

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeier, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA ANÁLISE EMPÍRICA SOB O MODELO DE WALTON

Tayne Gonçalves Silva ¹

Claudia Lehnemann Tannhauser ²

Uiliam Hahn Biegelmeier ³

Danielle Nunes Pozzo ⁴

Rosecler Maschio Gilioli ⁵

Maria Emilia Camargo ⁶

Gabriela Zanandrea ⁷

RESUMO

A necessidade da qualidade de vida nas organizações está cada vez mais evidente, pois os trabalhadores têm o direito de conviver em um ambiente que lhes proporcione melhores condições de saúde, física e psíquica. Uma melhora no bem-estar do trabalhador faz com que este tenha motivação para trabalhar da melhor forma possível. Neste contexto, o presente artigo teve como intuito analisar a partir do modelo de Walton a percepção dos colaboradores de um empresa do setor de climatização de ambientes em relação à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Para concluir tais objetivos, partiu-se do referencial teórico para aprofundamento do tema proposto, seguido de uma análise das ações oferecidas pela empresa. O método utilizado foi a pesquisa de abordagem quantitativa, com classificação descritiva e técnicas de pesquisa bibliográfica e estudo de campo. Foi aplicado um questionário com perguntas fechadas aos funcionários para mensurar sua satisfação em relação ao assunto. Os resultados da pesquisa mostraram que de um modo geral, os colaboradores estão satisfeitos com a QVT desenvolvida pela empresa, embora tenham alguns fatores que exijam esforços de ações por parte da gestão, como melhorias no sistema de remuneração e benefícios,

¹ PUCRS, e-mail: tayanegs@gmail.com

² PUCRS, e-mail: claudia.tannhauser@pucrs.br

³ Universidade de Caxias do Sul, e-mail: uiliam.hb@terra.com.br

⁴ PUCRS, e-mail: dannynp@gmail.com

⁵ Universidade de Caxias do Sul, e-mail: rgilioli@terra.com.br

⁶ Universidade de Caxias do Sul, e-mail: kamargo@terra.com.br

⁷ Universidade de Caxias do Sul, e-mail: kamargo@terra.com.br

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

retorno dado aos colaboradores em relação a seu desenvolvimento e divulgação de oportunidades para auxiliar na capacitação profissional.

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

1 INTRODUÇÃO

Os estudos e qualidade de vida no trabalho (QVT) são um tema que, embora bastante discutido na literatura, ainda não se exauriu, visto a necessidade de compreensão em diferentes contextos e configurações. As constantes transformações da sociedade e do mercado, por seu turno, acabam por criar a necessidade de novas pesquisas sobre o tema que possam ambientá-lo no contexto vigente. Por isso, é essencial a realização de estudos voltados para a preocupação com a saúde do trabalhador, abordando aspectos que influenciam na sua Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Nesse ponto, Fernandes et al. (2013) destaca a importância de se estabelecer um ambiente de trabalho agradável, o qual gera efeitos positivos na produtividade do colaborador, e também em seu relacionamento com colegas. Tais fatores são abordados como fundamentais para o bem-estar do indivíduo, já que leva a uma redução de acidentes, doenças, absenteísmo e rotatividade (FERNANDES, et al., 2013).

Contudo, estudos têm evidenciado a importância de se planejar e implementar ações não apenas no ambiente interno da organização, mas também, considerar o ambiente externo e incluindo o contexto familiar, social, político e econômico ao qual o indivíduo está inserido (FRANÇA, 2012).

A literatura preconiza inúmeros benefícios proporcionados pela QVT, foram observadas reduções de custos com a saúde dos funcionários, redução de estresse e aumento da produtividade, além de outras vantagens citadas por Santos (2014), como retenção de talentos e redução na rotatividade..

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeier, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

Para assegurar melhor produtividade e execução das funções por parte dos seus colaboradores, as empresas precisam investir em ações que proporcionem maior satisfação e motivação para a realização de suas atividades de trabalho (ANDRADE, 2012).

Assim, diante da importância da Qualidade de Vida no Trabalho para o desempenho e vantagem competitiva das organizações este estudo tem por objetivo analisar a partir do modelo de Walton a percepção dos colaboradores de uma empresa do setor de climatização de ambientes em relação à Qualidade de Vida no Trabalho. Esta pesquisa busca trazer melhorias para todos os envolvidos neste estudo, pois pressupõe que, ao estudar a satisfação dos indivíduos com relação à sua qualidade de vida dentro da empresa, através de suas opiniões e levando em consideração os diferentes fatores relacionados ao tema em estudo, será possível colocar em evidência os aspectos considerados satisfatórios e insatisfatórios e assim viabilizar melhorias nas condições de trabalho e no ambiente organizacional, trazendo benefícios para os funcionários e para a empresa.

Depois da introdução agora exposta, será apresentada a Revisão da Literatura sobre o tema abordado, e na sequência o método utilizado para aplicar a pesquisa na empresa, visando relacionar a teoria com a prática. Em seguida, serão apresentados a análise e os resultados, de acordo com as informações coletadas e a conclusão.

2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Neste capítulo serão abordados aspectos relativos a teorias motivacionais, origem da qualidade de vida no trabalho, qualidade de vida nas organizações e por fim, produtividade e a qualidade de vida no trabalho.

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

2.1 TEORIAS MOTIVACIONAIS

“Motivação define-se pelo desejo de exercer altos níveis de esforços em direção a determinados objetivos, organizacionais ou não, condicionados pela capacidade de satisfazer algumas necessidades individuais” (PAIVA et al., 2009, p. 2). A seguir apresentar-se-ão algumas das teorias motivacionais que estão diretamente relacionadas ao comportamento humano.

Assim, estão elencadas as teorias das necessidades, Teoria X e Teoria Y, Teoria dos Dois Fatores e Teoria Contingencial de Motivação.

2.1.1 Teoria das Necessidades - Maslow

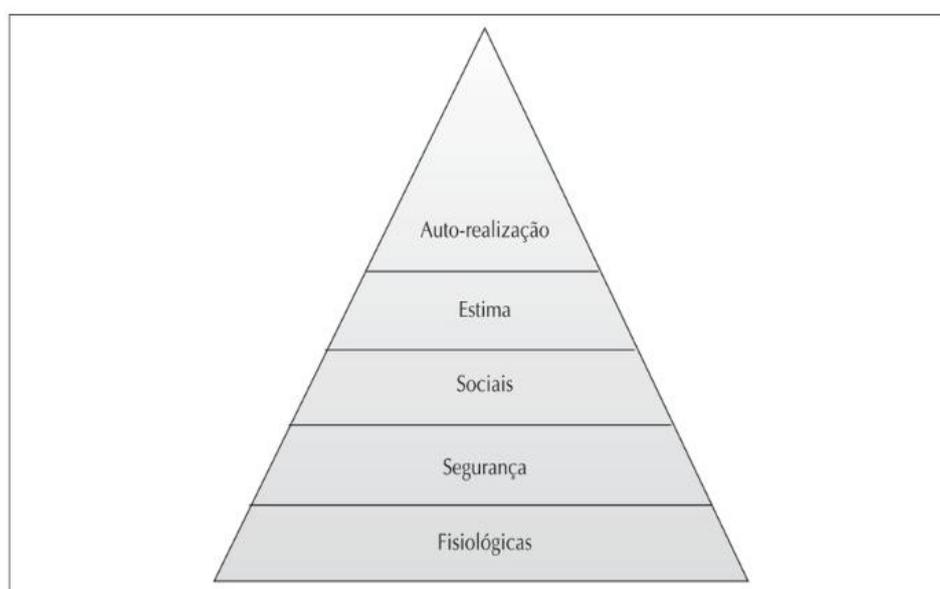
Segundo Robbins (2009) as necessidades humanas estão baseadas em uma hierarquia de cinco necessidades descritas por Maslow, e à medida que cada uma delas vai sendo satisfeita, a outra se torna dominante, e isto é o que leva o homem a buscar o trabalho. São elas:

- Fisiológicas: Incluem as necessidades básicas de sobrevivência do ser humano;
- Segurança: Inclui segurança e proteção contra danos físicos e emocionais;
- Social: Inclui aceitação, afeição, amizade e/ou permanência em um grupo;
- Estima: Inclui fatores para elevar o ego como respeito, realização, autonomia (fatores internos), status, reconhecimento e atenção (fatores externos);
- Autorrealização: alcance do seu próprio potencial.

