



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
CAMPUS CHAPECÓ
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

ROBERTA DE LIMA BATISTA SALES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE DAS PERCEPÇÕES DE UMA
EQUIPE DE ENFERMAGEM**

**CHAPECÓ
2015**

ROBERTA DE LIMA BATISTA SALES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE DAS PERCEPÇÕES DE UMA
EQUIPE DE ENFERMAGEM**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação
apresentado como requisito para obtenção de grau
em bacharel em Administração da Universidade
Federal da Fronteira Sul

Orientador: Prof. Me Humberto Tonani Tosta.

CHAPECÓ
2015

DGI/DGCI - Divisão de Gestão de Conhecimento e Inovação

Sales, Roberta de Lima Batista
Qualidade de Vida no Trabalho: análise das
percepções de uma equipe de enfermagem/ Roberta de Lima
Batista Sales. -- 2015.
70 f.:il.

Orientador: Humberto Tonani Tosta.
Trabalho de conclusão de curso (graduação) -
Universidade Federal da Fronteira Sul, Curso de
Administração , Chapecó, SC, 2015.

1. Qualidade de Vida no Trabalho. 2. Satisfação no
Trabalho. 3. Motivação. 4. Equipe de enfermagem. I.
Tosta, Humberto Tonani, orient. II. Universidade Federal
da Fronteira Sul. III. Título.

ROBERTA DE LIMA BATISTA SALES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE DAS PERCEPÇÕES DE UMA
EQUIPE DE ENFERMAGEM**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

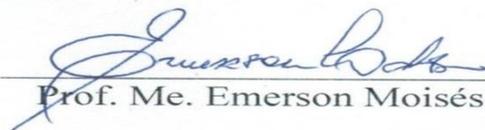
Orientador: Prof. Me Humberto Tonani Tosta

Este trabalho de conclusão de curso foi defendido e aprovado pela banca em: 18 /06 /2015.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Me. Humberto Tosta – UFFS



Prof. Me. Emerson Moisés Labes – UFFS



Profª. Esp. Leani Lauermann Koch – UFFS

Dedico este trabalho a minha maravilhosa mãe Gilda, que hoje se encontra com Deus e não pôde apreciar esta vitória, mas que sempre torceu por mim e meus sonhos acreditando e me incentivando para a conclusão do curso.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente e de coração a DEUS por estar ao meu lado em todos os momentos que precisei, me dando força nos momentos de fraqueza, conforto nos momentos de tristeza e por ter me dado a oportunidade de cursar um ensino superior em uma universidade federal, colocando em meu caminho novos amigos e novos “filhos”.

Ao meu maravilhoso esposo e companheiro Cícero, que sempre esteve ao meu lado me dando carinho, força para continuar e nunca desanimar, sendo compreensível cuidando de nossos filhos nos momentos em que eu estava ausente.

A minha mãe, mulher guerreira, por ter me dado seu lado insistente, guerreiro, batalhador, briguento pelo que achava certo e que não desistia diante dos obstáculos.

Aos meus filhos Guilherme e Heitor pela compreensão por minhas ausências em momentos de família. Amo vocês!

Agradeço ao meu orientador Humberto Tonani Tosta pela compreensão, paciência e perseverança em me orientar, não medindo esforços para que eu continuasse e não desistisse.

Minhas irmãs, Regiane e Renata, e meu irmão-cunhado Gustavo que mesmo estando longe sempre tinham uma palavra de motivação e carinho.

Minha querida companheira e amiga Maira que esteve comigo desde minha entrada no curso, me ajudando durante a gravidez e se tornando uma pessoa muito especial na minha vida.

Agradeço a minha família pelo carinho dispensado desde o início quando souberam que eu havia passado em uma universidade federal. A primeira da família.

A todos os meus professores do curso de Administração, em especial prof.^a Kelly, prof.^a Larissa, prof. Charles e prof. Ronei, por compreenderem as minhas necessidades nesta trajetória e serem grandes parceiros.

As meus colegas de curso pelo carinho e pela colaboração diante das minhas dificuldades. Não citarei nomes para não correr o risco de esquecer alguém, mas todas sabem do lugar especial que possuem em meu coração.

Obrigada a todos que participarem desta etapa da minha vida!

RESUMO

SALES, Roberta de Lima Batista. Qualidade de Vida no trabalho: análise das percepções de uma equipe de enfermagem. Trabalho de Conclusão de Curso de Administração, Universidade Federal da Fronteira Sul, Chapecó/SC, 2015.

A necessidade de bem-estar dos funcionários tem-se tornado cada vez mais explícita dentro das organizações, tendo em vista que o trabalho tem ocupado um lugar central na vida das pessoas. Os estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem em busca de conhecer os anseios e desejos esperados por estes funcionários, colaborando com a gestão de pessoas na busca por formas de proporcionar-lhes maior satisfação e motivação no trabalho. Com este embasamento, foi definido o objetivo geral deste trabalho onde foi analisada a percepção da equipe de enfermagem do AMU Atendimento Médico, uma clínica médica localizada na cidade de Chapecó, em relação aos indicadores de QVT que influenciam na satisfação do funcionário e por consequência na motivação da equipe. A metodologia aplicada quanto aos fins se caracterizou como qualitativa, quantitativa e descritiva. De caráter qualitativo ao propor identificar a posição da gestora, quanto as práticas de QVT hoje oferecidas pela empresa, para então propormos práticas de QVT, e caráter quantitativa ao buscar identificar a percepção da equipe de enfermagem em relação as práticas de QVT hoje adotadas. Foi descritiva e exploratória, por finalidade prática. Em relação à classificação quanto aos meios define-se: estudo de caso, pesquisa de campo e bibliográfica. Para o alcance dos objetivos, foi realizada uma coleta de dados através de um questionário estruturado para os funcionários e entrevista semi estruturada com a gestora da empresa, para que na análise de dados as duas percepções pudessem ser comparadas. Pode-se concluir que a empresa, não possui práticas de QVT efetivas em ação, está em fase de expansão a 2 anos, porém busca atender as necessidades básicas dos funcionários, e mesmo não tendo um setor qualificado de gestão de pessoas algumas práticas são utilizadas para atender e melhorar as necessidades dos funcionários. Com base nos resultados dos indicadores de QVT apurados conclui-se que a empresa é vista positivamente pelos funcionários e influi de forma satisfatória a opinião dos funcionários, porém, novas práticas foram sugeridas e devem ser adotadas para manter a satisfação hoje encontrada e buscar resultados e posicionamentos mais positivos ao grupo no todo.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Satisfação no Trabalho. Motivação. Equipe de enfermagem.

ABSTRAT

SALES, Roberta Lima Baptist. Quality of Life at Work: analysis of perceptions of a nursing team. Work Management Course Completion, Federal University of Southern Border, Chapecó / SC, 2015.

The need welfare of employees has become increasingly explicit in organizations in order that the work has occupied a central place in people's lives. Studies on Quality of Life at Work (QWL) has been seeking to know the desires and wishes expected by those officials, collaborating with the management of people in the search for ways to provide them with greater satisfaction and motivation at work. With this foundation, it was set the aim of this study where we analyzed the perception of the AMU Medical Care nursing staff, a medical clinic located in Chapecó, regarding the QWL indicators that influence employee satisfaction and consequently in team motivation. The methodology applied as to the purposes was characterized as qualitative, quantitative and descriptive. Qualitative character by proposing to identify the management position, as the QWL practices today offered by the company, and then propose practices QWL, and quantitative character in seeking to identify the perception of the nursing team regarding the QWL practices adopted today. It was descriptive and exploratory, for practical purpose. In relation to the classification as to the means is defined: a case study, field research and literature. To achieve the goals, a collection of data was performed using a structured questionnaire for employees and semi structured interviews with the management of the company, so that the data analysis both perceptions could be compared. It can be concluded that the company, has no effective QWL practices in action, is in expansion phase to two years, but seeks to meet the basic needs of employees, and even not having a qualified industry personnel management some practices are used to meet and improve employee needs. Based on the results of established QWL indicators it is concluded that the company is viewed positively by employees and affects the satisfaction of the views of employees, however, new practices have been suggested and should be taken to maintain the satisfaction found today and get results and more positive positioning the group in whole.

Keywords: Quality of Life. Job Satisfaction. Motivation. Nursing team.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1- Pirâmide de Maslow.....	26
Figura 2- Construção do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho- QVT.....	28

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Categorias conceituais de Qualidade de Vida no Trabalho-QVT.....	30
Quadro 2- Questões da categoria compensação justa e adequada.....	42
Quadro 3- Questões da categoria condições de trabalho.....	44
Quadro 4- Questões da categoria utilização e desenvolvimento das capacidades.....	46
Quadro 5- Questões da categoria oportunidades de crescimento.....	47
Quadro 6- Questões da categoria integração social.....	49
Quadro 7- Questões da categoria constitucionalismo, respeito às leis.....	50
Quadro 8- Questões da categoria influência do trabalho na vida pessoal.....	52
Quadro 9- Questões da categoria relevância social e importância.....	53

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Compensação justa e adequada.....	43
Gráfico 2 – Condições de trabalho.....	44
Gráfico 3 – Utilização e desenvolvimento das capacidades.....	46
Gráfico 4 – Oportunidade de crescimento	48
Gráfico 5 – Integração Social no Trabalho.....	49
Gráfico 6 – Constitucionalismo.....	51
Gráfico 7 – Trabalho e vida social.....	52
Gráfico 8 – Relevância social.....	53

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA.....	14
1.2	OBJETIVOS.....	14
1.2.1	OBJETIVO GERAL.....	14
1.2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
1.3	JUSTIFICATIVA.....	14
2	REVISÃO DE LITERATURA.....	17
2.1	SATISFAÇÃO NO TRABALHO.....	17
2.2	CLIMA ORGANIZACIONAL.....	23
2.3	MOTIVAÇÃO.....	24
2.4	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	27
2.4.1	MODELOS DE QVT.....	28
2.5	O TRABALHO DE ENFERMAGEM.....	32
3	METODOLOGIA.....	35
3.1	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA.....	35
3.2	UNIDADE DE ANÁLISE.....	36
3.3	TÉCNICA DE COLETA DE DADOS.....	37
3.4	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	37
3.5	LIMITAÇÕES DA PESQUISA.....	38
4	RESULTADO DA PESQUISA.....	39
4.1	A EMPRESA.....	39
4.2	PERCEPÇÃO DO GESTOR.....	40
4.3	PERFIL E PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS EM RELAÇÃO A QVT.....	41
4.3.1	PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS DA EQUIPE DE ENFERMAGEM DO AMU.....	42
4.3.2	ANÁLISE DAS QUESTÕES DE QVT DE WALTON AOS FUNCIONÁRIOS.....	42
4.3.2.1	Categoria 1 – Compensação justa e adequada.....	42
4.3.2.2	Categoria 2 – Condições de trabalho.....	44
4.3.2.3	Categoria 3 – Utilização e desenvolvimento das capacidades.....	45
4.3.2.4	Categoria 4 – Oportunidades de crescimento.....	47
4.3.2.5	Categoria 5 – Integração Social no Trabalho.....	49
4.3.2.6	Categoria 6 – Constitucionalismo.....	50
4.3.2.7	Categoria 7 – Trabalho e vida social.....	51
4.3.2.8	Categoria 8 – Relevância Social.....	53
4.4	PERCEPÇÃO DO GESTOR X PERCEPÇÃO FUNCIONÁRIOS.....	54
4.5	PROPOSTAS DE PRÁTICAS DE QVT.....	55
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	58
	REFERÊNCIAS.....	60
	APÊNDICE A- QUESTIONÁRIO APLICADO AOS FUNCIONÁRIOS.....	65
	APÊNDICE B- ENTREVISTA PARA A GESTORA DA EMPRESA.....	69

1 INTRODUÇÃO

Na visão de Nantes (2011) o clima organizacional está se destacando na base de crescimento das empresa, e por motivos claros: um clima bom gera colaboradores engajados e motivados, agregando vantagens competitivas e geração de valor para a empresa. A preocupação com o clima é tão importante que deve ser meta de qualquer gerente de pessoas (recursos humanos). Os resultados oriundos de cada pesquisa de clima, será fundamental para o setor de gestão de pessoas, através de uma análise relevante, propiciar de forma pontual com os líderes, mudanças a serem disseminadas por toda a empresa.

Para a satisfação no trabalho, seu significado pode variar de uma pessoa para outra e de acordo com as prioridades de cada um. Entretanto buscar atender as necessidades dos trabalhadores pode parecer fácil, mas não é uma tarefa muito simples. Os almejos são diversos e muitas vezes complexos, levando as empresas a buscar ferramentas que os ajudem a construir projetos que possam a vir realizar profissionalmente, socialmente e pessoalmente sua equipe de trabalho. Para que os trabalhadores sejam motivados, é essencial inserir em seu trabalho dia a dia, fatores que levem a satisfação. Entre os fatores que são extremamente eficazes em motivar pessoas inclui envolver funcionários na elaboração de padrões de trabalho e no estabelecimento de metas de trabalho, avaliar seus resultados de forma correta e reconhecê-los de forma apropriada (KONDO,1994).

