no trabalho, dentre aquelas consideradas no estudo (os itens do questionário).

Tabela 11 - Resumo dos fatores encontrados com suas variáveis, variância explicada, carga fatorial e dimensões

Fator	Variável	Variância Explicada	Carga Fatorial	Dimensões
1	V4- A empresa oferece assistência à sua saúde contribuindo com planos de saúde, odontológico, assistência social, entre outros.	16,806%	,527	Condições de Trabalho
	V5- A organização respeita as normas de segurança, prevenindo acidentes e zelando pelo seu bem-estar físico e mental.		,789	
	V6- Fatores como a limpeza e a organização existentes em seu ambiente de trabalho permitem que você realize suas tarefas com mais aconchego e praticidade (facilidade).		,775	
	V7- As condições ambientais existentes no seu trabalho como a iluminação, ruídos, a temperatura, entre outros aspectos são favoráveis ao seu desempenho e bem-estar no trabalho.		,729	
	V8- A empresa em que você trabalha tem a preocupação de fornecer todos os equipamentos de proteção (EPIs) necessários à realização da sua tarefa, conscientizando cada um da importância e da obrigatoriedade do uso desses EPIs.		,758	
	V19- A organização observa e cumpre todos os direitos dos trabalhadores, previstos por lei.		,619	
	V20- Você conhece e obedece as normas estabelecidas pela organização.		,535	
2	V13 A organização permite a oportunidade de ascensão profissional.	16,182%	,728	Oportunidade de Crescimento e Segurança, e Integração Social da Organização
	V14 A organização possibilita a oportunidade de aquisição e aprimoramento de conhecimentos.		,632	
	V15- A empresa passa segurança para você quanto à sua permanência no emprego.		,593	
	V16 A empresa da qual você faz parte reconhece e valoriza o seu trabalho continuamente.		,687	
	V17 Você possui um bom relacionamento interpessoal.		,511	
	V18 Você demonstra um espírito de equipe junto a seus colegas de trabalho.		,476	
	V21 Você considera que a organização procura fazer de tudo para que você se sinta motivado e tenha um bom desempenho.		,664	
3	V22 Na empresa, você tem a liberdade de expressar suas ideias, dar sugestões quanto ao seu trabalho, manifestar suas insatisfações etc.	13,441%	,674	Uso e Desenvolvimento de Capacidade, e Lazer e Entretenimento
	V9 Você se sente realizado pelas atividades que exerce.		,659	
	V10 Você executa seu trabalho com satisfação.		,704	
	V11 As atividades realizadas por você exigem habilidades e conhecimentos diversos.		,671	
	V12 Você possui autonomia para resolver problemas relacionados à sua atividade.		,619	
4	V27 A organização proporciona lazer e entretenimento, como encontros informais em área de lazer, incentivos ao esporte, comemorações envolvendo toda a família etc.	9,518%	,537	Saúde preventiva e Relevância Social da Vida no Trabalho
	V23 A organização utiliza a ginástica laboral, a pausa ativa durante sua rotina de trabalho.		,660	
	V25 Você faz alguma atividade visando melhorar sua qualidade de vida.		,599	
	V26 Você possui uma visão positiva a respeito da imagem da organização.		,702	
	V28 A organização se preocupa com a sua responsabilidade social, principalmente com o desenvolvimento da comunidade onde está localizada.		,691	
5	V24 O seu trabalho interfere na sua vida pessoal.	8,789%	,391	Compensação Justa e Adequada
	V1Você recebe remuneração justa pelo seu trabalho.		,622	
	V2 Você recebe remuneração similar aos trabalhadores de outros setores que executam tarefas semelhantes às suas.		,848	
V3- Um trabalhador de outra organização, que exerce tarefa semelhante a sua, possui mesma remuneração.			,730	
Total da variância explicada		64,736%		

Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

De acordo com os dados, o Fator 1 (Condições de Trabalho) é composto pelas variáveis v4, v5, v6, v7, v8, v19 e v20, mostrando que essas são as variáveis que melhor definem esse fator encontrado considerando os itens. A variância explicada para esse fator é 16,806%; e a dimensão “condições de trabalho” é a que melhor se enquadra nesse fator, o que coincide com a dimensão de Walton. Observa-se também que as variáveis assistência à saúde e constitucionalismo também tiveram relação com essa dimensão, mostrando que os cumprimentos dos direitos dos trabalhadores, o conhecimento e a obediência das normas estabelecidas pela empresa são importantes dentro da dimensão “condições de trabalho”, com pesos respectivamente de 0,527 e 0,535.

O fator 2 (Oportunidade de Crescimento e Segurança, e Integração Social da Organização) é composto pelas variáveis: v13, v14, v15, v16, v17, v18, v21 e v22. A variância explicada por essa dimensão foi muito próxima daquela verificada para o fator 1, resultando em 16,182%. As dimensões predominantes nesse fator são oportunidade de crescimento e segurança e integração social da organização. Comparando-os com as dimensões de Walton, as variáveis v13, v14, v15 e v16 estão relacionadas dentro da dimensão “Oportunidade de Crescimento e Segurança”, as variáveis v17 e v18 estão relacionadas com a dimensão “Integração Social da Organização”, e as variáveis v21 e v22 tratam da dimensão “Constitucionalismo”. Pode-se constatar que essas duas variáveis (v21 e v22) do constitucionalismo (que tratam de motivação, desempenho e liberdade de expressão) estão associados à Integração Social da Organização.

O fator 3 (Uso e Desenvolvimento de Capacidade, e Lazer e Entretenimento) está associado com as variáveis v9, v10, v11, v12 e v27. Apresenta uma variância explicada de 13,441%; obteve como dimensão o uso e desenvolvimento de capacidade, lazer e entretenimento, mostrando semelhança com a correspondente dimensão do modelo de Walton.

O fator 4 (Saúde preventiva e Relevância Social da Vida no Trabalho) é constituído pelas variáveis v23, v25, v26 e v28. Apresenta uma variância explicada de 9,518%, suas dimensões correspondem à saúde preventiva e responsabilidade social da empresa.

Por fim, tem-se o fator 5 (Compensação Justa e Adequada), que é composto pelas variáveis v1, v2 e v3. Esse fator teve uma variância explicada de 8,789% e corresponde à dimensão remuneração justa e adequada no modelo de Walton.

Pode-se perceber que esses 5 fatores consistem em dimensões que têm uma grande relevância n QV e são fundamentais em ambientes organizacionais saudáveis. Todos os

fatores encontrados apresentaram semelhança com aqueles encontrados no modelo de Walton. No entanto, algumas dimensões daquele modelo foram agrupadas em um único fator.