Tayne Gonçalves Silva, Cláudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

De acordo com a Figura 1, o indivíduo se move para o topo da pirâmide, levando em consideração que depois que uma necessidade é totalmente satisfeita, automaticamente surge uma nova necessidade no lugar, que o leva a buscar aquela do nível superior.

Figura 1 - Hierarquia das Necessidades de Maslow



Fonte: Robbins (2009, p. 48)

Desta forma, entende-se que as pessoas querem satisfazer suas necessidades fisiológicas e de segurança e também as sociais, de auto-estima, realização conforme Maslow em sua hierarquia das necessidades humanas. A Teoria das necessidades de Maslow parte da afirmativa de que as pessoas agem para satisfazer às próprias necessidades, em resposta aos seus motivos interiores, uma energia psíquica que impulsiona as pessoas a fazerem alguma coisa, a adotarem um determinado comportamento.

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

2.1.2 Teoria X e Teoria Y – Douglas McGregor

Douglas McGregor propôs duas visões distintas do ser humano baseada na percepção dos executivos em relação aos seus funcionários de acordo com um conjunto de premissas citadas por Carvalho (2014).

Na Teoria X, os trabalhadores preferem ser dirigidos, pois estes por natureza veem o trabalho de forma negativa. Por consequência disso não se interessam em assumir responsabilidade, e são motivados por dinheiro ou ameaça de punição. Em contrapartida, na Teoria Y, a visão dos empregados é positiva e isto faz com que eles possam se autodirigir e ser criativos, e se estiverem comprometidos com seus objetivos, buscarão sempre maior responsabilidade.

2.1.3 Teoria dos Dois Fatores - Frederick Herzberg

Esta teoria parte do princípio de que a relação do indivíduo com seu trabalho pode determinar seu sucesso ou seu fracasso. Afirma ainda que os fatores que levam a satisfação são diferentes e independentes daqueles que levam à insatisfação. Ou seja, para Herzberg, os executivos que buscam eliminar os fatores que geram insatisfação, não estão necessariamente tornando o funcionário satisfeito e motivado. Os fatores higiênicos, descritos por Herzberg, mostram que se estes estando adequados, os indivíduos não se mostram insatisfeitos, mas também não significa que estejam satisfeitos.

2.1.4 Teoria Contingencial de Motivação – Victor Vroom

Vroom, segundo Chiavenato (2010), afirma que diferentes pessoas reagem de diferentes maneiras, conforme a situação em que estão inseridas. A motivação individual para estimular a produção em determinado momento depende não só dos objetivos individuais, mas também da percepção de sua utilidade pessoal conforme seu

Tayne Gonçalves Silva, Cláudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

desempenho, como um meio de atingir determinados objetivos. Com base nisto, a teoria desenvolvida por Vroom afirma que o nível de produtividade de cada indivíduo depende de três forças básicas:

- 1 – Objetos Individuais: força do desejo de atingir objetivos;
- 2 – Relação percebida entre satisfação dos objetivos e alta produtividade;
- 3 – Percepção de sua capacidade influenciar sua produtividade;

Esses três fatores são determinantes para que o indivíduo seja motivado a produzir em um determinado tempo. Conforme Chiavenato (2010), a motivação do trabalhador e seu esforço como consequência desta motivação, poderão leva-lo a perceber que suas atitudes e comportamentos poderão influenciar seu nível de desempenho.

2.2 ORIGEM DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

De acordo com Fernandes (1996), a denominação Qualidade de vida no Trabalho surgiu em 1950, quando Eric Trist e seus colaboradores desenvolveram estudos sobre a organização do trabalho, através de uma abordagem sócio técnica, para designar experiências fundamentadas na relação indivíduo-trabalhador-organização com base na reestruturação de tarefas, com a finalidade de os trabalhadores terem uma vida menos penosa. O tema é associado ao enfoque da psicologia neste mesmo período, onde França et al. (2002) afirmam que a melhoria nas relações humanas pode elevar a correlação existente entre estado de ânimo e produtividade.

Este período coincide com o surgimento de grandes movimentos de reivindicações coletivas, expansão e consolidação do movimento sindical que influencia na expansão dos estudos nesta área. Mas foi nos Estados Unidos, na década de 60 que

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

houve um aumento da preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho, pois foi impulsionado pela criação da “*National Commission os Productivity*” que segundo Fernandes (1996, p 40) “teve a função de realizar estudos e servir de laboratório sobre a produtividade e a qualidade de vida do trabalhador”.

Para a autora, a preocupação com a QVT no Brasil iniciou-se quando houve um aumento na implantação de programas de Qualidade Total devido à globalização do mercado que fez com que as empresas se atentassem para a competitividade em relação às importações de produtos estrangeiros.

Outros fatores como maior conscientização dos trabalhadores e aumento das responsabilidades sociais da empresa, também foram cruciais para a crescente preocupação com a implantação da QVT nas organizações.

São muitas as interpretações de Qualidade de Vida no Trabalho que estão ligadas a satisfação das pessoas em situação de trabalho para que haja um aumento na produtividade. O objetivo principal dessa investigação segundo Rechziegel e Vanalle (1999), são as reestruturações no nível do trabalho, visando garantir maior eficácia e produtividade, e ao mesmo tempo, o atendimento das necessidades básicas do trabalhador.

Rodrigues (2002) cita que a satisfação deve fazer parte da vida do indivíduo como um todo e a QVT tanto influencia como também é influenciada por aspectos da vida dentro e fora das organizações.

A preocupação com este conceito é justificada porque muitos autores e empresas a consideram apenas como um fator de higiene ambiental ou melhoria nas condições físicas no trabalho. Porém, Búrigo (1997) afirma que através de uma abordagem mais humanista, deve-se estabelecer uma relação direta entre QVT e outros fatores da vida do trabalhador, como atendimento e reivindicações salariais, redução na jornada de trabalho e outras medidas do gênero, pois os fatores organizacionais, ambientais e

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

comportamentais, quando bem combinados e administrados, geram maior satisfação e motivação ao trabalhador.

Assim, pode-se dizer que o objetivo principal da implantação da QVT é trazer para a organização maior eficácia e produtividade além de atender todas as necessidades básicas do empregado.

A tecnologia de QVT pode ser utilizada para que as organizações renovem suas formas de organização no trabalho, de modo que, ao mesmo tempo em que se eleve o nível de satisfação do pessoal, se eleve também a produtividade das empresas como resultado de maior participação dos empregados nos processos relacionados ao seu trabalho. (FERNANDES, 1996, p.35).

Para França et al. (2002), a Qualidade de Vida no Trabalho é o conjunto das ações de uma empresa em busca de melhorias no ambiente de trabalho, no que diz respeito aos fatores de inovações gerenciais, tecnológicos e estruturais.