Normalmente se identifica prontamente os fatores que causam a insatisfação quando deparados com eles. Porém, e geralmente, se tem apenas uma vaga ideia das razões da insatisfação quando os fatores que levam a satisfação estão ausentes. Isso ocorre provavelmente, porque os fatores que levam a insatisfação estão mais estreitamente relacionados com os instintos básicos de sobrevivência. Embora tanto os fatores que levam a insatisfação quanto os que levam a satisfação sejam importantes para a motivação, o fornecimento do segundo tipo parece ser um problema de maior relevância do ponto de vista da motivação pela grande dificuldade de reconhecê-los (BERGAMINI, 2003).

Pesquisas em empresas revelam que nem todos os funcionários estão motivados a fazer o melhor possível todos os dias (MOLLER, 2002). Os clientes experimentam os serviços através do contato direto com os funcionários, que darão forma à imagem dos serviços da organização. O autor ainda destaca que a tarefa de qualquer empresa de serviços é capacitar o provedor individual a atuar de forma ótima em todas as situações e considerá-los como embaixadores de boa vontade da empresa, que ao se sentirem bem tratados, tratam melhor os recebedores do serviço. Com esta atitude, a empresa eleva os índices de motivação e satisfação

de seus funcionários e estes passam a se sentirem participantes, ouvidos e respeitados por suas opiniões.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Ao considerar que o trabalho possui grande importância na vida do homem ao prover seu sustento financeiro ou sua realização pessoal, deve-se priorizar boas condições deste para que a saúde, mental, física e psíquica do trabalhador seja garantida. Deste modo, quanto maior for a qualidade de vida no trabalho e quanto mais os funcionários estiverem motivados, mais satisfeitos estarão.

Sendo assim, o problema de pesquisa é: Qual a percepção dos funcionários de uma equipe de enfermagem quanto aos indicadores de qualidade de vida no trabalho?

1.2 OBJETIVOS

Para responder ao problema de pesquisa, foram delimitados os objetivos seguintes.

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar a percepção da equipe de enfermagem de uma clínica médica do município de Chapecó quanto aos indicadores de qualidade de vida no trabalho.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar as políticas de QVT aplicadas pela empresa;
- Verificar a percepção da gestora sobre QVT;
- Verificar a percepção dos funcionários sobre QVT;
- Comparar a percepção da gestora às dos funcionários sobre QVT;
- Propor a clínica médica, a partir dos dados levantados, práticas de qualidade de vida no trabalho.

1.3 JUSTIFICATIVA

A abordagem escolhida para a realização desse trabalho teve como intenção realizar uma pesquisa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) entre enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem, pois através desta pesquisa o setor de gestão de pessoas terá uma base de

conhecimentos para buscar ferramentas que venham a melhorar a QVT da equipe que se apresenta diretamente ligada ao seu cliente externo, melhorando tanto o profissional como o pessoal de sua equipe.

De acordo com Chiavenato (2004, p. 256), “o nome clima organizacional é dado ao ambiente interno existente entre os membros da organização. O clima está intimamente relacionado com o grau de motivação dos seus participantes.” Ele ainda coloca que é uma ferramenta fundamental de gestão e seu sucesso depende, principalmente, de um novo modelo de gestão do trabalho, que esteja sempre em busca de motivar e compreender as necessidades de seus colaboradores. A importância das necessidades humanas pode variar conforme a cultura de cada um e de cada organização.

Portanto, a satisfação no trabalho não é determinada apenas pelas características individuais, mas, sobretudo pela atuação dessas características individuais no conjunto do todo social e pessoal de cada indivíduo (ROCHA, 2012). Nesse contexto, Sirotenco (2007) destaca que compreender as necessidades humanas é uma tarefa muito importante dentro das organizações o que instiga pesquisadores a encontrar o motivo pelo qual os colaboradores se satisfaçam verdadeiramente, de modo a produzir mais e com mais qualidade. A autora destaca ainda que o resultado desses estudos se reverte em melhor qualidade de vida para funcionários e lucratividade para as empresas.

As empresas devem buscar conhecer quais são as práticas adequadas que estão sendo utilizadas no ambiente de trabalho, pois elas podem gerar impacto positivo na saúde física e emocional dos funcionários e ainda no desempenho financeiro da empresa. Para obter essa qualidade, motivação e satisfação no trabalho é importante conhecer os profissionais que atuam no mercado de trabalho.

Para Chiavenato (2010, p.11) “as pessoas constituem o principal ativo da organização”. Daí a necessidade de tornar as organizações mais conscientes e atentas para seus funcionários.

Tendo em vista, o crescimento contínuo da cidade de Chapecó, a clínica médica AMU- Atendimento Médico conta com a oferta de serviços únicos e demanda de diversos municípios limítrofes, tornando necessário hoje a busca da firmação organizacional, de estruturação interna para que estejam prontos e fortalecidos para enfrentar futuras concorrências. Se preparar para a concorrência na área da saúde, entre outros fatores, e frente as necessidades e atividades do setor, se pode destacar a busca pela retenção da mão de obra qualificada, que só será conquistada mediante um ambiente de trabalho agradável no qual os colaboradores se sintam satisfeitos.

Portanto, a presente pesquisa se justifica pela necessidade de identificar como são desempenhadas pela empresa as atividades voltadas a satisfação do trabalhador em seu

ambiente de trabalho e se estas estão correspondendo às expectativas dos mesmos e agregando motivação.

A pesquisa se torna importante ao ser verificado que poucas pesquisas são realizadas com este público e que estes colaboradores estão diretamente ligados ao cliente externo da organização, sendo de primordial relevância um levantamento da visão da empresa e da percepção dos funcionários quanto ao grau de satisfação em relação a sua Qualidade de Vida no Trabalho. A comunicação entre colaboradores e empresa precisa ser constante, e para a organização, que a satisfação de seus funcionários esteja entre suas missões, para retorno em comprometimento, envolvimento e conseqüentemente sucesso da empresa.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Para melhor compreensão do tema levantado para estudo e, conseqüentemente, para posterior análise dos dados que serão coletados, é necessário buscar na literatura o que já foi escrito sobre o tema. Nesse sentido, a seguinte seção busca definir e apresentar o que está sendo trabalhado sobre satisfação no trabalho, clima organizacional, motivação dos colaboradores e qualidade de vida no trabalho. Complementando, objetiva-se sintetizar algumas peculiaridades dos profissionais que trabalham na área de enfermagem, com o intuito de facilitar a compreensão, e, por fim, apresentar algumas formas de mensurar a satisfação dos colaboradores existentes.

Quando se fala em políticas e práticas, logo se fala da gestão de pessoas. Neste sentido Dutra (2011, p. 17) aborda a gestão de pessoas como “um conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo”. É a gestão de pessoas que irá integrar o conjunto de políticas e práticas da empresa à necessidade de atender aos interesses tanto da empresa quanto das pessoas.

2.1 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Em função de grande parte da vida dos indivíduos ser dedicada às atividades profissionais, torna-se interessante o estudo de como estas afetam a vida pessoal. De acordo com Nunes et al. (2010), a relação entre o homem e o seu trabalho têm se alterado consideravelmente, isso em decorrência da busca por produtividade com baixo custo de produção, o que pode repercutir na qualidade de vida de que as pessoas levam e interferir na saúde das mesmas.

Dessa forma, antes de compreender o que é satisfação no trabalho e quais são os fatores que contribuem para seu desencadeamento, cabe a conceituação do que é trabalho. Assim, comumente entende-se por trabalho a aplicação de força e conhecimento humano para realização de determinada tarefa ou atividade. Porém, a etimologia da palavra segundo Albornoz (2008, p.10) remete a *tripalium* que tem sua origem no latim, sendo este um instrumento formado por três paus e usado para torturar. Conforme a autora, com o passar do tempo o significado deixou de ser voltado ao sofrimento, adquirindo assim o sentido de esforço. Mesmo assim, para algumas pessoas, a palavra trabalho remete ao mesmo sentido de *tripalium*, uma vez que veem o trabalho como um sofrimento, porém se submetem as condições impostas em função da necessidade do que lhes é proposto em troca.

Além disso, o trabalho também pode ser visto como um instrumento de transformação da sociedade, e conforme Codo (2004, p.9), é através do trabalho que os seres humanos são capazes de transformar a natureza e está de transformá-los. Os homens transformam a matéria prima em produto final e sofrem transformações, mudanças tanto no aspecto mental quanto físico. O autor ainda coloca que “foi através do trabalho que o homem se construiu”, e assim o faz, é por meio dele que os homens realizam e materializam seus projetos, seja pela remuneração que lhes é conferida ou como realização pessoal.

Em função de o trabalho muitas vezes ser realizado com a intenção de suprir as necessidades que os trabalhadores detém dele, é que ele pode vir a não fazer bem à saúde das pessoas e até causar alienação. Para Codo (2004), os antigos usavam o termo alienação mental para referirem-se a loucura, assim, o louco é aquele que deixou de pertencer a si próprio. Para o autor, o trabalho constrói o homem, mas também pode conduzi-lo a perder-se, ou seja, o homem só consegue se engrandecer com o trabalho, porém, é através dele, e normalmente com seu excesso, que ele pode se desvirtuar e tornar-se alienado.

Nesse sentido, pode-se dizer que o trabalho é visto:

Como meio de se manter, o trabalho é também o elemento mais importante da produção social. Todo trabalho exige uma certa quantidade de energia física e psíquica, que, nesse processo, é chamado de força do trabalho. O trabalho é, assim, o resultado que se pode medir da força de trabalho (MORETTI, 2014, p.2).

Ao analisar o trabalho na visão de Marx, Konder (1999), coloca que o ser humano é capaz de modificar a natureza de acordo com as suas necessidades, e o faz com auxílio de instrumentos, meios artificiais e assim, a capacidade de transformar o mundo e o próprio homem multiplica-se. O autor salienta ainda que para Marx a condição necessária para o homem se tornar ainda mais humano, mais digno era o trabalho, porém, não é isso que ocorre, uma vez que o trabalho desumaniza e no capitalismo ele é odiado.

Ainda nesta abordagem, Konder (1999), reitera que para Marx o trabalhador possui apenas sua força de trabalho individual e necessidade da remuneração que pode vir a ganhar por ela, por isso trabalha para o capitalista, que recebe mais retorno em condições vantajosas enquanto que para o trabalhador as condições se apresentam desvantajosas. Esse fenômeno Marx denomina alienação do trabalho, o trabalhador produz de acordo com normas impostas e o produto desse esforço é mísero.

Nunes et al. (2010) expõe ainda que o trabalho mecanicista, realizado por meio de normas e rotinas é o que torna a relação entre trabalho e trabalhador indesejada. Para este autor,

o trabalho tem duas finalidades principais, a primeira diz respeito a reprodução social do indivíduo, enquanto a outra visa possibilitar condições para que os sujeitos se constituam. Portanto, o trabalho não visa apenas o sustento material, mas, também, objetiva criar uma identidade pessoal. Neste sentido ainda, para Morin (2011) o trabalho é visto como algo que agrega valor à vida dos indivíduos, é o que dá motivação as pessoas e interfere diretamente na produtividade destes.

Sobre essa diferenciação que comumente é feita na interpretação do sentido da palavra trabalho, cabe um conceito importante e contribuidor do tema:

(...) é notória e inegável a importância que o trabalho exerce sobre a vida das pessoas. Há, contudo, uma nítida contradição em relação à atividade laboral: muitas pessoas o têm como um fardo, como algo difícil, que só é realizado por uma necessidade financeira. Para outros, o trabalho é interpretado como meio para crescimento pessoal, como sentido para a vida, definidor de responsabilidade e identidade pessoal (CARVALHO et al., 2013, p.26).

Na sequência, após definido o que é trabalho, pode-se partir para a satisfação que os indivíduos podem alcançar em determinado ambiente de trabalho. A satisfação no trabalho é um tema amplamente discutido em sala de aula, nas organizações e até mesmo em roda de amigos como forma de apontar os fatores que a garantem, os motivos que muitas vezes deixam os trabalhadores insatisfeitos além das consequências. Siqueira (2008) aponta que a compreensão desse tema passou por vários focos diferentes. Inicialmente teve-se a compreensão dos sentimentos, características individuais que desencadeiam comportamento no trabalho, atitudes como reflexo da satisfação dos trabalhadores, satisfação como determinante da saúde das pessoas, posterior a esses, o interesse voltou-se a aspectos mais abrangentes com investigações sobre aspectos afetivos. Ainda todos esses fatores sendo relevantes na identificação da satisfação dos trabalhadores, a autora salienta que fatores sócio organizacionais são determinantes no nível de satisfação.