As dimensões identificadas definem de forma razoável a qualidade de vida no trabalho, uma vez que apresentam correlações moderadas ou fortes com os itens do questionário, já que esses itens expressam aspectos relativos à qualidade de vida no trabalho.

Depois de analisar as cargas fatoriais das variáveis em cada fator encontrado, foi calculado o peso de cada variável para cada fator a partir da matriz de coeficientes (pesos das variáveis nos fatores).

Tabela 12 - Matriz de coeficiente

Pesos das variáveis nos fatores					
	1	2	3	4	5
v1	,011	,053	-,097	-,005	,251
v2	,023	-,127	,031	-,098	,452
v3	-,040	-,049	,008	,025	,332
v4	,127	-,137	,085	,054	-,007
v5	,277	-,146	-,049	,002	,045
v6	,301	-,076	-,142	-,050	,065
v7	,283	-,086	-,125	-,078	,127
v8	,247	-,014	-,121	,009	-,033
v9	-,037	-,033	,261	-,104	,043
v10	-,048	-,041	,283	-,094	,038
v11	-,016	-,078	,276	-,064	-,007
v12	-,158	,014	,302	-,139	,130
v13	-,090	,256	-,031	-,093	,055
v14	-,116	,199	,070	-,060	-,003
v15	-,040	,186	-,031	,034	-,069
v16	-,045	,203	-,064	-,014	,060
v17	,064	,153	-,030	-,005	-,170
v18	,022	,131	,034	,064	-,240
v19	,162	-,012	,006	-,072	,001
v20	,093	,030	,076	-,029	-,144
v21	-,096	,204	-,001	,041	-,036
v22	,021	,258	-,114	-,116	-,019
v23	-,033	,130	-,207	,343	-,097
v24	-,023	,006	,055	,162	-,091
v25	-,135	-,254	,255	,308	,071
v26	,017	,035	-,203	,378	-,065
v27	,007	-,079	,160	,110	-,057
v28	-,017	-,142	,038	,345	,009

Fonte: Resultado da Pesquisa (2016).

De acordo com a tabela 12, no fator 1 (Condições de trabalho) as variáveis que indicam uma maior importância são: a v6 que trata da limpeza e organização do ambiente de trabalho, e a v7 que trata das condições ambientais (tais como ruído, condições térmicas, iluminação, dentre outros). No primeiro fator, as variáveis que têm uma influência maior na qualidade de vida são os aspectos abordados na v6 e v7. A variável v20, que trata das normas estabelecidas pela empresa, foi a que indicou uma menor importância, sendo seu peso igual a 0,093.

Em relação ao fator 2 (Oportunidade de Crescimento e Segurança, e Integração Social da Organização) a variável que teve maior importância foi a v22 (com peso igual a 0,258), que trata da liberdade do trabalhador em expressar suas ideias perante a empresa. Já a variável v18 que trata de espírito de equipe junto a seus colegas de trabalho teve pouco peso (0,131).

No fator 3 (Uso e Desenvolvimento de Capacidade, e Lazer e Entretenimento) a variável v12, que trata de autonomia para resolver problemas relacionados às atividades, teve o peso maior (de 0,302); e a v27, que está relacionada ao fato de a empresa proporcionar lazer e entretenimento para os funcionários, teve um menor peso (igual a 0,160).

No fator 4 (Saúde preventiva e Relevância Social da Vida no Trabalho), a variável v26 e v28 são as mais importantes dentre as variáveis desse fator; elas tratam da responsabilidade social e de o funcionário ter uma visão positiva a respeito da imagem da empresa. Já a variável v24, que trata da interferência do trabalho na vida pessoal do funcionário, teve a menor carga, que foi igual a 0,162, mostrando ter a menor importância.

No fator 5 (Compensação Justa e Adequada), a variável v2, que se refere à remuneração similar aos trabalhadores de outros setores que executam tarefas semelhantes às suas, teve maior peso (0,452); e a variável v1, que trata da remuneração justa ao seu trabalho, teve um peso de (0,251). Após a apresentação das cargas fatoriais e dos pesos das variáveis pela análise fatorial, foi feita a avaliação descritiva e inferencial dos escores para os cinco fatores encontrados na tabela 13.

Tabela 13 - Escore dos cinco fatores

	Fator 1		Fator 2		Fator 3		Fator 4		Fator 5	
	Ext	Int	Ext	Int	Ext	Int	Ext	Int	Ext	Int
Média	-0,118	0,079	0,160	-0,107	0,256	-0,171	0,362	-0,241	0,097	-0,065
Mediana	-0,2	0,088	0,249	-0,036	0,241	-0,059	0,423	-0,045	0,401	0,043
Mínimo	-2,971	-4,047	-2,06	-3,146	-3,66	-3,343	-2,476	-2,619	-2,304	-2,648
Máximo	2,185	1,924	2,383	1,781	1,886	2,048	3,051	1,703	1,648	2,422

Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

Admitindo que a média e a mediana sejam estimativas representativas dos escores dos grupos para os fatores 1, 2, 3, 4 e 5, verifica-se que o escore do fator 1 (condições de trabalho) apresentou todas as medidas descritivas de posição presentes na tabela (média, mediana, mínimo e máximo) com valores menores para o grupo de indivíduos externo. No entanto, é importante ressaltar que o público interno apresentou maior variação nos escores do fator 1, o que sugere que suas respostas também devem ter apresentado variações maiores nos itens ligados a esse fator. Na prática, essas observações acerca do fator 1 sugerem que os indivíduos do ambiente interno avaliaram melhor suas condições de trabalho do que aqueles do ambiente externo.

Quanto ao escore do fator 2 (Oportunidade de Crescimento e Segurança, e Integração Social da Organização), apresentou todas as medidas descritivas de posição (média, mediana, mínimo e máximo) com valores menores para o grupo de indivíduos interno. Ressalta-se que o público externo apresentou maior variação nos escores do fator 2, o que sugere que suas respostas também devem ter apresentado variações maiores nos itens ligados a esse fator. Observa-se, assim, que no fator 2 os indivíduos do ambiente externo avaliaram melhor suas oportunidades de crescimento e segurança do que aqueles do ambiente interno.

No que se refere ao escore do fator 3 (Uso e Desenvolvimento de Capacidade, e Lazer e Entretenimento), foram apresentadas média e mediana com valores menores para o grupo de indivíduos interno, e as medidas de mínimo e máximo apresentaram valores menores para o grupo de indivíduos externo. O público externo apresentou maior variação nos escores do fator 3, essas observações sugerem que os indivíduos do ambiente externo desse fator avaliaram melhor suas capacidades de desenvolvimento do que aqueles do ambiente interno.