2.3 QUALIDADE DE VIDA NAS ORGANIZAÇÕES

Vieira e Hanashiro (1990) citam que a qualidade de vida dentro das organizações tem como objetivo melhorar as condições de trabalho e também os demais cargos em qualquer que seja a natureza, ou mesmo nível hierárquico. Para obterem resultados satisfatórios, as organizações precisam investir em seus funcionários proporcionando a eles motivação para realizarem bem as suas atividades de trabalho.

A literatura científica traz alguns modelos estruturais referentes à abordagem de Qualidade de Vida no Trabalho, que atuam como indicadores de satisfação dos colaboradores com a situação no ambiente de trabalho, bem como abordam a satisfação dos mesmos com suas atividades laborais. Dentre os modelos de análise de

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

experimentos importantes sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, destaca-se o modelo de Walton descrito por Fernandes (1996), por ser considerado mais abrangente e por considerar os fatores que buscam desde as necessidades básicas do trabalhador, até as condições da empresa.

Conforme exposto pela autora, os critérios do modelo de Walton podem ser descritos da seguinte forma:

- **Compensação Justa e Adequada:** mede a Qualidade de Vida no Trabalho em relação à remuneração recebida, considerando os indicadores de equidade interna e equidade externa, de modo que esta seja adequada para que o indivíduo viva dignamente dentro de suas necessidades pessoais, culturais, sociais e econômicas.

- **Condições de Trabalho:** visa mensurar a Qualidade de Vida em relação às condições existentes dentro do local de trabalho, baseando-se nos seguintes critérios: jornada de trabalho, carga de trabalho, ambiente físico, material e equipamento, ambiente saudável e estresse.

- **Uso e Desenvolvimento de Capacidade:** nesta categoria, é enfatizada a preocupação com as oportunidades de os funcionários aplicarem em sua rotina suas aptidões profissionais, por isso visa mensurar a Qualidade de Vida no Trabalho em relação aos critérios: autonomia, significado da tarefa, identidade da tarefa, variedade da habilidade e retroinformação;

- **Oportunidade de Crescimento e Segurança:** mensura a Qualidade de Vida do Trabalho em relação a capacidade que o funcionário tem de desenvolver-se e crescer pessoalmente, além de manter-se seguro em seu emprego, baseando-se nos seguintes indicadores: possibilidade de carreira, crescimento pessoal e segurança de emprego.

Tayne Gonçalves Silva, Cláudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

- **Integração Social na Organização:** visa medir o grau de integração social dentro da organização com base nos seguintes fatores: igualdade de oportunidades, relacionamento, senso comunitário.

- **Constitucionalismo:** tem por finalidade medir o grau em que os direitos dos empregados são cumpridos na instituição. Os critérios são: direitos trabalhistas, privacidade pessoal, liberdade de expressão e normas e rotinas.

- **Trabalho e Espaço Total de Vida:** mede o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional do empregado, cujos indicadores são: papel balanceado no trabalho e horário de entrada.

- **Relevância Social da Vida no Trabalho:** esta categoria visa mensurar a Qualidade de Vida no Trabalho, de acordo com a percepção que o empregado tem em relação a responsabilidade da instituição na comunidade, a qualidade da prestação de serviços e o atendimento. Os indicadores destacados foram: imagem da instituição, responsabilidade social da instituição, pelos serviços e pelos empregados.

A partir deste modelo, conclui-se que se os aspectos citados não forem bem gerenciados, o nível de satisfação dos trabalhadores pode vir a diminuir, repercutindo em sua produtividade e nos níveis de desempenho (FERNANDES, 1996).

Outro modelo apontado pela literatura é o de Westley, que mostra que os problemas enfrentados pelos trabalhadores podem ser classificados e agrupados em quatro dimensões citadas por Junior et al. (2012):

- 1 – Econômica: Equidade salarial e tratamento recebido;
- 2 - Política: Segurança no emprego, direito a trabalhar e não ser discriminato-riamente dispensado;
- 3 – Psicológica: Autorrealização;

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

4 – Sociológica: Participação ativa em decisões relacionadas com o processo de trabalho, com a forma de executar tarefas e com a distribuição de responsabilidades dentro da equipe.

Werther e Davis trazem o modelo no qual são especificados elementos que influenciam o projeto de cargos em termos de qualidade de vida no trabalho. Os elementos citados por Fernandes (1996) são: Elementos organizacionais: que dizem respeito aos fluxos e práticas de trabalho, evitando-se uma abordagem mecanicista; Elementos ambientais: que envolve habilidade e disponibilidade dos empregados, e as expectativas sociais para melhoria nas condições de trabalho; e por fim Elementos comportamentais: que dizem respeito às necessidades humanas.

Dentre os modelos sobre Qualidade de Vida no Trabalho observados na literatura, este estudo aplicará o modelo proposto por Walton, conforme aplicado por Fernandes (1996).

2.4 PRODUTIVIDADE E A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

“A produtividade tem sido definida como o grau de aproveitamento dos meios utilizados para produzir bens e serviços” (FRANÇA, 2012, p. 44). As empresas devem utilizar ao máximo todos os recursos disponíveis, portanto os investimentos em tecnologia, marketing e qualificação profissional são cada vez mais importantes. As pessoas que trabalham nas organizações são responsáveis por produzir resultados. Com base nisto, Odebrech e Pedroso (2010) afirmam que as empresas começam a perceber as pessoas como seu recurso mais valioso, cuja denominação é citada por França (2012) como “capital humano” e “recursos humanos”, sendo “gestão de pessoas” a

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeier, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

denominação mais recente. Para motivar este fator produtivo é preciso prioritariamente dar a eles condições básicas de saúde e segurança.

Para garantir a Qualidade de Vida no Trabalho, a organização precisa preocupar-se não apenas com as condições básicas e com o ambiente físico da organização, mas também com os aspectos físicos e psicológicos dos seus funcionários. O sucesso da implantação deste processo só se dará de forma satisfatória se houver a mobilização da organização como um todo, pois a participação faz com que os colaboradores desenvolvam um esforço maior além de aumento de responsabilidade a assumir. Esta participação requer o oferecimento de treinamento por parte da empresa, pois, segundo Fernandes (1996), os programas participativos podem auxiliar no desenvolvimento da inteligência e prática dos empregados, pois esta é importante para tomadas de decisões e aumento da produtividade.

Dessa forma, pode-se considerar a existência de uma relação direta da melhora da produtividade de empregado com a qualidade de vida que este possui dentro de seu ambiente de trabalho, pois este aspecto é crucial para a motivação necessária para que o indivíduo produza além daquilo que é considerado normal.

3 MÉTODO

Quanto à natureza da pesquisa, foi utilizada a abordagem quantitativa, a qual considera que os resultados da pesquisa podem ser quantificados, ou seja, todas as informações e opiniões podem ser traduzidas em números e isto requer o uso de recursos e técnicas estatísticas. Este tipo de pesquisa tem o foco na objetividade e considera que a realidade pode ser compreendida através da análise de dados matemáticos e com a utilização de variáveis para descrever as causas do fenômeno estudado (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

A pesquisa foi classificada como descritiva, que segundo Zanella (2009, p. 80), “tem como objetivo descrever com exatidão os fatos e fenômenos de determinada realidade”. Com isto, não há preocupação em modificar a realidade, mas sim descrever o comportamento de cada colaborador com relação aos incentivos do tema QVT oferecidos pela empresa.