Azevedo e Medeiros (2014) ressaltam que definir a satisfação no trabalho é algo complexo e de difícil definição, isso porque o termo engloba uma diversidade de aspectos e trata de um estado subjetivo, ou seja, reflete a opinião pessoal de cada indivíduo. Essa definição, então, pode variar entre os indivíduos assim como na própria pessoa, à medida que ela se depara com diferentes circunstâncias ao longo do tempo. Complementa Chiavenato (2004) colocando que o oposto de satisfação profissional não é a insatisfação, mas a ausência de satisfação profissional.

De modo análogo, Martinez e Paraguay (2003) concordam com os autores acima citados ao ponto que a definição de satisfação no trabalho é complexa, destacando que as conceituações

mais frequentes se referem a satisfação no trabalho como sinônimo de motivação, como atitude ou como estado emocional positivo, e, também, autores que consideram satisfação e insatisfação como fenômenos distintos e opostos.

Seguindo esta análise, diversas concepções sobre o tema são encontradas na literatura e estas nem sempre são claras. Mesmo assim, tem-se que alguns fatores podem atuar tanto como determinantes como consequência da satisfação, sendo que quando esses fatores são positivos eles geram satisfação para os funcionários e, por outro lado, quando negativos ocasionam insatisfação (MARQUEZE; MORENO, 2005).

Assim, pode-se afirmar que:

“A satisfação com o trabalho é um conjunto de sentimentos favoráveis que os indivíduos apresentam em relação ao mesmo, quanto maiores forem os fatores de satisfação, maior poderá ser o empenho do profissional em prestar uma assistência qualificada, refletindo um serviço de melhor qualidade.” (NUNES et al., 2010, p.253)

De acordo com Marqueze e Moreno (2005, p.77) o processo de satisfação no trabalho é resultado da dinâmica de interação “das condições gerais de vida, das relações de trabalho, do processo de trabalho e do controle que os próprios trabalhadores possuem sobre suas condições de vida e trabalho”. Além disso, as autoras ressaltam que a satisfação no trabalho pode ser fonte de saúde enquanto a insatisfação pode gerar prejuízos à saúde física, mental e social.

Nesse sentido, Ungaro (2007) destaca que a satisfação representa um dos mais importantes resultados humanos do trabalho, pois quando há satisfação no trabalho os resultados são o respeito, o bem-estar e a saúde psicológica. De outro ângulo, o autor aponta que a satisfação no trabalho tem sido sempre, de forma implícita ou explícita, associada ao funcionamento da organização e ao incremento de produtividade. Esse fato corrobora com Siqueira (2008) que apresenta as dimensões salário, colegas de trabalho, chefia, promoções e o próprio trabalho como as principais fontes de experiências prazerosas por parte dos trabalhadores. Assim, para que os indivíduos consigam auferir níveis mais elevados de satisfação no ambiente de trabalho é necessário, sem dúvidas, que a organização esteja bem.

Para isso, Nunes et al. (2010) fortalece ao colocar aspectos como a remuneração adequada para a função, liberdade nas tomadas de decisão, oportunidade de crescimento profissional e recompensas pessoais, assim como o próprio orgulho do indivíduo são determinantes para que este fique satisfeito com seu trabalho.

Isso significa que o ambiente de trabalho deve ser pensado e construído para esse fim, de modo que as atividades e processos fluam e que seja possível se satisfazer com as obrigações que devem ser desempenhadas. Nesse ponto, quando uma pessoa se sente satisfeita com seu

trabalho aumentam as probabilidades dos demais colegas compartilharem do mesmo sentimento, pois o ambiente em que estão inseridos está fornecendo condições para que isso ocorra (SIQUEIRA, 2008).

No mesmo sentido, Robbins (2005) apresenta que as atitudes dos empregados de determinada empresa estão diretamente relacionadas ao nível de satisfação que ela apresenta com o seu trabalho, de modo que a satisfação ou insatisfação está condicionada a percepção individual que cada trabalhador possui. Assim, Robbins (2005) destaca ainda que a satisfação ou insatisfação é uma atitude geral de uma pessoa em relação ao contexto ocupacional em que está inserido, que é resultado de elementos como: convivência com colegas e superiores; obediência a políticas organizacionais; alcance de padrões de desempenho e aceitação de condições de trabalho geralmente abaixo do ideal; entre outros determinantes.

Por outro lado, quando o ambiente de trabalho não proporciona retorno positivo ao indivíduo, este também pode ficar insatisfeito com as condições em que se encontra. Nunes et.al.(2010) determina a insatisfação no trabalho por vários fatores negativos que podem afetar a qualidade da mão de obra oferecida pelo colaborador, e entre esses fatores, destaca-se a falta de perspectiva de crescimento profissional e os salários inferiores, que além de gerar insatisfação contribuem para o aumento do absenteísmo, da rotatividade de pessoal, resultando em desgaste físico do profissional e da equipe.

A insatisfação pode ser expressa de diversas maneiras, entre elas pode-se citar: pedido de demissão, reclamações, insubordinação, furtos e fuga de responsabilidade. Consta-se também, que tanto a satisfação como a insatisfação dos trabalhadores está relacionada ao processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para alcançar determinada meta, o que é conhecido como motivação do indivíduo (ANDRADE; PEREIRA; CKAGNAZAROFF, 2007).

De modo similar, para Wagner e Hollenbeck (1999, p 125 *apud* SIROTENCO, 2007) “a insatisfação é uma das principais causas do absentismo e rotatividade de funcionários”, o que incorre em custos consideráveis à organização. Para os autores, entre outros, os custos de substituição de funcionários devem ser considerados pois os colaboradores que estão saindo da empresa apresentam melhor desempenho comparado aos que estão ingressando, e assim as empresas perdem os investimentos feitos nesses funcionários, além do custo de perder o colaborador para a concorrência.

Em função dos custos com insatisfação serem elevados, se torna relevante que o gestor identifique esses problemas e, quando identificados, direcione atenção para a solução dos mesmos. Os sintomas desses problemas relacionados a insatisfação dos funcionários muitas

vezes são relatados por eles próprios, porém, em alguns casos eles não conseguem admitir que são incapazes de superá-los sozinhos, o que torna fundamental a atenção do gestor (SIROTENCO, 2007).

Como forma de reduzir os problemas que são causados pela insatisfação dos colaboradores, Nunes et al. (2010) propõe algumas ações como: adaptação do ambiente de trabalho ao homem, aumento das oportunidades para as atividades sociais, programas de interação social, adequação dos salários à função, planos de carreias além do cumprimento das leis trabalhistas.

Nesse sentido, os fatores de satisfação e insatisfação devem ser acompanhados atentamente pelos gestores das organizações para que estes consigam identificar quais pontos podem estar causando insatisfação no ambiente de trabalho, de modo que se possa evitar custos indesejáveis de reposição (SIROTENCO, 2007).

Contribuindo com esta visão Nunes et.al. (2010) confirmam e:

(...)considera-se que o desenvolvimento profissional deva ser compartilhado tanto pela instituição, ao possibilitar oportunidades de aprendizagem, como pelos próprios profissionais de saúde, que necessitam buscar outros cenários de autodesenvolvimento. Aliado a isso, acredita-se que a adoção de uma gerência participativa seja um fator contributivo para o alcance da satisfação no trabalho (NUNES et al., 2010, s.p.).

Mesmo com a identificação dos fatores que determinam a satisfação ou insatisfação no trabalho, a tarefa de mensurá-la não é tão simples. O interesse em conseguir medi-la é tanto de interesse acadêmico quanto gerencial, uma vez que os gestores estão atentos aos benefícios de poderem contar com funcionários satisfeitos. Para mensurar a satisfação no trabalho, Melo (2010) aponta diversas técnicas, que variam entre atividades lúdicas aos tradicionais questionários, mais do que isso, o autor ressalta que não existe consenso entre os autores desta área sobre quais são os métodos mais adequados para efetuar essa mensuração. Cabe ao pesquisador, identificar o método que melhor se aplica à equipe em questão e que captará, da melhor forma, o nível de satisfação dos colaboradores.

Como visto acima, a organização exerce papel determinante na satisfação dos colaboradores, fazendo-se necessária a explanação de conceitos como clima organizacional, motivação e qualidade de vida no trabalho.

2.2 CLIMA ORGANIZACIONAL

De acordo com Machado (2007), clima organizacional pode ser definido como a maneira pela qual os elementos de uma determinada organização se percebem. Para a autora, clima organizacional está diretamente ligado à cultura da organização, pois modificações podem gerar expectativas positivas ou negativas da equipe.

Para Knapik (2008), o clima organizacional:

(...) é o ambiente psicológico que existe dentro de um departamento ou empresa, é aquela condição interna percebida pelas pessoas e que influencia seus comportamentos. Está ligado à motivação da equipe, aos aspectos internos da organização que conduzem a diferentes níveis ou tipos de motivação e dão origem a comportamentos que podem ser favoráveis e benéficos ou desfavoráveis e prejudiciais ao trabalho (KNAPIK, 2008, p.23).

Quanto à cultura organizacional Robbins et al. (2010), consideram que está se refere a um sistema de valores compartilhados por todos, dentro de uma organização, e que acaba diferenciando as organizações umas das outras. O autor ainda elenca sete características da essência da cultura organizacional, são elas:

- a) Inovação, diz respeito ao nível em que os funcionários são estimulados a serem inovadores;
- b) Atenção aos detalhes refere-se ao grau em que se espera que os funcionários sejam atentos e precisos com suas tarefas;
- c) Orientação para os resultados é o nível em que os dirigentes focam mais nos resultados do que em técnicas para o alcance de objetivos;
- d) Foco na pessoa é o grau em que as decisões de dirigentes levam em consideração o efeito do resultado nas pessoas da organização;
- e) Foco na equipe é o grau em que as atividades são orientadas mais em torno de equipes do que em indivíduos;
- f) Agressividade refere-se ao grau em que as pessoas são mais competitivas e agressivas;
- g) Estabilidade é o grau em que as atividades enfatizam mais o *status quo* em vez do crescimento.

Estas características podem variar em um grau mais baixo ou mais elevado e fornecem a compreensão que as pessoas têm da organização. Sendo assim, é a cultura organizacional que cria o clima organizacional (ROBBINS, JUDGE, SOBRAL, 2010).

O clima organizacional pode provocar uma série de sentimentos, como: insegurança, motivação, responsabilidade entre outros. Estes podem interferir na produtividade e na

qualidade do desempenho das atividades por parte dos colaboradores. Nesse sentido que se torna fundamental que as organizações atentem para esse fato e mantenham um clima organizacional positivo, pois assim poderá atingir melhores resultados (MACHADO, 2007).

Silva (2005) aborda que fortalecer a eficiência organizacional é contar com a potência do patrimônio humano que se consegue mobilizar. Transformações normalmente são complicadas e angustiantes, mas no processo de competitividade a visão da empresa à percepção da necessidade de incorporar novas atitudes junto aos seus colaboradores é que fará a diferença.

Complementando, Robbins, Judge e Sobral (2010) afirmam que o clima organizacional diz respeito ao modo como são percebidas as formas de organização da empresa e ao ambiente de trabalho. Os autores ainda enfatizam que o clima organizacional influencia nos hábitos adotados pelas pessoas, se o clima é positivo toda a equipe de trabalho tende a trabalhar melhor e com maior motivação, caso contrário, o clima sendo desfavorável toda a equipe estará desmotivada.

Além disso, merece destaque o fato de que o clima organizacional não depende dos dirigentes da empresa e pode estar sujeito a fatores externos. Em algumas situações, o clima organizacional pode ser criado intencionalmente com um objetivo específico, por exemplo, aumentar a produção de determinado setor da organização (MACHADO, 2007).

2.3 MOTIVAÇÃO

Próximo ao que ocorre com a satisfação, no que se refere ao caráter subjetivo, a motivação também abrange uma grande variedade de aspectos do comportamento humano. Os seres humanos são diferentes uns dos outros, desde o nascimento os indivíduos trazem experiências de vida que lhes são pessoais, além daquelas que estes acumulam ao longo da vida (SIROTENCO, 2007).

Tamayo e Paschoal (2003) ressaltam que o estudo da motivação no trabalho muito provavelmente recebeu tamanha atenção nos últimos anos devido a sua íntima relação com a produtividade individual e organizacional. Para os autores, o problema da motivação no trabalho consiste na interação dos interesses da organização com os interesses do empregado, pois a organização apresenta demandas explícitas em relação ao desempenho do empregado e às normas de comportamento na empresa. Segundo Garcia (2007 apud Santos, 2012) o conhecimento dos resultados de seu trabalho, permite que o trabalhador compreenda e analise a efetividade do trabalho realizado.