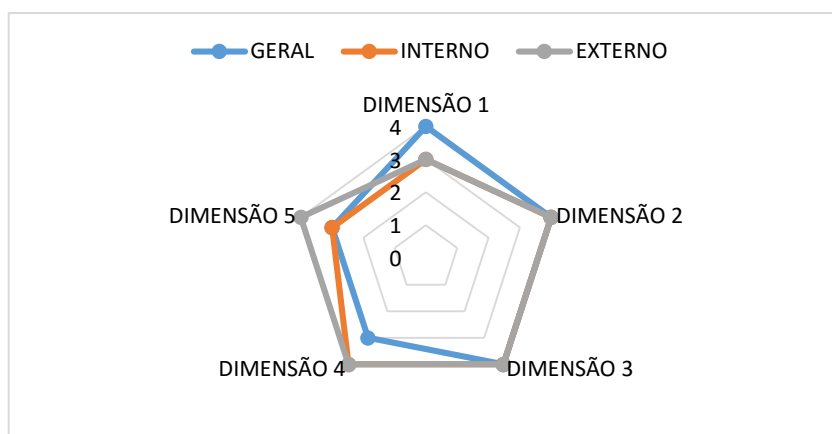
Acerca do escore do fator 4 (Saúde preventiva e Relevância Social da Vida no Trabalho) foi apresentado a média, mediana, mínimo e máximo com valores maiores para o grupo de indivíduos externo. O público externo apresentou maior variação nos escores do fator 4, o que sugere que suas respostas também devem ter apresentado variações maiores nos itens ligados a esse fator. Na prática, essas observações acerca do fator 4 sugerem que os indivíduos do ambiente externo avaliaram melhor suas capacidades de desenvolvimento do que aqueles do ambiente interno.

Quanto ao escore do fator 5 (Saúde preventiva e Relevância Social da Vida no Trabalho), apresentou a média, mediana, mínimo e máximo com valores maiores para o grupo de indivíduos externo. Entretanto, é importante ressaltar que o público externo apresentou maior variação nos escores do fator 5, o que sugere que suas respostas também devem ter apresentado variações maiores nos itens ligados a esse fator, evidenciando que os indivíduos

do ambiente externo avaliaram melhor suas capacidades de desenvolvimento do que aqueles do ambiente interno.

A partir da avaliação descritiva dos escores dos fatores, verifica-se que os trabalhadores de ambiente externo são mais satisfeitos com a qualidade de vida no trabalho do que os trabalhadores de ambiente interno. Para confirmar essa avaliação, foi feito um escore médio dos fatores, apresentado no gráfico 20, o qual mostra que quanto mais próximo os contornos estiverem do ponto central do gráfico, pior será a qualidade de vida do grupo, e quanto mais próximos da extremidade melhor é a avaliação da qualidade.

Gráfico 20 - Gráfico radar do escore médio dos 5 fatores



Fonte: Resultado da pesquisa (2016).

A análise fatorial indicou que é possível representar a QVT a partir de cinco dimensões e a partir do método foi possível definir por quais itens cada uma das dimensões é definida. Então, avaliar a QVT para o grupo de trabalhadores é avaliar as suas cinco dimensões, que por sua vez consiste na avaliação dos itens correspondentes a cada uma delas. A média das respostas dos itens correspondentes a uma dimensão é um indicador plausível para efetuar a avaliação desta.

Nota-se que se todos os indivíduos indicarem a resposta 4 (na escala de Likert utilizada) nos itens correspondentes a uma dimensão, então a média das respostas será 4, o que significaria que a dimensão está sendo bem avaliada pelo grupo. Se as respostas fossem todas iguais a 0, a média seria igual a 0, significando que aquela dimensão está sendo mal avaliada. Então, admitindo que a média das respostas de um item seja representativa para o grupo, é plausível usar a média das respostas dos itens de uma determinada dimensão como indicador de avaliação desta.

Percebe-se ainda que se para um grupo de indivíduos todas as médias das respostas dos itens correspondentes a cada uma das dimensões forem iguais a 4, então a área correspondente a um grupo em um gráfico de radar (como aquele da figura 19) apresentará a forma da área máxima do gráfico de radar com todas suas escalas iguais a 4. Logo, o percentual que uma área referente a um grupo representa da área total no gráfico de radar pode ser usado como um indicador de quão bem está sendo avaliada a qualidade de vida no trabalho por aquele grupo. No gráfico de radar, a área total do gráfico de radar foi igual a 89,5. Embora, os valores das áreas calculadas dependam da escala adotada, a proporção do quanto a área referente a um grupo representa da área total não depende da unidade da escala utilizada (unidade de área utilizada).

Constata-se que o grupo de respondentes que executam o trabalho externo apresentaram uma qualidade de vida melhor do que o interno. Esses resultados podem ter sido ocasionados devido aos trabalhadores terem uma harmonia muito grande com seus colegas de trabalho e com o seu chefe, desempenhando assim suas funções com maior dedicação como também colaborando positivamente com o seu ambiente de trabalho. Em relação também à assistência à saúde que a empresa oferece, e à satisfação que eles têm ao realizar suas atividades que exigem habilidade e conhecimento.

Ainda se observa que dentre os cinco fatores apresentados, o escore médio do fator 1 (condições de trabalho) foi o único que indicou que os trabalhadores internos mostraram ter uma avaliação mais positiva em relação ao externo.

4.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO

Esta pesquisa avaliou o nível da qualidade de vida no trabalho na percepção dos trabalhadores numa empresa que presta serviço para distribuidoras de energia elétrica. De acordo com a percepção dos trabalhadores foram identificadas variáveis que tiveram um alto percentual de respostas positivas quanto à QVT e variáveis que apresentaram baixo percentual dessas respostas.

De acordo com os resultados, os pontos negativos da QVT na percepção dos trabalhadores de campo são em relação à dimensão compensação justa e adequada, e às variáveis ginástica laboral (23) e imagem da organização (26), enquanto que as demais variáveis apresentaram percentual positivo. Para os trabalhadores internos, os pontos negativos foram também a dimensão justa e adequada, reconhecimento do trabalho (v16), motivação e desempenho (v21), ascensão profissional (v13), ginástica laboral (v23),

repercussão na vida pessoal (v24), imagem da organização (v26) e responsabilidade social (v28). A ginástica laboral (v23) e a imagem da organização (v26) foram indicadas como as variáveis de maior destaque de descontentamento para os trabalhadores internos.