No que tange às técnicas aplicadas, foram utilizadas a técnica de pesquisa bibliográfica e de estudo de campo. A técnica de pesquisa bibliográfica foi utilizada para embasar o conhecimento aplicado no trabalho. Conforme Raupp e Beuren (2003), esta pesquisa abrange grande parte do referencial já tornado público em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, jornais, revistas, dissertações, entre outros. Já a técnica de pesquisa de estudo de campo, foi utilizada na entrevista para identificar a situação da empresa com o tema proposto, e também na aplicação de questionários para avaliar o nível de satisfação dos colaboradores. Para Prodanov e De Freitas (2013, p. 59), “pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimento acerca de um problema para o qual procuramos uma resposta, ou de uma hipótese, que queríamos comprovar”. Participaram deste estudo 28 funcionários de uma empresa do setor de climatização de ambientes, localizada na cidade de Porto Alegre. A amostra foi selecionada de forma não probabilística do tipo intencional, que consiste em “selecionar um subgrupo da população que, com base nas informações disponíveis, possa ser considerado representativo de toda a população” (PRODANOV; DE FREITAS, 2002, p. 98).

Foi utilizado como instrumento de coleta de dados um questionário constituído por perguntas fechadas elaborado a partir do modelo de Walton, contendo 42 questões separadas em 8 dimensões, seguindo os critérios propostos no referido modelo, nas quais os entrevistados deveriam responder de acordo com seu grau de concordância com base em uma Escala Likert de cinco pontos, em que 1- totalmente satisfeito, 2- satisfeito, 3- indiferente, 4- insatisfeito e 5- totalmente insatisfeito.

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

Inicialmente, aplicou-se um pré-teste a uma amostra de 5 pessoas que não possuíam relação com a amostra final com a finalidade de fazer um pré-teste e identificar possíveis dúvidas. Alguns respondentes do pré-teste ficaram com dúvidas nas questões 7 (Nível de rotatividade do setor), 8 (Nível de estresse em suas atividades) e 9 (Cumprimento das metas semanais e mensais) da dimensão Condições de Trabalho pois informaram que para as afirmativas dadas, seria difícil responder com concordância ou discordância. Diante disto, as questões 7 e 9 foram retiradas, enquanto que a 8 foi modificada para facilitar o entendimento. Após as alterações, o questionário foi novamente aplicado a outra amostra de 4 pessoas para garantir que não houvessem mais incertezas nas respostas, e diante do resultado encontrado, a escala de respostas foi alterada de concordância para satisfação. Houve um terceiro pré-teste após alteração da escala com outra amostra de 4 pessoas, nas quais não demonstraram dúvidas e por isto o instrumento não sofreu nenhuma outra alteração. Os indivíduos que participaram dos três pré-testes não participaram da amostra final deste estudo. Por fim, o questionário foi aplicado a amostra final formada por 28 funcionários da empresa analisada.

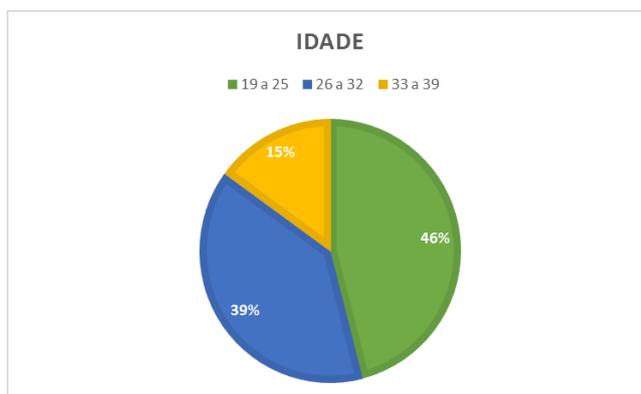
O questionário foi enviado *on-line* através da ferramenta *Google Forms* com o intuito de facilitar a distribuição entre os respondentes. A análise dos dados foi realizada através da observação dos fatores identificados, comparando e interpretando-os conforme teoria estudada, com a finalidade de entender como a QVT está presente na empresa e como os colaboradores se sentem a respeito do tema. Para mensurar os dados, utilizou-se a frequência e porcentagem, e como *software* para apoio na elaboração de tabelas e gráficos foi utilizado o *Excel*.

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A amostra da pesquisa foi composta por 26 respondentes, sendo 14 do sexo masculino (54%) e 12 do sexo feminino (46%). Quanto a faixa etária da amostra situa-se em um intervalo que varia de 19 a 38 anos, dos quais 46% (12) situam-se numa amplitude de 19 a 25 anos, 39% (10) dos respondentes com idade entre 26 a 32 anos e por fim, 15% (4) entre 33 a 39 anos (Gráfico 1).

Gráfico 1 - Idade



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

A partir do modelo de Walton, foram respondidas uma sequência de questões conforme cada uma das oito categorias citadas pelo autor. A frequência das respostas será analisada de acordo com as tabelas a seguir.

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

Tabela 1: Compensação Justa e Adequada

Questões	Totalmente Satisfeito		Satisfeito		Indiferente		Insatisfeito		Totalmente Insatisfeito	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Q1-Remuneração recebida pela função que você exerce.	1	3,8	11	42,3	10	38,5	3	11,5	1	3,8
Q2-Igualdade de remuneração das pessoas que exercem a mesma função que você.	3	11,5	4	15,4	7	26,9	10	38,5	2	7,7
Q3-Remuneração da sua função em relação à outras empresas.	2	7,7	10	38,5	6	23,1	8	30,8	0	0
Q4-Recompensas e participações de resultados que você recebe da empresa.	3	11,5	5	19,2	4	15,4	7	26,9	7	26,9
Q5-Benefícios extras (alimentação, transporte, médico) oferecidos pela empresa.	5	19,2	10	38,5	0	0	10	38,5	1	3,8

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Legenda: f: Frequência. %: Percentual

De acordo com a Tabela 1, em relação a Remuneração Justa e Adequada, observa-se que há um equilíbrio entre o nível de satisfação e insatisfação, sendo este caracterizado pela comparação de sua remuneração com outro fator. Segundo Luz (2003), o salário e as recompensas estão intensamente ligados à satisfação do colaborador, sendo necessário a empresa oferecer salários justos e condições para que as pessoas sintam vontade de desenvolver-se profissionalmente. Indo ao encontro deste estudo, na Q1 percebe-se que há uma satisfação de 42,3% em relação à remuneração recebida, o que significa que este percentual considera receber o suficiente para manter seu padrão de vida.

Tayne Gonçalves Silva, Cláudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

Por outro lado, em relação a comparação da remuneração com outros colegas e com outras empresas, percebe-se que na Q2 e na Q3 há um nível de insatisfação mais elevado (38,5% e 30,8%, respectivamente), sugerindo a existência de critérios diferenciados para a compensação financeira de trabalhadores que exercem a mesma função sendo na própria empresa ou em comparação com o salário do mercado, pois um sistema de remuneração bem administrado, permite ao colaborador um excelente desempenho, podendo ser levado a obtenção de ganhos cada vez maiores dentro da empresa (FRANÇA, 2008).

Em relação as recompensas e benefícios, nota-se que apesar de 15,4% terem demonstrado indiferença sobre a participação de resultados (Q4), 53,8% demonstraram insatisfação, cuja ação da empresa deve ser buscar um programa de resultado que beneficie a todos, de modo que haja maior motivação. Da mesma forma deve ser feito com os benefícios (Q5), nas quais os resultados mostraram que apesar de 38,5% estarem satisfeitos, este mesmo número encontrou-se insatisfeito.