Bergamini (1997, p. 23-24) sinaliza que a motivação para um trabalho depende do significado que cada pessoa atribui a essa atividade. Acredita-se que a ligação do trabalhador com a empresa seja um elo habitual. Portanto, já não faz mais sentido negar que em condições favoráveis as pessoas exerçam com naturalidade seu poder criativo, buscando seu referencial de auto identidade e auto estima. A motivação é considerada um aspecto intrínseco às pessoas; com isso ninguém pode motivar ninguém, sendo que a motivação específica para o trabalho depende do sentido que se dá a ele.

Já para Andrade e Amboni (2011), a motivação é caracterizada como o direcionamento e a persistência da ação, ou seja, através da motivação é que se evidenciam os comportamentos e atitudes em relação aos objetivos pretendidos. Além disto, os autores apontam existir quatro características básicas que servem de parâmetro para conceituar motivação, que seriam a motivação é um fenômeno individual; é descrita como intencional; é multifacetada; são forças internas que influenciam as escolhas. Ressalta Lopes (1980) que padrões motivacionais podem auxiliar no desenvolvimento organizacional.

Sob a ótica da motivação, Pérez-Ramos (1990) destacam que motivar os empregados para alcançar níveis altos de satisfação, desempenho e produtividade constituem o ponto central da psicologia do trabalho. Diversos autores contribuem nesse sentido, pois formulam teorias, definem conceitos e situações motivadoras, interpretam comportamentos e atitudes, estabelecem metas e objetivos no processo motivacional e propõe modelos e planos de ação, mesmo apresentando diversidade nos pontos de vistas.

Em função da importância que o tema tem para as organizações e também para a academia, diversas teorias sobre motivação surgiram com o intuito de fortalecer a área. Nesse sentido, tem-se que:

As teorias motivacionais podem ser entendidas como uma tentativa incessante e progressiva para identificar fontes de prazer que o trabalhador encontra ou pode encontrar no seu ambiente de trabalho. Essas fontes parecem encontrar-se no próprio trabalhador, no ambiente de trabalho e na interação entre os dois (TAMAYO; PASCHOAL, 2003, p.34).

Inicialmente, as teorias e explicações eram simples e superficiais, normalmente baseadas em uma única dimensão em que não se considerava a dinâmica existente entre o empregado e seu trabalho. A teoria da administração científica de Taylor, surge considerando que o salário era o principal motivador e suficiente para que o trabalhador desse o máximo de si e suprisse as expectativas. Com o modelo econômico do homem, surge uma nova teoria motivacional do trabalho e, conseqüentemente, outras foram desenvolvidas e aprimoradas, com maior amplitude e com abordagens cada vez mais psico-sócio-cultural (TAMAYO;

PASCHOAL, 2003).

Sobre as teorias motivacionais, Trierweiller et al (2011) apresentam que Abraham Maslow merece destaque com seu estudo que partiu de uma experiência clínica e contribuiu significativamente com os estudos e com o que se tem hoje sobre motivação humana. A proposta de Maslow foi hierarquizar os motivos humanos, de modo que em primeiro lugar, estariam as necessidades corporais ou fisiológicas, seguidas pelas de segurança, sociais, autoestima e, por fim, as necessidades de auto realização.

Abraham Maslow criou a teoria de motivação com base numa pirâmide nos quais as necessidades do ser humano são priorizadas e hierarquizadas. Essa hierarquização obedece a uma escala que passa por níveis, do mais baixo para o mais alto, à medida que o anterior é satisfeito (COBRA, 1994), conforme se percebe na ilustração abaixo:

Figura 1- Pirâmide de Maslow



Fonte: Chiavenato, 2003 p.332.

As necessidades fisiológicas são aquelas imprescindíveis para a sobrevivência humana como água, comida, abrigo; a necessidade de segurança no qual as pessoas precisam se sentir protegida; acima desta se encontram as necessidades sociais ou afetivas, em que o ser humano precisa da sensação de estar incluído em algum grupo ou a alguém; logo, a necessidade de estima, é aquela que demonstra um respeito, reconhecimento, autoconfiança, *status*; e finalmente a necessidade de auto realização, que é o autodesenvolvimento e realização pessoal (COBRA, 1994).

Além da pirâmide de necessidades de Abraham Maslow, ainda existem outras teorias motivacionais conhecidas e podem ser citadas, como a teoria apresentada pelo psicólogo Frederick Herzberg, nomeada como teoria dos dois fatores. Esta teoria busca compreender os

fatores que levam à satisfação ou insatisfação dos indivíduos no ambiente de trabalho e os fatores que os motivam (MAXIMIANO, 2009).

Por fim, Tamayo e Paschoal (2003, p.40) chamam atenção para o fato de que “a maioria dos programas motivacionais elaborados e implantados nas organizações são genéricos, válidos para todos os seus membros, sem especificidade para equipes ou setores organizacionais”.

2.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Por fim, elucidados os conceitos sobre satisfação no trabalho, clima organizacional e motivação, tem-se o resultado desses três conceitos que é a qualidade de vida no trabalho. Barbosa Filho (2008) destaca que o termo qualidade de vida no trabalho traz contradições em si, isso ocorre porque qualidade é algo subjetivo e depende de uma série de fatores que formam a percepção de determinado objeto, pessoa ou evento.

Segundo Moretti (2014), o movimento de qualidade de vida no trabalho teve início em 1950, com o surgimento da abordagem sócio técnica. Esse movimento teve impulso nos anos 1960 com iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes que objetivavam atingir melhores formas de organização do trabalho para que fosse possível minimizar só efeitos negativos do emprego sobre a saúde e bem-estar geral dos colaboradores. Várias transformações ocorreram no período pós-guerra, atingindo o ponto alto em 1968, com a palavra de ordem: melhorias nas condições de trabalho (DEJOURS, 1992 apud LUZ, 2010).

Porém, mesmo com esses esforços realizados anteriormente, o termo qualidade de vida no trabalho só foi introduzido publicamente no início dos anos 1970. O objetivo geral era aliar os interesses dos empregados aos dos empregadores por meio de práticas gerenciais que reduzissem conflitos. Além disso, buscava-se motivar mais os empregados, tendo como base os trabalhos de Maslow, Herzberg, entre outros (MORETTI, 2014).

No entanto, é questionável sobre quais seriam os métodos necessários para que se alcance a QVT, tendo que as organizações, de modo geral, almejam estar em destaque, gostariam de ser vistas como o melhor lugar para se trabalhar. Dessa forma, Chiavenato (2004) fundamenta que, para que tal situação aconteça, é indispensável a existência de qualidade de vida, definida pelo autor como “criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho, seja em condições físicas, higiene e segurança, seja em suas condições psicológicas e sociais”.

Silva (2005), orienta que para a conquista da qualidade de vida no trabalho:

A preocupação com o impacto do trabalho sobre as pessoas deve ser abordada a partir

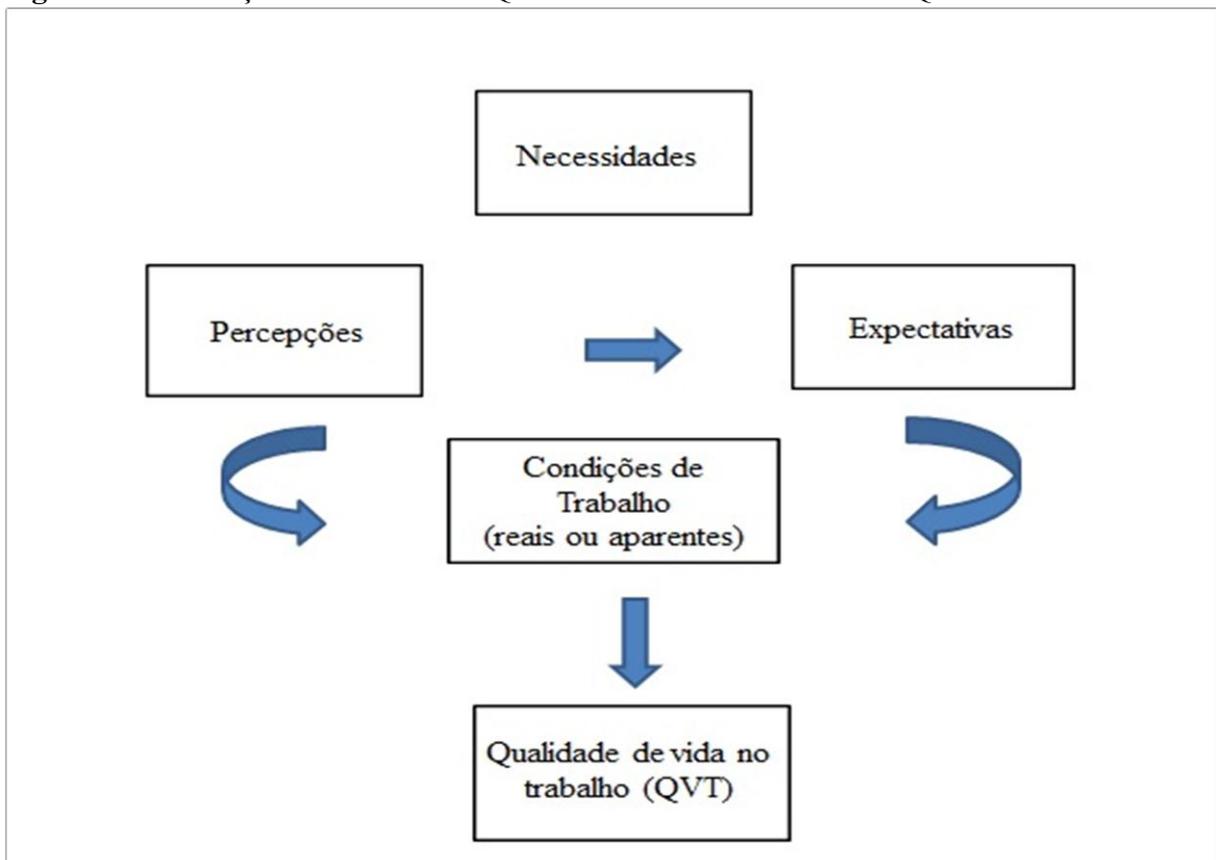
do processo seletivo até o desligamento do funcionário. Treinamento, manutenção de pessoal, benefícios, qualificação, remuneração e segurança no trabalho são aspectos fundamentais para a conquista da qualidade de vida no trabalho (SILVA, 2005, s.p.).

Especificamente sobre qualidade de vida no trabalho, Moretti (2014) destaca que esse termo hoje pode ser definido como uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organizações, onde se destacam dois aspectos: a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional; e, também, o envolvimento dos trabalhadores nas decisões e problemas de trabalho.

Assim, conclui-se que qualidade de vida no trabalho (QVT) é um fenômeno social, desse modo sua análise centra-se no contexto histórico, espacial e econômico no qual está inserido. É uma forma simbólica da expressão percepção do conjunto das condições de trabalho. Para tanto, a QVT é vista como um fenômeno complexo, definida por cada indivíduo de acordo com suas percepções (BARBOSA FILHO, 2008).

A Figura 2 expressa como ocorre o processo de construção do conceito de qualidade de vida no trabalho.

Figura 2- Construção do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho- QVT



Fonte: Elaborado pela autora com base em Barbosa Filho (2005, p.168)

2.4.1 Modelos de QVT

No Brasil, a influência de cientistas e gestores buscando proporcionar um bom lugar para os empregados trabalharem, surgiu em função da preocupação com a competitividade das empresas, num contexto de uma maior abertura para a importação de produtos estrangeiros e na esteira dos Programas de Qualidade Total (TOLFO, 2008, apud FERNANDES, 1996). Considerando que a qualidade deve ser em todos os sentidos, ações de qualidade de vida surgem como uma evolução da qualidade total e como responsabilidade estratégica dos gestores de recursos humanos (TOLFO, 2008).

Segundo o modelo de Nadler e Lawler (1983, apud Chiavenato, 2004), quatro dimensões influem na QVT: Participação dos funcionários nas decisões, Projeto de cargos, Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional, Melhoria no ambiente de trabalho quanto às condições físicas e psicológicas, horário de trabalho etc.

No modelo de Hackman e Oldhan (1975, apud Chiavenato, 2004), as dimensões do cargo são fundamentais na QVT, estes aspectos produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam diretamente a qualidade de vida no trabalho. Os aspectos baseados no cargo são (CHIAVENATO, 2004): Variedade de habilidades, Identidade da tarefa, Significado da tarefa, Autonomia, Feedback (retroação do próprio trabalho e retroação extrínseca) e Inter-relacionamento.