No que tange a análise fatorial e às relações das dimensões do modelo de Walton na QVT dos trabalhadores, foram detectados 5 fatores associados à qualidade de vida no trabalho, caracterizadas como: Condições de Trabalho; Oportunidade de Crescimento, Segurança, e Integração Social da Organização; Uso e Desenvolvimento de Capacidade, e Lazer e Entretenimento; Saúde preventiva e Relevância Social da Vida no Trabalho; e Compensação Justa e Adequada.

Dentre as dimensões, as variáveis que possuem maior impacto na QVT, são: bem-estar físico e mental (v5), limpeza e organização (v6), condições ambientais (v7), equipamento de proteção (v8), cumprimento dos direitos (v19), ascensão profissional (v13), aprimoramento de conhecimento (v14), reconhecimento do trabalho (v16), motivação e desempenho (v21), liberdade de expressão (v22), realização pelas atividades (v9), satisfação com o trabalho (v10), habilidade e conhecimento (v11), autonomia (v12), ginástica laboral (v23), imagem da organização (v26), responsabilidade social (v28), renda adequada (v1), equidade interna (v2) e equidade externa (v3). Contudo, duas variáveis apresentaram menor carga fatorial: espírito de equipe (v18) e repercussão na vida pessoal (v24), mostrando ter pouca relação em comparação com as outras variáveis.

As validações das dimensões de qualidade de vida no trabalho foram feitas através de medidas de adequação da amostra à análise fatorial, determinação do número de fatores adequados à análise fatorial, confiabilidade e fidedignidade pelo método do alfa de Cronbach, teste de esfericidade de Bartlett, Critério de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e normatização utilizando-se estatísticas descritivas dos construtos resultantes.

Conclui-se que a Qualidade de Vida no Trabalho é condição essencial para o êxito de uma empresa, e para alcançar produtos e serviços de qualidade, os trabalhadores precisam estar satisfeitos com o trabalho. A partir da avaliação feita pelos trabalhadores sobre a QVT, seria interessante se a empresa implantasse algum tipo de atividade ou programa relacionado à atividade física ou alongamento durante o expediente, já que a maioria indicou insatisfação quanto à atividade laboral.

CAPÍTULO V – CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Neste capítulo são apresentadas as conclusões acerca dos objetivos propostos, bem como as recomendações que poderão servir como ponto de partida para o desenvolvimento de futuras pesquisas sobre o tema.

5.1 CONCLUSÕES

O estudo da qualidade de vida no trabalho desempenha um papel importante nas organizações, já que pode produzir efeitos sobre a qualidade de produtos e serviços oferecidos por aquelas, contribuindo para permanência de longo prazo no mercado em que se inserem. Como as organizações dependem de seus trabalhadores para alcançarem suas metas, é essencial que seja fornecido um ambiente adequado para os seus trabalhadores realizarem suas atividades, já que estes são parte fundamental da organização.

A qualidade de vida no trabalho também está relacionada ao bem-estar das pessoas, e é importante que as organizações tenham consciência de que trabalhadores satisfeitos, comprometidos e motivados com a realização de suas atividades tornam possível a excelência dos serviços e produtos oferecidos pelas empresas no mercado.

Neste contexto, buscou-se através deste estudo construir uma visão panorâmica a respeito da qualidade de vida no trabalho em uma empresa prestadora de serviços de engenharia elétrica. Como contribuição para o alcance dos objetivos, fez-se necessário uma introdução sobre o tema no capítulo 1; em seguida explorou-se a fundamentação teórica no capítulo 2; prosseguindo com o delineamento do procedimento metodológico utilizado para a execução da pesquisa no capítulo 3; e, por fim, o capítulo 4 e 5, que, respectivamente, discorrem sobre os resultados obtidos por meio da pesquisa de campo com as respectivas análises e conclusões.

A avaliação da qualidade de vida no trabalho para o grupo estudado foi realizada com base no Modelo de Walton, que dentre aqueles modelos investigados, abrange de forma mais completa (já que foca no ambiente interno e externo de uma organização) oito dimensões com seus critérios. Para a presente pesquisa, esses critérios foram adaptados à realidade no presente estudo.

Os dados referentes à qualidade de vida no trabalho coletados no estudo foram analisados por meio de uma análise exploratória, realizada em duas etapas: primeiramente com base em medidas e gráficos descritivos; e em um segundo momento por meio de um

modelo de análise fatorial exploratória. Através dos gráficos e medidas descritivas das variáveis demográficas investigadas, o estudo permitiu delinear o perfil da população pesquisada: mais de 69% dos trabalhadores são do sexo masculino, o grau de escolaridade é predominantemente do ensino médio (48%), com faixa etária entre 21 e 30 anos de idade, e a maioria com até 1 ano de trabalho na empresa.

Em relação às variáveis presentes no estudo, foram avaliadas 8 dimensões da qualidade de vida no trabalho. Segundo os dados obtidos na pesquisa, a maioria dos trabalhadores internos não indicou satisfação na dimensão “compensação justa e adequada”. A maior parte dos entrevistados se declarou insatisfeita ou muito insatisfeita com o seu salário quando comparado ao de seus colegas, ou até mesmo quando se compara aqueles trabalhadores que executam a mesma atividade em outra empresa. Porém, no que se refere à variável assistência à saúde, mais de 80% dos trabalhadores confirmaram que a empresa contribui com planos de saúde ou odontológicos.

No que tange à dimensão “condições de trabalho”, observou-se que a grande maioria dos respondentes (internos e externos) alegou estar satisfeita quanto ao ambiente físico da organização. Esses resultados indicaram que a empresa oferece condições favoráveis para a execução das atividades dos trabalhadores, proporcionando um ambiente organizado com condições ambientais adequadas. Ainda com relação a essa dimensão, segundo os trabalhadores, a empresa os conscientiza a fazer uso dos equipamentos de proteção, prevenindo-os, assim, de acidentes.

Verificou-se que na dimensão “uso e desenvolvimento de capacidades”, os trabalhadores mostraram satisfação e realização com suas atividades, o que sugere também que a empresa dá autonomia para que os próprios trabalhadores resolvam problemas relacionados às suas atividades.

Quanto à dimensão “oportunidade de crescimento e segurança” constatou-se que os trabalhadores externos estão mais satisfeitos que os internos. Todavia, uma observação que se destacou acerca dessa dimensão foi uma tendência de os trabalhadores alegarem falta de reconhecimento e de valorização dos trabalhos por eles executados por parte da empresa.

Para a dimensão “constitucionalismo” foi apontado pelos trabalhadores que a empresa cumpre com os direitos e deveres dos mesmos; todavia, muitos trabalhadores demonstraram insatisfação ou muita insatisfação quanto à disponibilização de pausas durante a sua rotina de trabalho.