Tabela 2: Condições de Trabalho

Questões	Totalmente Satisfeito		Satisfeito		Indiferente		Insatisfeito		Totalmente Insatisfeito	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Q1-Jornada de trabalho diária.	7	26,9	13	50	3	11,5	3	11,5	0	0
Q2-Tempo de intervalo para descanso.	7	26,9	10	38,5	6	23,1	2	7,7	1	3,8
Q3-Carga de trabalho (quantidade de trabalho).	1	11,5	9	34,6	4	15,4	6	23,1	4	15,4
Q4-Recursos disponíveis para execução das tarefas (computadores, impressoras, etc).	1	3,8	18	69,2	4	15,4	2	7,7	1	3,8

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

Q5-Área de local de trabalho (espaço para todos).	7	26,9	11	42,3	6	23,1	2	7,7	0	0
Q6-Equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva.	2	7,7	11	42,3	9	34,6	4	15,4	0	0
Q7-Estresse causado pelas atividades que você executa.	0	0	8	30,8	3	11,5	7	26,9	8	30,8

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Legenda: f: Frequência. %: Percentual

Na categoria Condições de Trabalho, evidencia-se que em relação a jornada diária de trabalho e o horário para descanso (Q1 e Q2), a maioria encontrou-se satisfeita com percentuais que giram em torno de 76,9% e 65,4%. A Q3 referente à quantidade de trabalho, mostra que 23,1% estão insatisfeitos e 15,4% totalmente insatisfeitos, enquanto que 34,6% estão satisfeitos, fazendo uma relação direta com a Q7, que mostra que houve um índice elevado de insatisfação no estresse causado pelas atividades, sendo 26,9% insatisfeitos e 30,8% totalmente insatisfeitos. Ou seja, um trabalho que proporciona uma quantidade de trabalho excessiva, conseqüentemente resulta em estresse para o trabalhador. Para Ferreira et al. (2010) essas condições físicas do trabalho devem reduzir ao mínimo risco de doenças e danos à saúde.

Sessenta e nove por cento dos respondentes, estão satisfeitos com os recursos disponíveis para execução das atividades (Q4) e em torno de 69,2% consideraram o ambiente da empresa agradável, na Q5. A segurança também é considerada um fator muito importante pois é fundamental que a organização possibilite condições mínimas de proteção e higiene para que não ocorra quaisquer incidente ou eventualidade, evitando assim custos com saúde ou acidentes (CARVALHO et al., 2013). Assim, em relação a Q6, 42,3% estão satisfeitos com a segurança, enquanto que 15,4% estão insatisfeitos. Como a empresa não tem nenhum histórico de acidente, 34,6% se

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

mostrou-se indiferente com esta questão, concluindo que para este percentual, este não é o fator de maior importância.

Tabela 3: Uso e Desenvolvimento da Capacidade

Questões	Totalmente Satisfeito		Satisfeito		Indiferente		Insatisfeito		Totalmente Insatisfeito	
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Q1-Relevância das tarefas executadas por você.	1	19,2	14	53,8	5	19,2	2	7,7	0	0
Q2-Nível de autonomia que você possui na execução das tarefas.	4	15,4	11	42,3	8	30,8	2	7,7	1	3,8
Q3-Feedback recebido por você em relação as tarefas que executou (retorno dos superiores).	2	7,7	8	30,8	6	23,1	8	30,8	2	7,7
Q4-Satisfação que você sente ao realizar o seu trabalho (autoestima).	5	19,2	13	50	5	19,2	2	7,7	1	3,8
Q5-Responsabilidade por tarefas de diversos tipos (tarefas sob sua responsabilidade).	5	19,2	11	42,3	6	23,1	3	11,5	1	3,8

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Legenda: f: Frequência. %: Percentual

No que tange à categoria Uso e Desenvolvimento da Capacidade, apresentada na Tabela 3, é possível afirmar que a maioria dos colaboradores estão satisfeitos com a importância das tarefas que executam (Q1), sendo 19,2% totalmente satisfeitos e 53,8% satisfeitos, e isto faz com que haja um aumento na motivação, concordando com Iida (2005), que afirma que o enriquecimento da tarefa concede ao indivíduo novos conhecimentos e habilidades, bem como novas responsabilidades, proporcionando à empresa indivíduos que buscam demonstrar melhor o seu potencial. Em consequência

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

disto, estes estão 19,2% totalmente satisfeitos e 42,3% satisfeitos com as tarefas sob suas responsabilidades (Q5), gerando também um nível elevado de autoestima no trabalho (Q4), sendo evidenciado com um percentual de 69,2% distribuídos entre satisfeito e totalmente satisfeito.

Na Q2, 30,8% são indiferentes quando se trata de autonomia na execução de tarefas, o que mostra que para muitos este fator é irrelevante, tendo em vista a necessidade de se reportar a um superior para conclusão de algumas tarefas. Na mesma questão, 42,3% estão satisfeitos com sua autonomia. O *feedback* que os colaboradores recebem de seus gestores se caracteriza como fundamental pois, segundo Freitas e Souza (2009, p. 139), “está relacionado a obtenção de informações significativas sobre o processo total do trabalho e os resultados de sua própria ação, tal que permita o funcionário apreciar a relevância e as consequências destas ações”.

Na Q3, apesar de 30,8% estarem satisfeitos com o retorno dos superiores, o mesmo percentual está insatisfeito, divergindo com o descrito pelo autor. Assim sugere-se que além das reuniões já feitas pela empresa mensalmente, o setor de Recursos Humanos busque uma forma de avaliar individualmente cada colaborador, de forma que estes se sintam empenhados a melhorar suas ações.

Tabela 4 - Oportunidade de Crescimento e Segurança

Questões	Totalmente Satisfeito		Satisfeito		Indiferente		Insatisfeito		Totalmente Insatisfeito	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Q1-Oportunidade de crescimento profissional.	0	0	13	50	6	23,1	3	11,5	4	15,4
Q2-Nível de reconhecimento do seu trabalho.	2	7,7	8	30,8	7	26,9	5	19,2	4	15,4

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

Q3-Nível de rotatividade (admissões e demissões constantes).	0	0	7	26,9	8	30,8	6	23,1	5	19,2
Q4-Incentivo da empresa às suas capacitações (cursos, treinamentos, etc.).	1	3,8	8	30,8	9	34,6	3	11,5	5	19,2
Q5-Plano de carreira oferecido.	0	0	11	42,3	6	23,1	4	15,4	5	19,2

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Legenda: f: Frequência. %: Percentual

De acordo com a Tabela 4, analisa-se como os colaboradores da empresa estudada sentem-se em relação às oportunidades oferecidas pela empresa, com base em seu crescimento e segurança. Na Q1, quando questionados sobre as oportunidades que a empresa oferece para o crescimento profissional, 50% mostraram-se satisfeitos, enquanto que os outros 50% ficaram divididos entre as categorias abaixo a esta, ou seja, nenhum funcionário demonstrou total satisfação, o que pode levar a uma desmotivação e insegurança, fazendo com que enxerguem outras possibilidades e novos empregos no mercado. Andrade (2012, p. 15) afirma que “a ideia do plano de carreira, alimenta maiores perspectivas profissionais do funcionário dentro da organização”.

E quando se fala em plano de carreira oferecido (Q5), 42,3% estão satisfeitos, mas ainda há um grande percentual insatisfeito (sendo 15,4% insatisfeitos e 19,2% totalmente insatisfeitos). Se tratando de reconhecimento de trabalho, 26,9% mostraram-se indiferentes, 19,2% insatisfeitos e 15,4% totalmente insatisfeitos.