O modelo de Walton (1973, apud Chiavenato, 2004) contribuiu cientificamente com o tema demonstrando os oito critérios com os quais se poderiam mensurar a QVT e quais as suas influências nas organizações, são eles:

- a) **Compensação adequada e justa:** o trabalho como forma de sobrevivência e a relação existente entre a remuneração e o trabalho desempenhado enfocando a experiência, a responsabilidade, o talento e a habilidade.
- b) **Condições de segurança e saúde do trabalho:** melhorias no ambiente físico, jornadas compatíveis, cuidados com a salubridade do trabalho diminuindo o risco de danos e doenças, ou seja, buscar o cumprimento das normas de higiene e segurança no trabalho. Esse tópico analisa as condições reais oferecidas ao empregado para a consecução das suas tarefas.
- c) **Oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana:** ênfase no desenvolvimento humano através da autonomia no trabalho, múltiplas habilidades (utilização da capacidade plena de cada indivíduo), informação (*feedback*) e perspectiva, tarefas completas e planejamento.
- d) **Oportunidade futura ao crescimento contínuo e segurança:** possibilitar o crescimento individual através de capacitações, oportunizando a ascensão de carreira e contribuindo para a segurança do emprego ou do posto de trabalho.
- e) **Integração social na organização de trabalho:** avalia o grau de relacionamento entre os indivíduos, a existência de preconceitos, autoestima, *status*, respeito às individualidades,

sentimento comunitário.

f) **O constitucionalismo na organização do trabalho:** são as normas e regulamentos que regem o trabalhador nas empresas, seus direitos e deveres. Identifica como os direitos do empregado são cumpridos pela instituição.

g) **O trabalho espaço total da vida:** é a relação do tempo dedicado ao trabalho e as implicações positivas ou negativas nas relações com a família.

h) **A relevância social da vida no trabalho:** corresponde à avaliação da imagem, da responsabilidade social, da qualidade da prestação de serviços e valorização do empregado pela organização em relação à opinião dos próprios membros.

Para este trabalho o destaque será dado ao modelo de Walton (1973), pois entre os trabalhos pesquisados é o autor que mais é abordado pelos pesquisadores. Considerado completo e amplo, serviu para nortear várias pesquisas e foi facilmente implantando nas empresas. Este modelo será utilizado tanto como instrumento de coleta de dados como para análise dos dados desta pesquisa.

As principais características do processo são:

Quadro 1- Categorias conceituais de Qualidade de Vida no Trabalho-QVT

CATEGORIAS DE QVT	INDICADORES DE QVT
1. Compensação justa e adequada	<ul style="list-style-type: none"> – Remuneração adequada – Equidade interna – Equidade externa
2. Condições de Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> – Jornada de trabalho razoável – Ambiente físico seguro e saudável – Carga de trabalho adequada à capacidade física do trabalhador
3. Oportunidades para uso e desenvolvimento das capacidades	<ul style="list-style-type: none"> – Autonomia – Uso de múltiplas capacidades e habilidades – Informações sobre o processo total de trabalho – Significado da tarefa – Identidade da tarefa – Retro informação
4. Oportunidades de crescimento e segurança	<ul style="list-style-type: none"> – Desenvolvimento das potencialidades e aquisição de novos conhecimentos e habilidades – Possibilidade de carreira – Segurança no emprego
5. Integração social na organização	<ul style="list-style-type: none"> – Ausência de preconceitos – Igualdade de oportunidades – Relacionamento interpessoal – Senso comunitário – Clima do ambiente de trabalho
6. Constitucionalismo na organização	<ul style="list-style-type: none"> – Direitos trabalhistas – Privacidade pessoal – Liberdade de expressão

	– Tratamento impessoal e igual
7. Trabalho e espaço total de vida	– Equilíbrio entre horários de trabalho, exigências da carreira, viagens, convívio familiar e lazer – Poucas mudanças geográficas
8. A relevância social do trabalho na vida	– Imagem da organização – Responsabilidade social da organização – Responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos – Práticas de recursos humanos – Administração eficiente – Valorização do trabalho e da profissão

Fonte: Modelo QVT adaptado de Walton (1973) apud Moura (2011, p.22)

Este modelo visa em especial avaliar todos os fatores que influenciam na satisfação do trabalhador, podendo a organização adequar situações para melhorá-la, pois sendo este um fator de interferência na vida profissional das pessoas, um grau baixo de satisfação poderá comprometer o desempenho profissional do funcionário. Nesta perspectiva, Fernandes (1996) coloca que os fatores de natureza política dirigem as normas e regulamentos que compreendem os direitos e deveres dos trabalhadores, como a estabilidade no trabalho e o direito de posicionamento.

Tem-se ainda, que qualidade de vida pode ser definida como posicionamento do indivíduo, em resposta física ou mental, através dos estímulos desenvolvidos a partir de suas percepções em confronto com as expectativas elaboradas para condições reais ou aparentes (BARBOSA FILHO, 2008).

De acordo com Chiavenato (2004, p. 449-450):

A importância das necessidades humanas varia conforme a cultura de cada indivíduo e cada organização. Portanto, a QVT não é determinada apenas pelas características individuais (necessidades, valores, expectativas) ou situacionais (estrutura organizacional, tecnologia, sistemas de recompensas, políticas internas), mas sobretudo pela atuação sistêmica dessas características individuais e organizacionais.

Carvalho et al. (2013) ressaltam que o principal objetivo de implementar programas que visam oferecer maior qualidade de vida consiste na reestruturação do setor produtivo, que possa estabelecer estratégias que atendam às necessidades humanas básicas que os colaboradores necessitam, mas também, garantam maior eficácia e produtividade destes.

Quando se estuda a qualidade de vida no trabalho, as dimensões mais analisadas acabam se voltando para o clima organizacional e para a prevenção do *stress* nos colaboradores. Para Chiavenato (2004, p. 433), “o estresse é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente”. O *stress* é vislumbrado no trabalho a partir da capacidade de adaptação dos indivíduos e reflete,

normalmente, o desequilíbrio entre exigência e capacidade. Assim, se houver equilíbrio entre ambas as partes, obtém-se o bem-estar, porém, se for negativo, ocasionará diferentes graus de incerteza, conflitos e sensação de desamparo. Portanto o *stress* passa a ser uma medida útil do estado de bem-estar, isto é, a qualidade de vida no trabalho é individualizada na pessoa por meio de diferentes manifestações de *stress* (LIMONGI-FRANÇA, 1996).

Por fim, embora a qualidade de vida no trabalho e a qualidade de vida global sejam distintas, elas podem ser consideradas mutuamente influenciadoras e as insatisfações no trabalho podem se desdobrar e impactar diretamente na vida familiar e nas relações sociais que existem fora do ambiente de trabalho. Ainda, as insatisfações fora do trabalho acabam exercendo um papel desadaptador sobre o trabalho (SAMPAIO, 2004 *apud* VELOSO; SCHIRRMESTER; LIMONGI-FRANÇA, 2007).

2.5 O TRABALHO DE ENFERMAGEM

Conforme expõe Melo (2010), a enfermagem é uma profissão em que o convívio com o sofrimento físico e psíquico dos pacientes é constante, além disso, a profissão possui baixo reconhecimento profissional, baixos salários, condições insalubres de trabalho, atividades repetitivas, relações interpessoais prejudicadas e atribuições de grande responsabilidade nos serviços de saúde.

Na Enfermagem, o termo equipe é muito utilizado para determinar o grupo formado por enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem. Essa equipe pode ser um instrumento facilitador do cuidado, pois espera-se dela um desempenho e eficiência superior ao que seria obtido caso a execução das atividades fosse desempenhada individualmente no trabalho (ABREU et al., 2005).

Luz (2010, p. 177)) enfatiza que “as instituições que envolvem o cuidado com pessoas têm indicadores de produtividade e de competitividade diferente de outras empresas. Esses indicadores baseiam-se primordialmente na qualidade da atenção dada ao indivíduo e na satisfação do mesmo com o serviço prestado. Para atuar em uma organização, cujo processo é eminentemente humano, e cujo produto é subjetivo, ou seja, a saúde, as pessoas devem ser saudáveis tanto do ponto de vista físico, quanto do ponto de vista psicológico”.

As equipes de enfermagem passam a assumir cada vez mais a responsabilidade de resolver problemas complexos em função das necessidades institucionais, sempre com o objetivo de prestar qualidade na assistência. Para Chiavenato (2010) o ser humano interage continuamente, onde as pessoas se envolvem, influenciando umas às outras e assim, sendo

obrigadas a cooperarem uns com os outros para alcançarem seus objetivos. Para que isso se concretize, as equipes têm buscado se adaptar as constantes mudanças organizacionais, com foco em relacionamentos interpessoais saudáveis e adotando estratégias que favoreçam o desenvolvimento do trabalho. Assim, trabalhar em equipe significa compartilhar habilidades, estabelecer metas e prioridades comuns, baseando-se no respeito, criatividade e colaboração mútua (ALVES; MELLO, 2006 *apud* PEIXOTO, 2012).

Porém, Peixoto (2012) ressalta que para a equipe de enfermagem atuar de forma coesa e efetiva, garantindo a assistência de qualidade com vínculos e relações saudáveis, é necessário que as organizações busquem implementar estratégias que promovam melhor o desempenho de seus colaboradores. Nesse sentido, o desenvolvimento de estratégias capazes de realizar diagnósticos, para subsidiar a implementação de mudanças no trabalho em equipe são importante tanto na melhoria da qualidade de vida no trabalho desses funcionários como também no intuito de nortear as ações de seus gestores. Chiavenato (2004) destaca que para haver integração é necessário a eliminação de barreiras hierárquicas, com o apoio mútuo, franqueza interpessoal e ausência de preconceitos.

Dentre todos os profissionais, sabe-se que aqueles que estão ligados à área da saúde muitas vezes se submetem a mais de uma jornada de trabalho, expondo-se a horários preestabelecidos, protocolos, procedimentos e, tudo isso, exigindo-se considerável responsabilidade (MELO, 2010).

Em pesquisa realizada por Nunes et al (2010, s.p.) com uma equipe de enfermagem constatou-se que a escolha da profissão é um fator de satisfação no trabalho, somados a sentimentos de felicidade, prazer e “reconhecimento pelo trabalho realizado e pelo exercício previsto na sua função e ao próprio processo de trabalho”. Por outro lado, a mesma pesquisa identificou que entre os fatores que causam insatisfação está o modo como a organização trata o colaborador e o que ela lhe oferece, “acrescido do que cada pessoa deseja para si na organização, e no atendimento ou não de suas necessidades, seguindo um parâmetro considerado exequível nos aspectos econômicos, sociais, físicos e mentais”. Completa Chiavenato (2004, p.393) ao afirmar que a “organização deve ter uma atuação e uma imagem perante a sociedade, responsabilidade social, responsabilidades pelo serviço. O trabalho deve ser uma atividade social que traga orgulho para a pessoa em participar da organização”.

Como sugestões apresentadas no estudo de Melo (2010) para os profissionais da área de enfermagem no Brasil ampliarem sua satisfação no trabalho e melhorar a qualidade do serviço prestados destacam-se o oferecimento de oportunidades de aprendizagem contínua. A autora destaca ainda que avaliar as evidências científicas sobre a satisfação no trabalho da equipe de

enfermagem no Brasil auxilia no processo de gestão ao se debater problemas evidenciados, na identificação de lacunas organizacionais, no aprimoramento da situação atual e na melhoria da qualidade de vida do trabalhador.

3 METODOLOGIA

Para Oliveira (1997, p.45, apud Moura, 2011, p.27)” [...] a metodologia estuda os meios e métodos de investigação do pensamento concreto e do pensamento verdadeiro, e procura estabelecer a diferença entre o que é verdadeiro e o que não é, entre o que é real e o que é ficção”. Apresenta-se a seguir a metodologia utilizada na elaboração do trabalho bem como os traços de como será a análise dos dados coletados. Essa parte do projeto consta da classificação da pesquisa, unidade de análise com sujeitos ou universo e amostra da pesquisa, técnica de coleta de dados e interpretação dos dados.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Quanto à classificação da presente pesquisa, tem-se que a abordagem da mesma é qualitativa e quantitativa. O método qualitativo difere do quantitativo não só por não empregar instrumentos estatísticos, mas também pela forma de coleta e análise dos dados (MARCONI e LAKATOS, 2010). De acordo com Triviños (1987) existem duas dificuldades na definição da pesquisa qualitativa. A primeira refere-se à abrangência do conceito à especificidade de sua ação e aos limites deste campo de investigação, por esses motivos não é fácil ter uma noção do que é e como se aplica a pesquisa qualitativa. A segunda dificuldade surge na busca de uma concepção mais precisa da ideia de pesquisa qualitativa.