No tocante à dimensão “o trabalho e o espaço total de vida” alguns dos trabalhadores internos acham que o trabalho interfere na sua vida pessoal, e, ainda, parte deles não faz atividades que visem melhorar sua qualidade de vida.

Por fim, a percepção dos trabalhadores internos e externos, quanto à dimensão “relevância social da vida no trabalho” revelou que os trabalhadores não possuem uma visão positiva a respeito da imagem da empresa. Porém, no que tange ao lazer e entretenimento, a maioria dos trabalhadores afirmou que a empresa proporciona lazer e entretenimento envolvendo toda a sua família.

Conforme os resultados da análise descritiva, a maioria dos trabalhadores está satisfeita com o nível de QVT que a empresa oferece, especialmente em termos de condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades e integralização social na organização; mas alguns se disseram insatisfeitos, principalmente, quando se trata de algumas variáveis da dimensão constitucionalismo (como a pausa ativa durante o trabalho), o que sugere indícios de que aqueles aspectos contemplados por essas variáveis tendem a ser uma razão de insatisfação dos trabalhadores. No geral, as demais dimensões apresentaram uma boa avaliação por parte dos trabalhadores.

De acordo com a análise fatorial, verificou-se a presença de dimensões similares às aquelas identificadas para o modelo de Walton, embora que, no modelo obtido no estudo, algumas das dimensões daquele modelo se apresentaram agrupadas em uma única dimensão (definindo uma única dimensão). O modelo obtido para o grupo pesquisado apresentou cinco fatores: condições de trabalho; oportunidade de crescimento e segurança, e integração social da organização; uso e desenvolvimento de capacidade, e lazer e entretenimento; saúde preventiva e relevância social da vida no trabalho; e compensação justa e adequada. As variáveis latentes (dimensões) identificadas são as que melhor definiram a qualidade de vida para o grupo estudado.

Pelos dados descritivos e pelos dados do modelo de análise fatorial, os resultados gerais da pesquisa revelaram que a maior parte dos trabalhadores se declarou parcialmente satisfeita com sua qualidade de vida em situação de trabalho. Neste sentido é possível dizer que segundo a percepção dos trabalhadores, o nível de qualidade de vida no trabalho oferecido pela empresa é pelo menos razoavelmente bom.

No que diz respeito à confiabilidade, os resultados dos cálculos do coeficiente *Alpha de Cronbach* estão dentro dos limites de aceitação, mostrando assim uma boa consistência interna do instrumento para verificação dos aspectos de QVT para o público pesquisado. O KMO e o teste de *Bartlett* indicaram que as correlações presentes entre os itens do

instrumento utilizado sugerem que há viabilidade da construção de um modelo de análise fatorial exploratória para os trabalhadores estudados.

Então, de acordo com o quadro 15, pode-se observar que os objetivos da pesquisa foram todos realizados e concretizados a partir da análise e discussão dos resultados contempladas no capítulo 4, além da construção do instrumento de pesquisa (Apêndice B).

Quadro 15 - Objetivo geral e específico da pesquisa

NATUREZA DO OBJETIVO	DESCRIÇÃO	ORDEM DE INSERÇÃO NA DISSERTAÇÃO
OBJETIVO GERAL	Avaliar a qualidade de vida no trabalho na percepção dos funcionários de uma empresa prestadora de serviço em eletricidade	Capítulo 4 e 5
OBJETIVO ESPECÍFICO 1	Apresentar os modelos de QVT existentes na literatura sobre o tema	Capítulo 2
OBJETIVO ESPECÍFICO 2	Elaborar um instrumento com base na literatura sobre o tema, que forneça informações sobre as percepções acerca de aspectos relacionados à qualidade de vida para o grupo pesquisado	Capítulo 2 e Capítulo 3
OBJETIVO ESPECÍFICO 3	Identificar os fatores que influenciam de forma positiva e negativa na qualidade de vida do trabalho da empresa	Capítulo 4
OBJETIVO ESPECÍFICO 4	Mensurar as variáveis dos fatores (dimensões) para avaliar o nível da qualidade de vida no trabalho na percepção dos trabalhadores que executam atividade interna e externa.	Capítulo 4

Fonte: Resultado da pesquisa, 2016.

Diante o estudo, a pesquisa apresenta contribuições científicas específicas, pois há ausência de estudos sobre o tema na literatura em empresas prestadoras de serviço de engenharia elétrica. A pesquisa também apresenta contribuições para a empresa já que pode ser considerada uma fonte de referência para a empresa no sentido de conhecer o nível da percepção referente à QVT de seus trabalhadores e de constatar quais critérios se mostraram críticos para serem analisados pela empresa pesquisada com o intuito de melhorar as condições no local de trabalho e o bem-estar de seus trabalhadores.

5.2 TRABALHOS FUTUROS

Como mencionado nos primeiros capítulos, o tema qualidade de vida no trabalho é multidisciplinar, podendo ser desenvolvido em diversas áreas acadêmicas e em diversos setores. Logo, recomenda-se que outras pesquisas sejam realizadas em outras empresas prestadoras de serviços em engenharia elétrica.

Algumas recomendações são destacadas para futuras pesquisas.

- Utilizar a análise fatorial confirmatória, visto que esta tem como um dos principais objetivos fazer uma análise inferencial para se verificar o quanto os pesos estimados são significativos.
- Utilizar o instrumento de pesquisa com itens abertos, cujas informações obtidas seriam analisadas com mais detalhamento à QVT usando abordagens qualitativas, tal como a análise de conteúdo.
- Analisar as condições de trabalho no ambiente de trabalho, principalmente no ambiente externo.
- Realizar pesquisas sobre a Gestão de Recursos Humanos com ênfase no plano de cargos e salários, já que a remuneração é considerada um fator importante para manter o bom relacionamento entre o empregado e a empresa.
- Analisar macro ergonomicamente o ambiente de trabalho interno e externo à empresa.
- Analisar a representação social do trabalho sob a ótica dos trabalhadores.
- Estudar a adoção de inovações tecnológicas no setor elétrico e as repercussões no perfil do trabalhador, na produtividade e nas condições de trabalho.
- Avaliar a qualidade de vida no trabalho de pessoas com necessidades especiais.

Como base nas recomendações, este estudo serve de alicerce para contribuição do desenvolvimento de futuros trabalhos sobre temas relacionados à qualidade de vida no trabalho.