O percentual de insatisfação também é elevado quando fala-se em rotatividade na Q3, pois 23,1% estão insatisfeitos e 19,2% totalmente insatisfeitos, e isto evidencia o incômodo dos funcionários em relação ao nível de rotatividade. Sobre o incentivo da empresa às capacitações (Q4), nota-se que há um conflito com a informação fornecida pela empresa, pois esta afirma oferecer estes tipos de incentivos a todos, enquanto que o

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

resultado mostra que 30,8% estão satisfeitos, contra 11,5% insatisfeitos e 19,2% totalmente insatisfeitos. Esta foi a dimensão analisada com mais funcionários insatisfeitos, comprovando que alguns esforços citados pela empresa, não estão sendo percebidos pelos colaboradores, ou só estão sendo aproveitados por parte deles, tornando-se necessário para a empresa uma melhor divulgação de suas ações, além da melhoria na comunicação para que cada funcionário busque junto ao gestor, a realização de seus objetivos profissionais.

Tabela 5 - Integração Social

Questões	Totalmente Satisfeito		Satisfeito		Indiferente		Insatisfeito		Totalmente Insatisfeito	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Q1-Tratamento entre as pessoas sem preconceito (raça, cor, religião, etc.).	12	46,2	9	34,6	4	15,4	1	3,8	0	0
Q2-Seu relacionamento com colegas e superiores.	8	30,8	13	50	4	15,4	0	0	1	3,8
Q3-Comprometimento de sua equipe e colegas.	8	30,8	9	34,6	6	23,1	3	11,5	0	0
Q4-Valorização de suas ideias e iniciativas.	4	15,4	7	26,9	10	38,5	4	15,4	1	3,8
Q5-Participação da empresa na promoção da integração entre os funcionários.	3	11,5	10	38,5	9	34,6	3	11,5	1	3,8

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Legenda: f: Frequência. %: Percentual

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

A Integração Social trazida na Tabela 5 “refere-se à ausência de grandes diferenças hierárquicas e preconceitos, relacionamento marcado por apoio mútuo, franqueza interpessoal e respeito às individualidades” (RECHZIEGEL; VANALLE, 1999, p. 34). Os resultados vão ao encontro da citação das autoras, pois esta foi a categoria que apresentou menores percentuais de insatisfação, comprovando que há um forte incentivo da empresa em manter uma boa relação entre os funcionários e também com seus superiores. Quarenta e seis por cento dos respondentes afirmam estar totalmente satisfeitos quando se trata do tratamento sem preconceito (Q1), 34,6% satisfeitos, 15,4% indiferentes e apenas 3,8% insatisfeitos. O relacionamento com colegas e superiores apresentado na Q2 também foi considerado com um índice elevado de satisfação (30,8% totalmente satisfeitos e 50% satisfeitos), bem como, o comprometimento da equipe e colegas de trabalho (Q3), com 30,8% totalmente satisfeitos, 34,6% satisfeitos e 11,5% insatisfeitos. As ideias e iniciativas valorizadas pela empresa (Q4), mostram que 15,4% concordam com esta valorização e sentem-se totalmente satisfeitos, 26,9% satisfeitos contra 15,4% insatisfeitos. Curiosamente, 38,5% mostraram-se indiferentes para esta questão, o que afirma que apesar de a valorização ser um dos fatores fundamentais para a motivação e permanência do funcionário, este percentual não considera este fator como mais relevante. Por fim, na Q5, 11,5% estão totalmente satisfeitos com a participação da empresa na integração entre colaboradores, 38,5% estão satisfeitos, 34,6% consideram-se indiferentes, 11,5% insatisfeitos e apenas 1 funcionário (3,8%) totalmente insatisfeito. Este é um indicador importante pois é possível motivar o trabalhador criando um ambiente de participação e integração com superiores e colegas de trabalho, através de um ambiente em que a pessoas possam se sentir bem e que se sintam importantes na organização sabendo que outros podem vir a contar com elas (MORETTI; TREICHEL, 2003).

Tabela 6: Constitucionalismo

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

Questões	Totalmente Satisfeito		Satisfeito		Indiferente		Insatisfeito		Totalmente Insatisfeito	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Q1-Respeito aos direitos trabalhistas (13º, férias).	7	26,9	13	50	2	7,7	4	15,4	0	0
Q2-Igualdade de tratamento para com os funcionários.	4	15,4	8	30,8	4	15,4	8	30,8	2	7,7
Q3-Nível de liberdade de expressão que você possui.	3	11,5	10	38,5	10	38,5	2	7,7	1	3,8
Q4-Normas e regras do seu trabalho.	4	15,4	14	53,8	6	23,1	2	7,7	0	0
Q5-Nível de privacidade que você possui em relação à sua vida pessoal.	7	26,9	10	38,5	7	26,9	0	0	2	7,7

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Legenda: f: Frequência. %: Percentual

Quando se trata dos direitos e deveres dos membros da organização, o Constitucionalismo apresentado na Tabela 6, traz os resultados referentes a satisfação dos colaboradores. “O constitucionalismo tem como meta a obtenção por meio de direitos trabalhistas um ambiente de trabalho mais justo e igualitário” (KOVALESKI et al., 2008, p. 62). Na Q1, tem-se o respeito aos direitos trabalhistas, que mostra que 26,9% estão totalmente satisfeitos, 50% satisfeitos e 15,4% insatisfeitos. Trata-se de um fator relevante para a QVT pois reflete a preocupação da empresa em cumprir todas as determinações legais, resultando em maior confiança e segurança para os funcionários. Se tratando de igualdade de tratamento entre todos (Q2), 15,4% estão totalmente satisfeitos, 30,8% satisfeitos e o mesmo percentual insatisfeito e 7,7% totalmente insatisfeitos. Isto comprova que apesar de um bom índice de satisfação, a empresa deve ter cuidado neste quesito pois todos os funcionários devem ter um tratamento justo

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

independente do assunto ou situação, de modo que evite constrangimentos no ambiente e/ou entre os colegas. Em relação a liberdade de expressão (Q3), metade dos respondentes consideram satisfatório (11,5% totalmente satisfeitos e 38,5% satisfeitos), 38,5% são neutros em relação a este assunto e os 11,5% restantes estão insatisfeitos. As normas e regras que a empresa determina para as atividades, também apresentam satisfação na Q4, tendo apenas 7,7% insatisfeitos. O nível de privacidade pessoal, que praticamente é inexistente em algumas organizações e pode afetar diretamente o bem-estar do colaborador, apresenta uma satisfação que gira em torno de 65,4%, refletindo positivamente para a QVT.

Tabela 7 - Trabalho e Espaço Total de Vida

Questões	Totalmente Satisfeito		Satisfeito		Indiferente		Insatisfeito		Totalmente Insatisfeito	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Q1-Quantidade de horas extras que você faz semanalmente.	4	15,4	15	57,7	2	7,7	4	15,4	1
Q2-Influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar.	6	23,1	8	30,8	6	23,1	4	15,4	2	7,7
Q3-Tempo em que você passa por semana em momentos de família, lazer, viagens e etc.	5	19,2	10	38,5	4	15,4	5	19,2	2	7,7
Q4-Horários de trabalho e descanso.	4	15,4	12	46,2	3	11,5	7	26,9	0	0

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Legenda: f: Frequência. %: Percentual

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

O Trabalho e Espaço Total de Vida têm como objetivo mensurar o equilíbrio entre a vida no trabalho e a vida pessoal, de forma em que as atividades não excedam ao tempo de lazer, pois prolongados períodos de trabalho podem causar danos a vida familiar (FREITAS; SOUZA, 2009). De acordo com os autores, a quantidade de horas extras expostas na Q1, apresentam um nível elevado de satisfação de 57,7% e um nível mais reduzido de insatisfação, 15,4%. Isto traz uma relação direta com a Q2 e a Q3, pois quantidades abusivas de horas extras podem fazer com que o empregado passe menos tempo em momentos pessoais. Vinte e três por cento estão totalmente satisfeitos com a influência do trabalho sobre sua rotina familiar/pessoal e 30,7% estão satisfeitos, 23,1% consideram este fator indiferente, enquanto que o nível de insatisfação gira em torno de 23,1%. Em relação ao tempo que estes passam em momentos de lazer, há um aumento na insatisfação (19,2% insatisfeitos e 7,7% totalmente insatisfeitos), o que pode ser caracterizado pela própria expectativa de cada colaborador, e o quanto ele considera bom o tempo para estar em outros momentos que não seja no trabalho. Quando se trata de equilíbrio entre horário de trabalho e horário de descanso, na Q5 há um percentual de 46,2% satisfeito contra 26,9% insatisfeito.