Ainda nesse sentido, “a metodologia qualitativa preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento, etc” (MARCONI e LAKATOS, 2010, p.269). Para este método foi realizada uma entrevista com a gestora da empresa, para ao final se confrontada a posição da empresa à dos funcionários.

Ao ser considerada objetiva, a abordagem quantitativa, busca descrever significados que são considerados como inerentes aos objetos e atos. Seguindo ensinamentos de Richardson (1989, apud DALFOVO ET AL. 2008) este método se caracterizou pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas através de técnicas estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas, sendo pontual e estruturada. O questionário aplicado aos funcionários foi o instrumento utilizado para mensurar o grau de satisfação dos funcionários em relação à QVT.

Sobre os objetivos, tem-se que essa pesquisa pode ser enquadrada como sendo descritiva. Descritiva no sentido de realizar o estudo, a análise, o registro e a interpretação dos fatos reais

sem interferência do pesquisador, como por exemplo uma pesquisa de opinião, como aconteceu nesta projeto. O pesquisador buscará somente descobrir como funciona a estrutura de estudo, seus processos, métodos e realidade operacional. Além disso, essa pesquisa descreverá como se dão as relações trabalhistas destes funcionários e se os mesmos estão satisfeitos com o trabalho que desempenham, por isso a consideração como sendo descritiva. Este modelo pode ser entendido como um estudo de caso, pois após a coleta de dados, uma análise das relações entre as variáveis é realizada para uma posterior verificação dos efeitos resultantes em uma empresa.

Em consonância ao que foi exposto, a metodologia qualitativa tradicionalmente se identifica com o estudo de caso (MARCONI e LAKATOS, 2010). Dessa forma, sobre os meios, este estudo será caracterizado como um estudo de caso que consiste em um levantamento com mais profundidade de determinado caso ou grupo humano sob todos os aspectos, mas também como pesquisa de campo onde à observação de fatos e fenômenos exatamente como ocorrem no real, à coleta de dados referentes aos mesmos e, finalmente, à análise e interpretação desses dados, com base numa fundamentação teórica consistente, objetivaram compreender e explicar o problema pesquisado.

Sendo o estudo de caso limitado a uma questão única, ou seja, a um caso específico que não se pode ser generalizado (MARCONI e LAKATOS, 2010), a pesquisa representa o estudo que vai ser realizado na equipe de enfermagem da clínica médica AMU de Chapecó, pois se trata de um caso particular. A participação da empresa ocorreu de forma consensual, autorizada pela direção da clínica. Realizaram-se, também, pesquisas bibliográficas em livros, revistas, meios eletrônicos e demais materiais existentes sobre o assunto, pois estes materiais serão necessários para a análise dos dados e informações coletadas posteriormente.

3.2 UNIDADE DE ANÁLISE

A pesquisa foi realizada na AMU Atendimento Médico, uma clínica médica atuante na cidade de Chapecó desde 1997. Tem em seu quadro fixo 14 funcionários e terceirizados. Apesar de haver vários cargos na empresa, a população escolhida para o estudo foi a equipe de enfermagem da clínica, constituída de 9 colaboradores, sendo 8 técnicos de enfermagem e 1 enfermeira. Fez parte da pesquisa também a gestora da clínica. Neste momento será evidenciado os resultados da investigação referente ao perfil dos funcionários de enfermagem da Clínica médica AMU, análise das percepções da equipe de enfermagem sobre Qualidade de Vida no Trabalho, descrição da entrevista com a gestora da clínica médica e apresenta a conclusão das

análises realizadas.

3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

Para que se torne possível à conclusão deste trabalho, delimita-se aqui a técnica de coleta de dados que foi utilizada. Dessa forma, esta pesquisa contou com o auxílio de questionários que conforme Barbosa (2014) também é chamado de *survey* e consiste em um dos procedimentos mais utilizados para obter informações. Essa técnica possui um custo razoável, apresenta as mesmas questões para todas as pessoas, garante o anonimato e pode conter questões para atender a finalidades específicas. O questionário aplicado foi estruturado, constituído de 3 perguntas referentes a dados pessoais, e 33 questões fechadas baseadas no modelo de Walton (apêndice A) para avaliação da percepção dos funcionários em relação a critérios que envolvem a qualidade de vida no trabalho. As questões seguiram a escala Likert, com 5 proposições de escolha.

O questionário pode ser utilizado para medir atitudes, opiniões, comportamento, circunstâncias da vida do cidadão e outras questões. Sua aplicação também é relativamente simples e sua estrutura pode contemplar questões abertas, fechadas, de múltipla escolha, de resposta numérica, ou do tipo sim e não (BARBOSA, 2014).

Além do questionário foi realizada entrevista semi estruturada (apêndice B) com a gestora da clínica, para que posteriormente se pudesse confrontar a visão da empresa com a dos funcionários. Levantamento documental histórico junto à empresa e página da mesma em rede social norteou para que pudéssemos obter informações referentes ao funcionamento da clínica médica.

3.4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Após o questionário aplicado e a entrevista realizada, foi necessário transformar as informações que foram obtidas, e para que isto ocorresse, à verificação dos dados se deu através de análise qualitativa e quantitativa.

A análise da percepção da gestora em relação à QVT foi realizada de maneira qualitativa. Foi realizada a transcrição e análise da entrevista gravada, que teve duração de 35 minutos no escritório da gestora na clínica.

Para os dados coletados através do questionário aos colaboradores a abordagem foi quantitativo, sendo que os mesmos foram expressos em Tabelas de Excel, para média e percentual.

A análise quantitativa buscou uma análise em termos de valores da satisfação dos indivíduos medida em quantidade e estatísticas e que pode ser traduzida em números e gráficos para melhor visualização.

Após foi realizado uma análise comparativa, entre a percepção da gestora e dos funcionários, e esta que deu origem ao plano, trazendo novas visões e mostrando às divergências de opiniões. Os resultados foram comparadas com a teoria, fazendo assim, contrapontos entre teoria e prática e para que o resultado desta comparação trouxesse necessidades a serem abordadas e sugestões a serem dadas.

3.5 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Este estudo se limitou a estudar a visão dos funcionários da Clínica médica Amu em relação às práticas de qualidade de vida no trabalho adotados pela empresa e a visão da gestora da empresa a questões de qualidade de vida dos funcionários, não sendo levados em consideração outras análises e resultados.

Não foram analisadas práticas de qualidade de vida no trabalho adotadas por outras empresas, limitando-se a empresa em questão.

4 RESULTADO DA PESQUISA

A seguir serão apresentados a empresa, a percepção do gestor as práticas de QVT, a percepção dos funcionários para a QVT e o confronto entre as percepções do gestor com às dos funcionários.

4.1 A EMPRESA

As informações que seguem, foram subtraídas da página da rede social Facebook da empresa e da entrevista realizada com a gestora. O AMU Atendimento Médico tem como fundador o Dr. Sérgio Tansini e atua na cidade de Chapecó desde 1997, nesta data respondendo pela nome de Pronto Socorro Chapecó, e somente em 2012 mudando sua razão social para AMU Atendimento Médico. Fica localizado no bairro São Cristóvão na Avenida Licínio Córdova, 202D, em Chapecó. A Sra. Margareth Mansur Tansini é a atual gestora da empresa, proprietária e responsável pelo andamento da infraestrutura da empresa e da gestão no que tange os funcionários.

De acordo com a página de Facebook, o AMU Atendimento Médico possui um quadro de 14 funcionários, e uma ampla equipe de profissionais terceirizados que ocupam cargos de auxiliar administrativo, recepcionistas, médicos, enfermeiros, técnicos em radiologia, técnicos em segurança do trabalho, engenheiro, bioquímico, fisioterapeuta e auxiliares de limpeza.

Na prestação de serviços os clientes podem contar com atendimento de emergências, pequenas cirurgias, atendimento ambulatorial, consulta médica, fisioterapia, raio-x, coleta de exames laboratoriais, aplicação de medicação, exame para clubes de piscinas e academias, atestados de saúde física e mental, exames e elaboração dos programas da medicina ocupacional. Ambulâncias próprias e hospitais credenciados somam na prestação da assistência médica.

Tem em média 400.000 clientes cadastrados entre Chapecó e região e atendem em média 150 empresas credenciadas com apoio e orientação aos funcionários das mesmas. Os atendimentos são feitos de segunda a sexta-feira das 08:00 as 20:00 e aos sábados das 08:00 as 12:00.

Pelos longos anos de prestação de serviço na área da saúde, o AMU Atendimento Médico tem reconhecimento regional e clientela fidelizada, embora a empresa apresente um marketing deficitário de seus serviços.

4.2 PERCEPÇÃO DA GESTORA

Inicialmente a questão abordada foi a visão da empresa em relação a gestão de pessoas, e a posição da gestora foi a de sinalizar, que “não possuímos um setor específico para cuidar dessa parte” (gestora) e sendo ela a responsável por esta questão, não soube definir o conceito. Colocou apenas que “seria o setor responsável por cuidar dos funcionários” (gestora). Tendo sua formação no Direito, o setor de gestão de pessoas é estranho a sua formação e entendimento, sendo atribuídos a ele somente demandas básicas como contratações, demissões, benefícios sociais, entre outros.

Quando questionada sobre o entendimento sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), ela sinalizou entender como sendo “o bem estar do funcionário em sua vida profissional, é o funcionário trabalhar no que gosta, sentir-se bem na função” (gestora). Quanto as práticas hoje disponíveis de QVT na empresa, a gestora disse não existir nenhuma prática sendo executada. Salientou que somente a dois anos a empresa “explodiu”, e até então, era ela que fazia a gestão de toda a empresa. Com o crescimento e para melhor estruturar os setores hoje existentes, em 2014 foi contratada uma empresa de consultoria para organizar a estrutura da empresa, incluindo a parte da gestão de pessoas, para verificar as necessidades dos funcionários. Nesse sentido, percebeu-se que o AMU não possui práticas de programa de QVT voltados a atender seus funcionários. Diante dessa posição as questões 4 e 5 foram dispensadas. A despeito disso, sinaliza Silva (2005) que pode-se entender como qualidade de vida no trabalho, todas as ações que envolvem melhoria das condições de trabalho que atingem as variáveis comportamentais, organizacionais e ambientais a partir de políticas de Recursos Humanos que visam ressaltar aspectos humanitários no dia-a-dia profissional.

Quanto a saúde do trabalhador e as condições de trabalho, a gestora disse” buscar sempre alternativas que venham a somar neste sentido, como tecnologia aos atendimentos” (gestora). Para ela, facilitar o atendimento condiz com agilidade e serviço bem prestado ao cliente e também ao bem estar do funcionário.

Para fatores de motivação, ela colocou “achar necessário sim que algo seja feito” (gestora), mas que hoje ainda não possuem ferramentas específicas para isto. Como ferramentas de motivação a empresa hoje oferece apenas folgas extras quando o serviço está organizado e o salário com suas progressões.

A empresa além de achar importante, coloca ser adepta do feedback aos funcionários em questões de desempenho e comportamento, mas não existe um período específico para que isto ocorra, podendo ser em reuniões que em média acontecem mensalmente ou quando necessário.

Ela acredita ser importante tanto para o funcionário ter um retorno como para a empresa dar este retorno, pois agrega valor a relação empresa/funcionário. Para avaliação do ambiente, esta é feita pela própria gestora que ao identificar falhas busca resolvê-las junto as equipes de setor. É perceptível ainda, sombras de uma gestão centralizada, pois foram anos onde somente a gestora tinha voz ativa.

Para as práticas salariais, a base da empresa é sindical e o salário é o mesmo por função, tendo como motivação a progressão salarial por tempo de serviço. O funcionário com mais tempo de empresa apresenta melhor faixa salarial. O problema da motivação no trabalho consiste na interação dos interesses da organização com os interesses do empregado, pois a organização apresenta demandas explícitas em relação ao desempenho do empregado e às normas de comportamento na empresa (TAMOYO; PASCHOAL, 2003).

Os funcionários possuem liberdade de expressão, e a gestora acha importante este retorno, por ver no funcionário um parceiro para o alcance dos objetivos da empresa. Mas apesar desta liberdade, por ser proprietária, a gestora considera “complicada” a relação, e a partir deste ano, implantou os cargos de chefes de setores, tanto por conta do crescimento da empresa como para se manter um pouco mais resguardada. Seu contato passou a ser mais com os chefes de setores e estes se reportam aos funcionários a eles incumbidos, porém isto não a impede de ao ver algum acontecimento diferente ou uma necessidade eminente, de resolver direto com os envolvidos. São estes chefes de setor que, através de reuniões, retorna aos funcionários questões pessoais e profissionais. Entretanto em determinados períodos acontecem reuniões com todos os funcionários da empresa com a gestora.