REFERÊNCIAS

- ALBRECHT, K. **Revolução nos serviços**: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. São Paulo: Pioneira Thomson Zoratto, 1992.
- ALBUQUERQUE, V. A. de. **A avaliação do nível de qualidade de vida na percepção dos servidores técnicos administrativos de uma instituição de ensino superior**: estudo de caso. 2013. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Centro de Tecnologia – CT, Universidade Federal da Paraíba - UFPB, João Pessoa, 2013.
- ALBUQUERQUE, L. G.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. L. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração da Universidade de São Paulo**, v. 33, n. 2, p. 40-51, abr./jun. 1998.
- ALVES, E. F. Programas e ações em qualidade de vida no trabalho/*Programs and activities in Quality of work life*. **INTERFACEHS-Revista de Saúde, Meio Ambiente e Sustentabilidade**, v. 6, n. 1, p. 60-78, 2011.
- ARANHA, Francisco; ZAMBALDI, Felipe. **Análise Fatorial em administração**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.
- BURIGO, C. C. D. Qualidade de vida no trabalho. **Revista de Ciências Humanas**, v. 15, n. 22, p. 90-111, 1997.
- CARMELLO, E. **Portal de Recursos Humanos**. Qualidade de Vida no trabalho. 2015. Disponível em: <http://www.rhportal.com.br/artigos/rh.php?rh=Qualidade-De-Vida-No-Trabalho&idc_cad=a7o2sdrwi>. Acesso em: 03 mar. 2015.
- CARVALHO, M. M. et al. (Org.). **Gestão de serviços**: casos brasileiros. São Paulo: Atlas, 2013.
- COBRA, M. **Administração de Marketing**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1992.
- CONTE, A. L. Qualidade de vida no trabalho. **Revista FAE business**, v. 7, p. 32-34, 2003.
- CORRÊA, H. L.; CORRÊA, C. A. **Administração de Produção e de Operações**: manufatura e serviços: uma abordagem estratégica. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- CORRÊA, R. A. A. Qualidade de vida, qualidade do trabalho, qualidade do atendimento público e competitividade. **Revista de Administração Pública**, v. 27, n. 1, p. 113-123, 1993.
- CRUZ, Ivane C. da; TOPA, Marcos A. **Análise multivariada como ferramenta de gerenciamento de fornecedores visando um relacionamento com vantagem competitiva**. 2009. 82f. Monografia (Bacharelado em Estatística) - Universidade Federal do Paraná, Londrina, 2009.
- DAVIS K.; NEWSTROM J. W. **Comportamento Humano no Trabalho**: Uma abordagem organizacional. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 1996.

DETONI, D. J. **Estratégias de avaliação da qualidade de vida no trabalho**: Estudos de Caso em Agroindústrias. 2001. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Centro Tecnológico – CT, Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Florianópolis, 2001.

DIEESE, 2006. Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/>>. Acesso em: 24 abr. 2015.

DINIZ, Luciene L. **Qualidade de vida no trabalho**: estudo em empresas do setor calçadista da Paraíba. 2010. 165f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa. 2010.

FAVERO, Luiz Paulo. **Análise de dados**: modelagem multivariada para tomada de decisão. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

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

FERNANDES, E. C.; GUTIERREZ, L. QVT – uma experiência brasileira. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 23, n. 4, 1988.

FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. Gestão de qualidade de vida no trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 25, n. 3, p. 319-327, 2009.

FIGUEIREDO FILHO, Dalson Brito; SILVA JÚNIOR, José Alexandre da. Visão além do alcance: uma introdução à análise fatorial. **Opinião pública**, Campinas, v. 16, n. 1, p. 160-185, jun. 2010.

FIORILLO, C. A. P. **Curso de Direito Ambiental Brasileiro**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

GIL, A. C. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUIMARÃES, L. B. M. **Ergonomia**: Tópicos Especiais - Qualidade de vida no trabalho, psicologia e trabalho. 4. ed. Porto Alegre: FEENG/UFRGS/EE/PPGEP, 2004.

HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. Development of the job diagnostic survey. **Journal of Applied Psychology**, v. 60, n. 2, p. 159-70, 1975.

HAIR JR., J. F. et al. **Análise Multivariada de Dados**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HESKETH, J. L.; COSTA, M. T. P. M. Fatores correlacionados com a satisfação no trabalho. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, Rio de Janeiro, v. 32, n. 1, p. 353-370, jan. 1980. ISSN 0100-8692. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/abp/article/view/18318>>. Acesso em: 10 ago. 2016.

HILL, Manuela Magalhães; HILL, Andrew. **Investigação por questionário**. Lisboa: Editora Sílabo, 2009.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <www.ibge.gov.br>. Acesso em: 09 abr. 2016.

_____. **Pesquisa Anual de Serviços**. Rio de Janeiro: IBGE, 2010. p. 1-215. v. 12.

IIDA, I. **Ergonomia, projeto e produção**. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Edgard Blücher, 2005.

ILO. **Facts on safety at work**. Abril 2005.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações**: o homem rumo ao século XXI. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KON, A. Sobre as atividades de serviços: revendo conceitos e tipologias. **Revista de Economia Política**, v. 19, n. 2, p. 74, 1999.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de Marketing**. 12. ed. São Paulo: Editora Pearson Prentice Hall, 2006.

KOVALESKI, A.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho no setor de Construção Civil: utilização do modelo de Walton. **Nucleus**, v. 5, n. 2, p. 51-64, 2008.

KRONE et al. Qualidade de Vida no Trabalho. Artigo **CESUCA**, 2013. Disponível em: <http://ojs.cesuca.edu.br/index.php/mostrac/article/view/496/pdf_39>. Acesso em: 15 jan. 2015.

LAS CASAS, A. L. **Administração de marketing**. São Paulo: Atlas, 2013.

_____. **Marketing de serviços**. São Paulo: Atlas, 2000.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Técnicas de Pesquisa**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LEMOS, M.; ROSA, S.; TAVARES, M. M. **Os Setores de Comércio e Serviços**. BNDES. v. 8. 2003. Disponível em: <<http://www.bndes.gov.br/conhecimento/livrosetorial/setorial07.pdf>>. Acesso em: 23 ago. 2015.

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

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

LONGO, Rose Mary Juliano; VERGUEIRO, Waldomiro. Gestão da Qualidade em Serviços de Informação no setor público: características e dificuldades para sua

implementação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, 2003.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços, Marketing e Gestão**. São Paulo: Saraiva, 2002.

LOVELOCK, C.; WIRTZ, J.; HEMZO, M. A. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e estratégia**. 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

MARÔCO, João. **Análise Estatística com o SPSS Statistics**. 6. ed. Pêro Pinheiro: Reportnumber, Lda, 2014.