Tabela 8 - Relevância Social na Vida do Trabalho

Questões	Totalmente Satisfeito		Satisfeito		Indiferente		Insatisfeito		Totalmente Insatisfeito	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Q1-Orgulho em realizar o seu trabalho.	6	23,1	9	34,6	9	34,6	1	3,8	1	3,8
Q2-Imagem que a empresa tem perante a sociedade.	4	15,4	8	30,8	9	34,6	4	15,4	1	3,8
Q3-Integração comunitária (contribuição com a sociedade).	2	7,7	7	26,9	8	30,8	5	19,2	4	15,4

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

Q4-Serviços prestados e produtos que a empresa fabrica.	0	0	16	61,5	7	26,9	1	3,8	2	7,7
--	---	---	----	------	---	------	---	-----	---	-----

Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Legenda: f: Frequência. %: Percentual

A Tabela 8 demonstra a última dimensão citada por Walton que visa mensurar a percepção dos colaboradores em relação a responsabilidade da empresa na sociedade, através de sua imagem e da qualidade de serviços prestados e produtos ofertados. Um dos fatores para que os funcionários sintam orgulho em realizar seu trabalho e sintam orgulho da organização que o emprega, é a maneira como ele enxerga a empresa em seu papel de responsável social, pois conforme Oliveira e Andrade (2011), a autoestima e produtividade podem ser afetadas quando a empresa não é socialmente responsável, pois faz com que os trabalhadores depreciem o valor de seu trabalho e carreira. Na Q1 vê-se que 23,1% estão totalmente satisfeitos e 34,6% satisfeitos e apesar de um nível elevado de indiferença (34,6%) apenas 7,6% estão insatisfeitos. Na Q2 tem-se a questão da imagem que a empresa representa perante a sociedade, e os percentuais foram resultantes em 15,4% totalmente satisfeitos, 30,8% satisfeitos, 34,6% indiferentes, 15,4% insatisfeitos e 3,8% totalmente insatisfeitos.

Basicamente o mesmo percentual é apresentado quando se fala da contribuição comunitária na Q3, tendo mais um percentual elevado de indiferença (30,8%). A Q4 mostra que os funcionários sentem orgulho em relação à qualidade do atendimento e serviço prestado, pois um percentual de 61,5% considera-se satisfeito, contra 11,5% distribuídos em insatisfeitos e totalmente insatisfeitos. Esta foi a dimensão que mais apresentou respostas indiferentes, cabendo a empresa a divulgação deste papel de responsabilidade ambiental e social a todos seus funcionários, destacando-a como fator relevante para a melhoria da atuação da empresa no mercado.

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da necessidade em manter o desempenho de sua produtividade e consequentemente sua sobrevivência no mercado, as empresas já percebem a importância da QVT no ambiente organizacional, tendo em vista que a mão de obra satisfeita com o trabalho passa a produzir mais e melhor, gerando mais lucro.

Com base nisto, este estudo tem por objetivo analisar a partir do modelo de Walton a percepção dos colaboradores de um empresa do setor xxx em relação à Qualidade de Vida no Trabalho. Para isto foi realizado um estudo com a finalidade de identificar possíveis ações consideradas importantes para o desenvolvimento da QVT e posteriormente aplicado um questionário com base no método de Walton, para entender o nível de satisfação dos funcionários em relação as ações oferecidas pela empresa.

Diante dos resultados obtidos, a pesquisa constatou que na dimensão **compensação justa e adequada** os colaboradores encontraram-se satisfeitos com sua remuneração recebida, no entanto, quando comparada com a remuneração dos colegas e de outras empresas, evidenciou-se um grande número de insatisfeitos, além da insatisfação com os benefícios e participação nos resultados oferecidos pela organização. Na dimensão **condições de trabalho**, a carga de trabalho e o nível de estresse causado pela mesma, teve um grande índice de insatisfação, sendo um resultado preocupante pois afeta diretamente a saúde dos colaboradores. Por outro lado, a maioria mostrou-se satisfeita com os recursos disponíveis para a execução das tarefas e com o local de trabalho. Quando se trata de **uso e desenvolvimento da capacidade**, destaca-se a satisfação dos funcionários com a importância das tarefas que executam e como estas aumentam sua autoestima. Porém, é preciso um retorno do andamento de seu desempenho, e o resultado mostrou que apesar de haver colaboradores satisfeitos com o *feedback*, ainda há a mesma quantidade de insatisfeitos com o retorno vindo de seus superiores.

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

A dimensão **oportunidade de crescimento e segurança** foi a que apresentou maior índice de insatisfação, sobretudo na percepção dos funcionários em relação ao nível de rotatividade. Nesta dimensão, nem todos os colaboradores demonstraram uma percepção positiva quando se trata de plano de carreira e incentivo a capacitação profissional oferecidos pela empresa, havendo um confronto entre as informações inicialmente fornecidas pela mesma e o resultado da pesquisa. A **integração social**, por sua vez, foi o indicador com maiores índices de satisfação, o qual evidencia que a organização se preocupa com o relacionamento entre os colaboradores, proporcionando um ambiente respeitoso, harmônico e com apoio mútuo. A questão referente à valorização das ideias e iniciativas teve um alto percentual de colaboradores que consideraram como indiferente, demonstrando que para este grupo, este não é o item mais relevante quando se trata de integração. Falando em determinações legais a dimensão **constitucionalismo** apresentou uma alta satisfação quando se fala de respeito aos direitos trabalhistas, normas da empresa e nível de privacidade em relação à vida pessoal, no entanto, tratando-se de igualdade entre os colaboradores, é importante destacar que houve uma quantidade relevante de insatisfeitos, o que pode levar a um sentimento de injustiça e conseqüentemente desmotivação por parte do trabalhador.

Na dimensão **trabalho e espaço total de vida**, um grande percentual mostrou-se satisfeito com a quantidade de horas extras que fazem semanalmente, ou seja, as outras questões desta dimensão também foram consideradas de forma positiva para a QVT, pois os funcionários se posicionaram de forma satisfatória com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar. É importante destacar que a insatisfação aumenta quando são questionados sobre o tempo que passam em lazer, famílias ou viagens, o que pode depender da expectativa de cada um. Por fim, a última dimensão que traz a **relevância social do trabalho** mostrou um maior índice de colaboradores indiferentes, tendo um aumento na satisfação na percepção dos serviços prestados e/ou produtos vendidos, e uma insatisfação na contribuição da empresa com a sociedade.

Tayne Gonçalves Silva, Cláudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

Assim, diante dos resultados obtidos, conclui-se que os níveis de Qualidade de Vida no Trabalho na empresa pesquisada são bem aceitos pelos colaboradores, havendo necessidade de melhorias no sentido de adequar a política de cargos e salários, oferecendo aos colaboradores benefícios e participação nos resultados, bem como desenvolver ações junto ao setor de Recursos Humanos para que possam apresentar sugestões de melhorias na relação entre o administrador e os demais colaboradores, de modo que estes venham a sentir segurança para expor suas necessidades, além de ter conhecimento de suas ações e de como a empresa investe na formação profissional de cada um.