Como confraternizações ou atividades de lazer a gestora citou a festa de final de ano que a empresa oferece aos funcionários.

Apesar de demonstrar conhecimento, é percebido que fatores de QVT e uma maior atenção ao funcionário e suas necessidades, não são sua prioridade, tendo em vista a falta de atenção dada as questões que eram colocadas. As respostas eram dadas de forma vaga e apressada. Durante a entrevista duas ligações foram atendidas por longo tempo e ela saiu da sala para falar com uma funcionária. Mesmo assim foi possível concluir a entrevista.

Complementando, Robbins, Judge e Sobral (2010) afirmam que o clima organizacional diz respeito ao modo como são percebidas as formas de organização da empresa e ao ambiente de trabalho. Os autores ainda enfatizam que o clima influencia nos hábitos adotados pelas pessoas, se o clima é positivo toda a equipe de trabalho tende a trabalhar melhor e com maior motivação, caso contrário, o clima sendo desfavorável toda a equipe estará desmotivada.

4.3 PERFIL E PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS EM RELAÇÃO A QVT

Apresenta os resultados obtidos na investigação sobre o perfil da equipe de enfermagem do AMU Atendimento Médico e analisa as percepções da equipe quanto as categorias de Qualidade de Vida no Trabalho de acordo com o modelo de Walton.

4.3.1 Perfil dos funcionários da equipe de enfermagem do AMU Atendimento Médico

Quanto ao perfil da equipe ele é predominantemente feminino com 55,6% (5) e 33,3% (3) masculinos. Houve um respondente (11,1%) que não marcou esta questão. Quanto a idade a média está entre 31 e 35 anos. Quanto a formação 11,1%(1) possui ensino médio, 77,8%(7) possuem ensino médio técnico, e 11,1%(1) possui especialização. Não houve marcação em superior incompleto ou completo. Após a descrição dos perfis, será elaborada a análise das questões sobre QVT pelo modelo de Walton, para então ser feita a avaliação da percepção dos funcionários em relação ao tema.

4.3.2 Análise das questões de QVT de Walton aos funcionários

Neste ponto serão analisadas as percepções da equipe de enfermagem do AMU quanto a Qualidade de Vida no Trabalho segundo o modelo de Walton, que investiga oito categorias. Será apresentada a análise dos resultados da pesquisa para cada uma das oito categorias, sendo elas: compensação justa e adequada, condições de trabalho e segurança, oportunidades e desenvolvimento das capacidades no trabalho, integração social, o respeito às leis, o espaço e a relevância social.

4.3.2.1 Categoria 1 – Compensação justa e adequada

Esta categoria analisa os seguintes indicadores: salário e remuneração adequada, equidade interna e externa e benefícios. O quadro 2 elenca as questões do questionário aplicado.

Quadro 02- Questões da categoria compensação justa e adequada

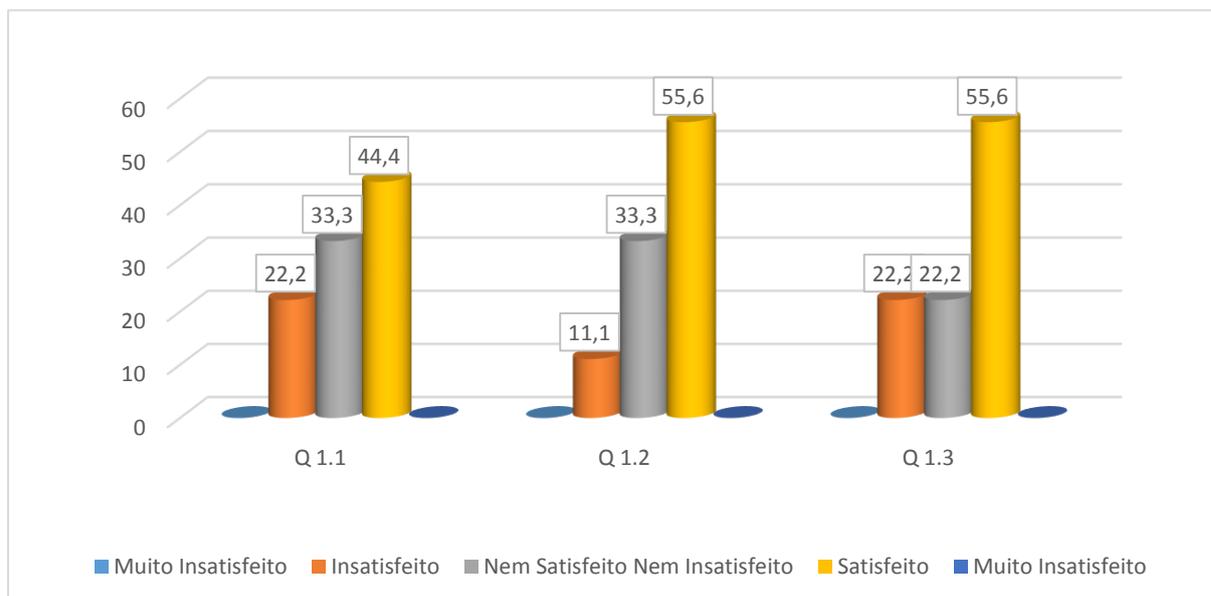
Questões
1.1 O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?
1.2 O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que
1.3 O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc) que a empresa oferece?

Fonte: Dados primários (2015), elaborado pela autora

O gráfico 01 demonstra o resultado em percentuais da pesquisa em relação a categoria

compensação justa e adequada de cada questão abordada.

Gráfico 01- Compensação justa e adequada



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa

A pesquisa da categoria compensação justa e adequada apresentou um índice geral de 55,9% de satisfação, tendo como indiferentes 29,6%.

É evidente a satisfação dos funcionários nesta categoria. Em relação à remuneração paga pela empresa (Q 1.1) o grupo se mostrou satisfeito, apresentando 44,4% satisfeitos e 33,3% indiferentes à situação. Os funcionários do AMU se mostram satisfeitos com a remuneração recebida da empresa. Konder (1999, p.35), reitera que para Marx “o trabalho possui apenas sua força de trabalho individual e necessidade da remuneração que pode a vir ganhar por ela, por isso trabalha para o capitalismo”.

A questão referente às recompensas oferecidas pela empresa (Q 1.2), o grupo também se mostrou satisfeito, com 55,6% de sua maioria, e ainda mais distante de sua segunda maior porcentagem que seria de 11,1%. Lopes (1980) argumenta que padrões motivacionais podem auxiliar no desenvolvimento organizacional. Recompensas instrumentais provêm incentivos, e satisfação das necessidades das pessoas através de benefícios como vantagens adicionais, alimentação, moradia, transporte entre outros.

O fator apresentado na questão 2 pode ser verificado também na questão 3 que apresentou índices semelhantes. A questão 3 com relação aos benefícios oferecidos pela empresa como médico, transporte, alimentação e outros, o grupo se mostrou novamente satisfeito com 55,6%, distante também da próxima avaliação para insatisfeito de 22,2%. Tal critério é apresentado na Pirâmide de Maslow como necessidade de segurança no qual as pessoas precisam para se sentir protegidas (COBRA, 1994).

De modo geral, pode-se afirmar que a equipe está satisfeita no que tange a compensação justa e adequada, quesito este de grande valia para os funcionários, sendo que neste sentido, a compensação justa e adequada depende da remuneração, da equidade interna e da equidade externa constatada por Walton (1973, apud Chiavenato 1999, p.393).

4.3.2.2 Categoria 2 – Condições de trabalho

Este índice analisa os indicadores de condições ambientais e a jornada de trabalho. Neste aspecto são abordados: os materiais e equipamentos que a empresa disponibiliza, a jornada de trabalho e as condições de salubridade. Além destes, também são analisados a carga horária realizada na função e aspectos voltados a saúde do funcionário. O quadro 03 demonstra as questões dentro desta categoria.

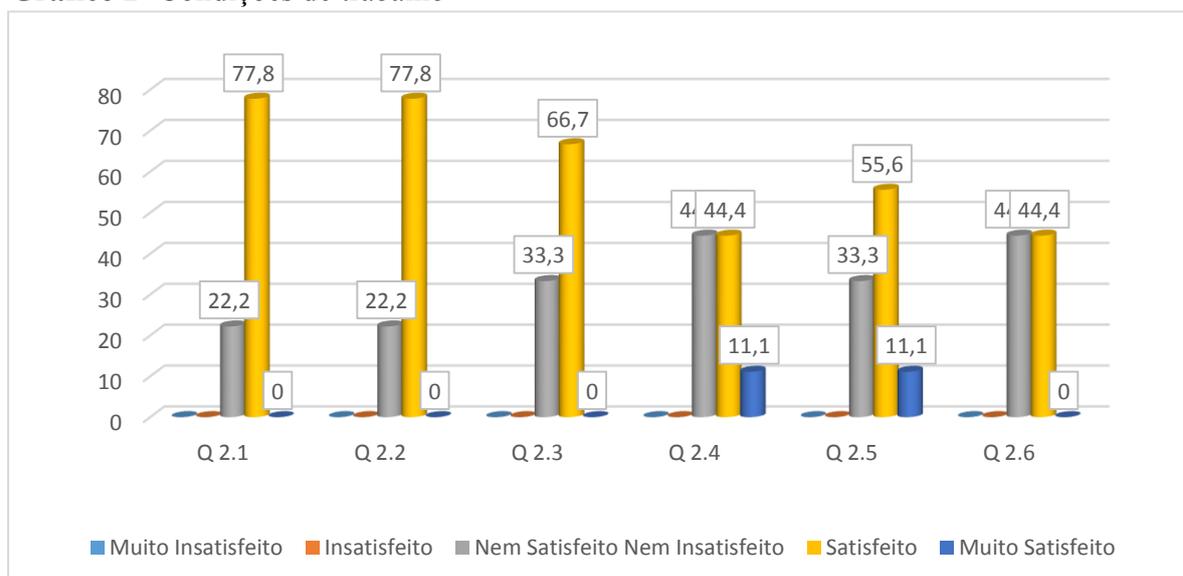
Quadro 03- Questões da categoria condições de trabalho.

Questões
2.1 O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?
2.2 Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?
2.3 Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?
2.4 O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?
2.5 O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?
2.6 Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?

Fonte: Dados primários (2015), elaborado pela autora

O gráfico 02 demonstrará o percentual as questões abordadas na categoria

Gráfico 2- Condições de trabalho



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa

Na pesquisa a categoria condições de trabalho apresentou um índice geral de satisfação foi de 61,1%.

Em relação a jornada de trabalho (Q 2.1), a equipe em sua maioria se mostrou satisfeita com 77,8 de aprovação, sendo o segundo valor mais próximo 22,2% relacionado a indiferença do grupo. Semelhante avaliação de aprovação foi notado também no que se refere a carga de trabalho (Q 2.2). Tanto a carga de trabalho como a jornada de trabalho tem tido a aprovação desta equipe. De acordo com Marquese e Moreno (2005, p.77) o processo de satisfação no trabalho é resultado da dinâmica de interação “das condições gerais de vida, das relações de trabalho, do processo de trabalho e do controle que os próprios trabalhadores possuem sobre suas condições de vida e trabalho”.

Quanto ao uso de tecnologias no trabalho (Q 2.3), a satisfação da equipe também foi bem representativa com 66,7% de satisfação contra 33,3% de nem satisfeitos e nem insatisfeitos.

Na questão da salubridade (Q 2.4), referente as condições de trabalho, do local de trabalho, os índices mostram que a equipe teve seu grau de satisfação dividido, equilibrando o mesmo percentual entre a satisfação e a nem satisfação nem insatisfação, ambos com 44,4%. Robbins(2005) corrobora ao apresentar que as atitudes dos empregados de determinada empresa estão diretamente relacionados ao nível de satisfação que ela apresenta com o seu trabalho, de modo que a satisfação ou insatisfação está condicionada a percepção individual que cada trabalhador possui.

Quanto a questão relativa aos equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva (Q 2.5), o grupo se mostrou satisfeito com 55,6% de satisfação e 33,3% de indiferentes. Ungaro(2007) aponta que a satisfação no trabalho tem sido sempre, de forma implícita ou explícita, associada ao funcionamento da organização e ao incremento de produtividade. Desta forma, podemos concluir que o AMU está atendendo de forma satisfatória esta questão. E finalizando esta categoria, o cansaço causado pelas atividades (Q 2.6), novamente divide o grupo entre satisfeitos e indiferentes com 44,4% de seu grau de satisfação em cada mensuração.

A categoria condições de trabalho apresentou resultados de satisfação positiva em todas as questões abordadas, pois segundo Morin (2011) o trabalho é visto como algo que agrega valor à vida dos indivíduos, é este que dá motivação as pessoas e interfere diretamente na produtividade destes.