MASSOLLA, Milena Ferraz; CALDERARI, Patrícia. **Qualidade de vida no trabalho**. Trabalho apresentado no III Encontro Científico e Simpósio de Educação Unisalesiano. 2011. v. 8. Disponível em: <<http://www.unisalesiano.edu.br/simposio2011/publicado/artigo0059.pdf>>. Acesso em: 27 nov. 2014.

MATOS, F. G. de. **Empresa que pensa: educação empresarial renovação contínua a distância**. São Paulo: Makron books, 1996.

MCGREGOR, D. **O lado humano da empresa**. São Paulo: Martins Fontes, 1980.

MEIRELLES, D. S. O Conceito de Serviço. **Revista de Economia Política**, v. 26, n. 1. (101), p. 119-136, jan./mar. 2006.

MELO, M. D. da S. **Avaliação da qualidade de vida no trabalho segundo o modelo de Richard Walton: o caso da polícia militar da cidade de João Pessoa – PB**. 2014. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Centro de Tecnologia – CT, Universidade Federal da Paraíba - UFPB, João Pessoa, 2014.

MIGUEL, P. A. C. Estudo de caso na engenharia de produção: estruturação e recomendações para sua condução. **Revista Produção**, v. 17, n. 1, p. 216-229, 2007.

MILDEBERGER, Daiana. **A evolução da área de Recursos Humanos frente ao ambiente de mudanças organizacionais**. 2013. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/a-evolucao-da-area-de-recursos-humanos-frente-ao-ambiente-de-mudancas-organizacionais/53514/>>. Acesso em: 26 mar. 2016.

MINISTERIO DO TRABALHO. **Norma Regulamentadora – NR 6 Equipamento de Proteção Individual**. Disponível em: <<http://trabalho.gov.br/images/Documentos/SST/NR/NR6.pdf>>. Acesso em: abr. 2015.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: perspectives and directions. **Organizational dynamics**, Amsterdam, v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

NANJUNDESWARASWAMY, T. S.; SWAMY, D. R. Review of literature on quality of work life. **International Journal for Quality Research**, v. 7, n. 2, p. 201-214, 2013.

NEVES, M. A. Modernização industrial no Brasil: o surgimento de novos paradigmas na organização do trabalho. **Educação & Sociedade**, n. 45, ago. 1993.

OLIVEIRA, S. L. de. **Sociologia das organizações**: uma análise do homem e das empresas no ambiente competitivo. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 2002.

OMS. Organização Mundial da Saúde. Disponível em: <<http://www.paho.org/bra/>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

PALADINI, E. P. **Gestão estratégica da qualidade**: princípios, métodos e processos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PEDROSO, B. **Desenvolvimento do TQWL-42**: Um instrumento de avaliação de vida no trabalho. 2010. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Ponta Grossa, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Ponta Grossa, 2010.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. **Guia de avaliação da qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho**. Ponta Grossa: Editora UEPG, 2012.

POMPEU, C. G.; RAMOS, V. J. Qualidade de vida no trabalho: um estudo em uma empresa de call center no interior do estado do Ceará. In: ENCONTRO DE PESQUISA E EXTENSÃO DA FACULDADE LUCIANO FEIJÃO, V, 2012, Sobral. **Anais...** Sobral-CE, nov. 2012.

PRIDE, W. M.; FERRELL, O. C. **Marketing**: conceitos e estratégias. 11. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2001.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 9. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

SAMPAIO, J. R. O Maslow desconhecido: uma revisão de seus principais trabalhos sobre motivação. **Revista de Administração da USP**, São Paulo, v. 44, n. 1, p. 5-16, jan./fev./mar. 2009.

SANT'ANNA, A. S.; LILIMNIK, Z. M. **Qualidade de vida no trabalho**: abordagens e fundamentos. São Paulo: Campus, 2011.

SCHUINA, P. A. V. et al. **Proposta de melhoria da qualidade para uma empresa de leitura de medidores de energia elétrica**. Trabalho apresentado no XXXIV Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Curitiba, 2014.

SETOR de comércio e serviços e o que mais gera emprego e renda. **Portal Brasil**, 28 jul. 2014. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2009/11/setor-de-comercio-e-servicos-e-o-que-mais-gera-emprego-e-renda>>. Acesso em: 26 mar. 2016

SEBRAE. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae>>. Acesso em: 24 abr. 2015.

SHIMADA, A. T.; CHIUSOLI, C. L.; MESSETTI, A. V. L. **Análise fatorial**: avaliação de estabelecimentos alimentícios. Trabalho apresentado no XIII SEMEAD - Seminários em Administração, 2010. v. 13.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: Editora da Universidade Federal de Santa Catarina, 2005.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de pesquisas em Administração**, v. 8, n. 1, p. 23-35, 2001.

VENCATO, V. et al. **Qualidade de vida no trabalho**: uma visão a partir da percepção de profissionais de uma indústria de vidros do Rio Grande do Norte. Trabalho apresentado no XXXIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção - ENEGEP. Salvador: ENEGEP, 2013.

VICINI, Lorena. **Análise multivariada da teoria à prática**. 2005. 215f. Especialização – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2005.

VIEIRA, Sônia. **Introdução à bioestatística**. Rio de Janeiro: Elsevier Brasil, 2015.

WALTON, R. Criteria for quality life. In: DAVIS, L. A. B. **The quality of working life**: problems, prospects and state of the art. New York: The Free Press, 1975.

_____. Quality of working life: what is it? **Sloan Management Review**, Cambridge, USA, v. 15, n.1, p. 11-21, 1973.

WERTHER, W.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo: McGraw Hill, 1983.

WESTLEY, W. A. Problems and Solutions in the Quality of Working Life. *Human Relations*, n. 32, p. 113-123, 1979.

APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE TECNOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Prezado (a) Senhor (a),

Esta pesquisa é sobre **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO NA PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS: UM ESTUDO DE CASO NUMA EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS DE ELETRICIDADE**; consiste em avaliar a QVT através do grau de satisfação dos funcionários em relação ao seu trabalho, e está sendo desenvolvida pela pesquisadora **Janíscea Keylla Mariano Machado**, aluna do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção (PPGEP) do Centro de Tecnologia (CT) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), sob a orientação da Profa. **Dra. Maria de Lourdes Barreto Gomes**.

Os objetivos de estudo são:

- Sistematizar o referencial teórico sobre Qualidade de Vida no Trabalho.
- Identificar os fatores que influenciam na QVT dos funcionários.
- Investigar, com base no posicionamento do trabalhador, de que forma pode ser melhorada a Qualidade de Vida no Trabalho.