A pesquisa teve como contribuição a demonstração de que as organizações podem mudar o dia a dia dos seus funcionários com apenas algumas melhorias na gestão de pessoas, visto que estes estão satisfeitos com muitos outros fatores, e que a forma de comunicação para abertura de ideias e sugestões, podem fazer com que se sintam seguros e motivados em suas empresas.

Portanto, para futuras pesquisas que visem complementar e elevar o conhecimento acerca deste assunto tão relevante para a atualidade, sugere-se a utilização de variáveis específicas, com o intuito de analisar mais profundamente esta relação entre a empresa e o funcionário, trazendo assim ações de melhorias que impactem a QVT de forma positiva, de modo a gerar um aumento na satisfação dos colaboradores para que através da produção, a empresa obtenha maior vantagem competitiva.

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

ABSTRACT

TITULO

The necessity in the quality of life in the organizations is increasingly clear, because the workers have the rights of being familiar in an environment that provides better conditions in health, physics and psychic. An improvement in the worker comfort makes that he or she has the motivation to work in the best way as possible. In this context, the present article had as intention to analyze from Walton's model the workers perception from an air conditioning environment sector of a company in relation to the Quality of Life in the Work (QLW). To conclude such goals, it started from the theoretical framework for the deepening of the proposed theme, followed by an analysis from the actions offered by the company. The used method was a quantitative approach research, with a descriptive classification and bibliographic techniques research and field research. It was applied a questionnaire with closed questions to the workers to measure their satisfaction in relation to the subject. The results of the research showed that in a general way, the workers are satisfied with the QLW developed by the company, although there are some factors that demand action efforts by the management, with improvement in the remuneration and benefit systems, feedback given to the workers in relation to their development and opportunities divulgation to help in the professional capacity.

Keywords: Satisfaction; Quality of Work Life on Environment Work; Motivation; Productivity.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Rubia Mandarim. Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa Farem S/A Indústria Química. **Monografia**, 52 f (Pós-graduação em gestão empresarial) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2012.

BARBOSA, Eduardo F. Instrumentos de coleta de dados em pesquisas educacionais. **Educativa (Instituto de Pesquisa e Inovações Educacionais)**. **Publicação interna**, 1998.

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

BORTOLOZO, Aline; SANTANA, Denise Dias de. **Qualidade de vida no trabalho:** os fatores que melhoram a qualidade de vida no trabalho. SIMPÓSIO NACIONAL DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, 1., 2011. Disponível em <http://www.unifil.br/portal/arquivos/publicacoes/paginas/2012/1/420_685_publpg.pdf>. Acesso em: 16 abr. 2015.

CARVALHO, Jéssica Faria et al. Qualidade de Vida no Trabalho e Fatores Motivacionais dos Colaboradores nas Organizações. **UNISEPE**, São Paulo, n 7, p. 21-31, set. 2013.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos:** fundamentos básicos. 7. ed. Barueri: Manole, 2010. 324 p.

FERNANDES, Ida Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho:** como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996. 115 p.

FERNANDES, Thiago Ramos et al. **Qualidade de Vida no Trabalho.** Cachoeirinha: Mostra de Iniciação Científica do CESUCA-2317-5915, n. 7, 2013. Disponível em <<http://ojs.cesuca.edu.br/index.php/mostrac/article/view/496>>. Acesso em: 09 mai. 2015.

FERREIRA, Tânia Kajima Magalhães et al. Qualidade de Vida no Trabalho: um desafio a ser perseguido. **Congresso Virtual Brasileiro**, Rio de Janeiro, v. 1, p. 1355-1375, 2010.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Qualidade de Vida no Trabalho:** Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012. 217 p.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de Recursos Humanos – PRH:** Conceitos, ferramentas e procedimentos. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2008. 268 p.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi et al. **As Pessoas na Organização.** 15. ed. São Paulo: Gente, 2002. 306 p.

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

FREITAS, André Luis Policie; SOUZA, Renata Guarindo Bastos de. Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas. **Sistemas & Gestão**, Rio de Janeiro, v.4, n.2, p. 136-154, 2009.

GERHARDT, Tatiana Engle; SILVEIRA, Denise Tolfo; Organizadores. Métodos de Pesquisa. Porto Alegre: Editora UFRGS, 2009, 120 p.

IIDA, Itiro. **Ergonomia: Projeto e Produção**. 2 ed. São Paulo: Edgar Blucher Ltda, 2005. 630 p.

KOVALESKI, Aurélio et al. Avaliação da qualidade de vida no trabalho no setor de construção civil: utilização do modelo de walton. **Nucleus**, v. 5, n. 2, p. 1-14, 2008.

LUZ, Ricardo. **Gestão do Clima Organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003, 160 p.

MORETTI, Silvinha; TREICHEL, Adriana. Qualidade de vida no trabalho x auto-realização humana. **Revista Leonardo pós-Órgão de Divulgação Científica e Cultural do ICPG, Blumenau**, v. 1, n. 3, p. 73-80, 2003.

ODEBRECH, Tiago Andrade Caldeira; PEDROSO, Reginaldo. Qualidade de Vida no Trabalho: Diferentes percepções de um mesmo processo. **Revista Olhar Científico – Faculdades Associadas de Ariquemes – v. 01, n. 1, ago./dez. 2010**.

OLIVEIRA, Marcelo Manarelli; ANDRADE, Joshé Figueiredo. **Qualidade de Vida no Trabalho: A importância de uma pesquisa de satisfação dos funcionários bem elaborada**. VII Congresso Nacional de Excelência e Gestão, 2013. Disponível em <<http://www.excelenciaemgestao.org/pt/edicoes-antiores/vii-cneg/anais.aspx>>. Acesso em: 28 set. 2015

PRODANOV, Cleber Cristiano; DE FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2. d. Novo Hamburgo: Editora Feevale, 2013. 272 p.

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeier, Danielle Nunes Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea

RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria. Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**, v. 3, p. 76-97, 2003.

RECHZIEGEL, Waldir; VANALLE, Rosangela Maria. Qualidade de Vida no Trabalho e a Qualidade Total. **Revista de Negócios**, Piracicaba, v. 4, n. 4, p. 31-35, 1999.

ROBBINS, Stephen Paul. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. 8. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009. 316 p.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho**: Evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis: Vozes, 2002. 208 p.

SANTOS, Jaqueline Araujo dos. **Qualidade de Vida no Trabalho**. X Congresso Nacional em Excelência de Gestão, 2014. Disponível em <<http://www.excelenciaemgestao.org/pt/edicoes-anteriores/x-cneg/anais-do-x-cneg.aspx>>. Acesso em 09 mai. 2015.

VIEIRA, Débora Feijó V. B.; HANASHIRO, Darcy Mitiko M. Visão Introdutória de Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 11, n 2, p 41-46, 1990.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2009. Disponível em: <<http://www.ebah.com.br/content/ABAAAgGMAAB/metodologia-estudo-pesquisa-administracao>>. Acesso em 11 mai. 2015.

Revista Inteligência Competitiva

ISSN: 2236-210X

Tayne Gonçalves Silva, Claudia Lehnemann Tannhauser, Uiliam Hahn Biegelmeyer, Danielle Nunes
Pozzo, Rosecler Maschio Gilioli, Maria Emilia Camargo, Gabriela Zanandrea