A finalidade deste estudo é contribuir tanto no meio acadêmico como dentro da organização, é apontado como um diferencial competitivo que irá oferecer aos empregados satisfação e bem-estar no seu ambiente de trabalho, e para a empresa mais lucratividade e redução de custos relacionados à saúde.

Solicitamos a sua colaboração para responder os questionários da pesquisa, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos da área e publicações em revistas científicas. Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo. Informamos que esta pesquisa não oferece riscos previsíveis para a sua saúde.

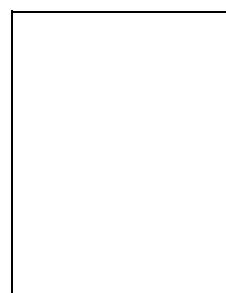
Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, o (a) senhor (a) não é obrigado (a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pela pesquisadora. Caso decida não participar do estudo ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano, nem haverá modificação na assistência que vem recebendo na Instituição.

Os pesquisadores estarão à sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Diante do exposto, declaro que fui devidamente esclarecido (a) e dou o meu consentimento para participar da pesquisa e para publicação dos resultados. Estou ciente que receberei uma cópia deste documento.

Assinatura do Participante da Pesquisa ou Responsável Legal

OBSERVAÇÃO: (em caso de analfabeto - acrescentar)



Espaço para impressão
dactiloscópica

Assinatura da Testemunha

Contato da Pesquisadora Responsável: Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor ligar para a pesquisadora Janíscea Keylla Mariano Machado.

Endereço:

Universidade Federal da Paraíba, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção
Centro de Tecnologia - Campus I, Bloco G Cidade Universitária, João Pessoa, PB - Brasil.
CEP: 58051-970

Telefone: (83) 3216-7124 Telefone Pessoal: (83) 98896-8234; (83) 99972-5292

Ou

Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba
Campus I - Cidade Universitária - 1º Andar – CEP 58051-900 – João Pessoa/PB ☎ (83) 3216-7791 –
E-mail: eticaccsufpb@hotmail.com

Atenciosamente,

Assinatura do Pesquisador Responsável

Assinatura do Pesquisador Participante

Obs.: O sujeito da pesquisa ou seu representante e o pesquisador responsável deverão rubricar todas as folhas do TCLE apondo suas assinaturas na última página do referido Termo.

APÊNDICE B - Questionário

PARTE 1. Perfil do Entrevistado**1. Sexo:**

() Masculino () Feminino

2. Faixa etária:

() até 20 anos () de 41 a 50 anos
() de 21 a 30 anos () acima de 50 anos
() de 31 a 40 anos

3. Estado civil:

() solteiro (a) () desquitado (a) () viúvo (a)
() casado (a) () divorciado (a) () companheiro (a)

4. Escolaridade:

() Alfabetizado () superior incompleto
() Ensino fundamental () superior completo
() Ensino médio () Pós-graduado

5. Tempo de Trabalho:

() até 1 ano () de 5 a 8 anos
() de 1 a 3 anos () de 8 a 10 anos
() de 3 a 5 anos () acima de 10 anos

6. Qual o Departamento em que você trabalha?

7. Qual o cargo que você exerce?

PARTE 2: Questionário

Cada questão contém cinco alternativas, você deve escolher e marcar um (X) apenas em uma alternativa correspondente ao conceito de cada aspecto abaixo indicado.



Dimensão	Na sua opinião	1	2	3	4	5
1	1- Você recebe remuneração justa ao seu trabalho.					
	2- Você recebe remuneração similar aos trabalhadores de outros setores que executam tarefas semelhantes às suas.					
	3- Um trabalhador de outra organização, que exerce tarefa semelhante à sua possui a mesma remuneração.					
	4- A empresa oferece assistência à sua saúde contribuindo com planos de saúde, odontológico, assistência social, entre outros.					
2	5- A organização respeita as normas de segurança, prevenindo acidentes e zelando pelo seu bem-estar físico e mental.					
	6- Fatores como a limpeza e a organização existentes em seu ambiente de trabalho permitem que você realize suas tarefas com mais aconchego e praticidade (facilidade).					
	7- As condições ambientais existentes no seu trabalho como a iluminação, ruídos, a temperatura, entre outros aspectos, são favoráveis ao seu desempenho e bem-estar no trabalho.					
	8- A empresa em que você trabalha tem a preocupação de fornecer todos os equipamentos de proteção (EPIs) necessários à realização da sua tarefa, conscientizando cada um da importância e da obrigatoriedade do uso desses EPIs.					
3	9- Você se sente realizado pelas atividades que exerce.					
	10- Você executa seu trabalho com satisfação.					
	11- As atividades realizadas por você exigem					

	habilidades e conhecimentos diversos.					
	12- Você possui autonomia para resolver problemas relacionados à sua atividade.					
4	13- A organização permite a oportunidade de ascensão profissional.					
	14- A organização possibilita a oportunidade de aquisição e aprimoramento de conhecimentos.					
	15- A empresa passa segurança para você quanto à sua permanência no emprego.					
	16- A empresa da qual você faz parte reconhece e valoriza o seu trabalho continuamente.					
5	17- Você possui um bom relacionamento interpessoal.					
	18- Você demonstra um espírito de equipe junto a seus colegas de trabalho.					
6	19- A organização observa e cumpre todos os direitos dos trabalhadores, previstos por lei.					
	20- Você conhece e obedece às normas estabelecidas pela organização.					
	21- Você considera que a organização procura fazer de tudo para que você se sinta motivado e tenha um bom desempenho.					
	22- Na empresa, você tem a liberdade de expressar suas ideias, dar sugestões quanto ao seu trabalho, manifestar suas insatisfações etc.					
	23- A organização utiliza a ginástica laboral, a pausa ativa durante sua rotina de trabalho.					
7	24- O seu trabalho interfere na sua vida pessoal.					
	25- Você faz alguma atividade visando melhorar sua qualidade de vida.					
8	26- Você possui uma visão positiva a respeito da imagem da organização.					
	27- A organização proporciona lazer e entretenimento, como encontros informais em área de lazer, incentivos ao esporte, comemorações envolvendo toda a família etc.					
	28- A organização se preocupa com a sua responsabilidade social, principalmente com o desenvolvimento da comunidade onde está localizada.					

Dimensões – Modelo de Walton	
1. Compensação Justa e Adequada	5. Integração Social na Organização
2. Condições de Trabalho	6. Constitucionalismo
3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades	7. O Trabalho e o Espaço Total de Vida
4. Oportunidade de Crescimento e Segurança	8. Relevância Social da Vida no Trabalho