4.3.2.3 Categoria 3 – Utilização e desenvolvimento das capacidades

Esta categoria busca apurar os indicadores de: autonomia, desempenho profissional,

avaliação organizacional e responsabilidades conferidas. O Quadro 04 apresenta as questões abordadas a fim de mensurar o grau de satisfação na categoria.

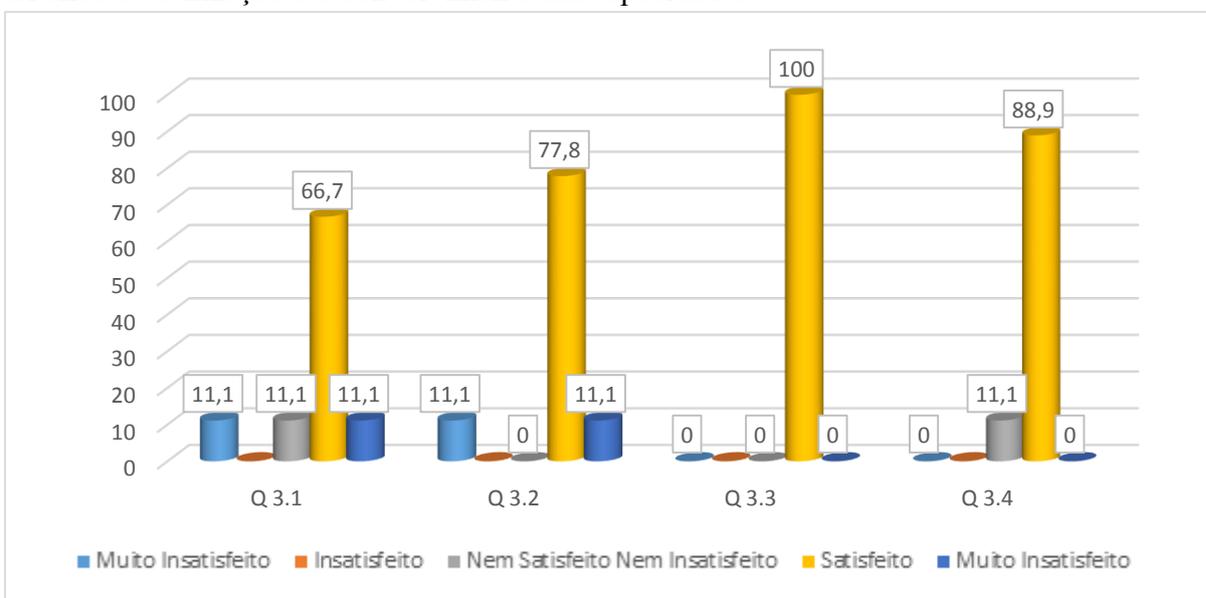
Quadro 04- Questões da categoria utilização e desenvolvimento das capacidades.

Questões
3.1 Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?
3.2 Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?
3.3 O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?
3.4 Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?

Fonte: Dados primários (2015), elaborado pela autora

No gráfico 3 as respostas são apresentadas em forma de percentuais.

Gráfico 3- Utilização e desenvolvimento das capacidades



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa

A pesquisa com a equipe de enfermagem do AMU, no critério de utilização e desenvolvimento das capacidades apresentou um grau de satisfação bem significativo. Em seu total o índice de satisfação foi de 83,3%. Chiavenato (2004) coloca que esta categoria busca proporcionar oportunidades que satisfaçam as necessidades de utilização de habilidades e conhecimentos do trabalhador, desenvolver sua autonomia, autocontrole e obter informações sobre o processo total do trabalho, com informações quanto ao seu desenvolvimento.

A questão que analisa a autonomia dada aos funcionários na tomada de decisões (Q 3.1), demonstra um grau de satisfação de 66,7%. Pode-se observar que os funcionários estão satisfeitos com a liberdade que a empresa fornece no sentido de opinar, ajudar e decidir em assuntos relativos as suas atividades.

Quanto a análise da importância das atividades desenvolvidas (Q3.2), o grau de satisfação foi de 77,8%. Na mesma visão, em uma pesquisa realizada por Nunes et al (2010, s.p.) com uma equipe de enfermagem constatou-se que a escolha da profissão é um fator de satisfação no trabalho, somados a sentimentos de felicidade, prazer e “reconhecimento pelo trabalho realizado e pelo exercício previsto na sua função e ao próprio processo de trabalho”.

Quando avaliado o grau de satisfação da equipe relacionado a avaliação de desempenho (Q 3.3), podendo ser ela positiva ou negativa, a satisfação foi de 100%. Segundo Garcia (2007) o conhecimento dos resultados de seu trabalho, permite que o trabalhador compreenda e analise a efetividade do trabalho realizado. Ao dar retorno ao funcionário sobre seu desenvolvimento, a empresa cria valores e o funcionário se sente visto.

Completando a categoria, a responsabilidade conferida ao funcionário no desenvolver de suas atividades (Q3.4), a satisfação se manteve alta, com 88,9% satisfeitos. Ao delegar responsabilidade a empresa demonstra confiar em seu funcionário.

4.3.2.4 Categoria 4 – Oportunidades de crescimento.

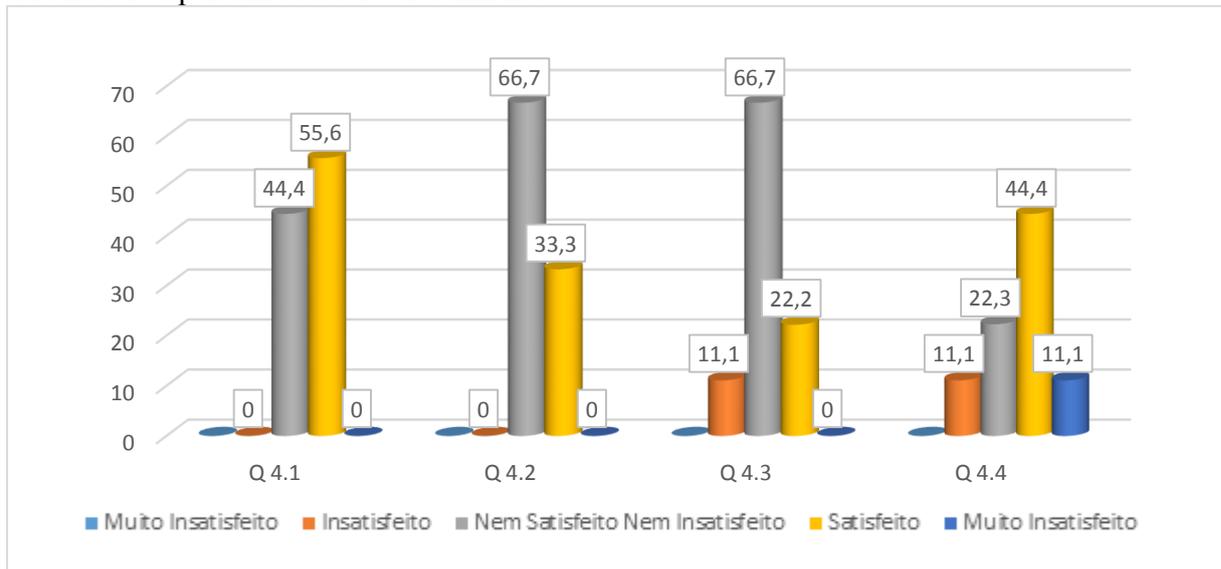
A categoria oportunidade de crescimento investiga o crescimento profissional, treinamento, incentivos e segurança no trabalho. O Quadro 05 demonstra as questões deste questionamento.

Quadro 05- Questões da categoria oportunidades de crescimento.

Questões
4.1 O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?
4.2 O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?
4.3 Em relação às situações e a frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?
4.4 Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?

Fonte: Dados primários (2015), elaborado pela autora

O Gráfico 4 apresenta em percentuais as respostas aos questionamentos relativos as oportunidades de crescimento.

Gráfico 4- Oportunidades de crescimento.

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa

Em análise geral, observa-se que o grupo se mostra indiferente a esta categoria apresentando um grau de satisfação nada significativa as oportunidades de crescimento.

No questionamento referente as satisfação as oportunidades de crescimento (Q 4.1) a satisfação do grupo foi positiva, com 55,6% de satisfeitos, mas bem próximo dos 44,4% de indiferentes. Sendo assim, “fortalecer a capacidade organizacional é basicamente contar com a força do capital humano que se consegue mobilizar” (SILVA, 2005).

Quando questionados sobre os treinamentos oferecidos pela empresa (Q 4.2) o grau de indiferença foi ainda maior, com 66,7% e apenas 33,3% de satisfeitos. Pode-se verificar que o AMU não dispõe de treinamentos que estejam motivando o grupo. Nesta visão, conforme afirmado por Lopes (1980), padrões motivacionais podem auxiliar no desenvolvimento organizacional.

Avaliação semelhante a questão anterior foi verifica na investigação no que refere as situações e frequências com que ocorrem demissões (Q 4.3). Novamente o índice de indiferença foi representativo com 66,7 %, e apenas 22,2% de satisfeitos. De acordo com Chiavenato (2004) o oposto de satisfação não é a insatisfação, mas a ausência de satisfação profissional.

E por fim, o incentivo ao desenvolvimento profissional (Q 4.4), que apresentou um índice de 44,4% de satisfeitos e 22,3% de indiferentes.

A orientação de Silva (2005, s.p.) neste sentido é que a preocupação do impacto do trabalho sobre as pessoas deve ser do processo seletivo ao desligamento do funcionário. “Treinamento, manutenção de pessoal, benefícios, qualificação, remuneração e segurança no trabalho são aspectos fundamentais para a conquista da qualidade de vida no trabalho”.

4.3.2.5 Categoria 5 – Integração Social no Trabalho.

A categoria integração social mensura a QVT ao grau de satisfação do funcionário no tocante à discriminação, relacionamentos interpessoais, comprometimento individual e do grupo, bem como a aceitação de sugestões por parte da gestão. O Quadro 06 ilustrará as perguntas da pesquisa para esta categoria.

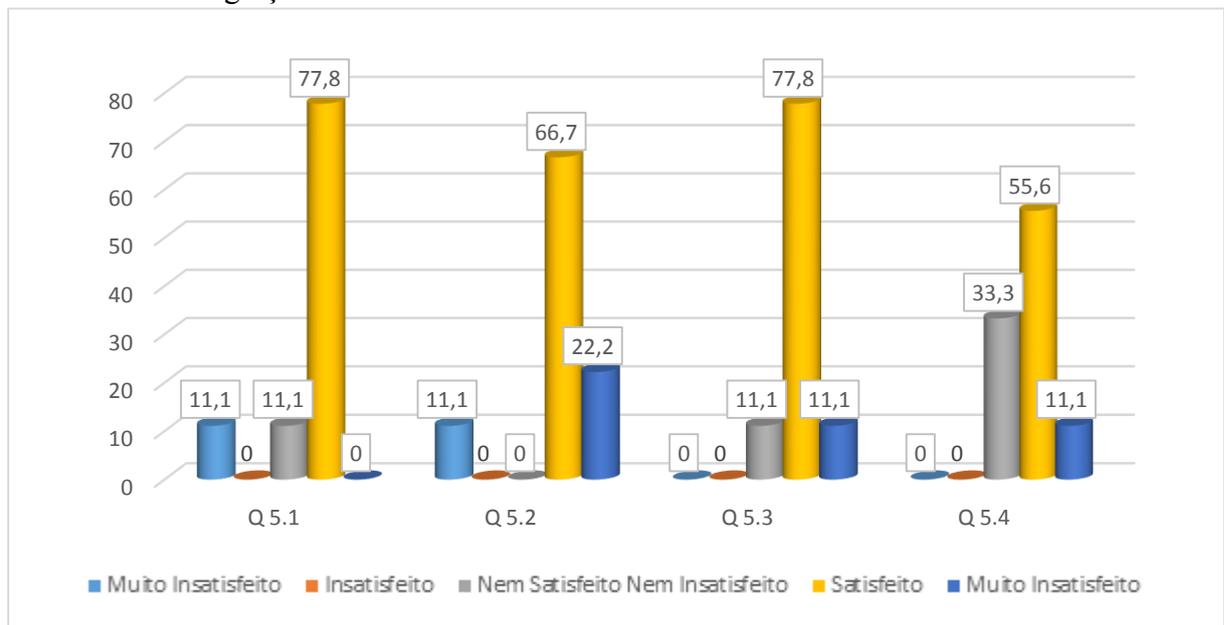
Quadro 06- Questões da categoria integração social.

Questões
5.1 Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc) no seu trabalho como você se sente?
5.2 Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?
5.3 Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?
5.4 O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho?

Fonte: Dados primários (2015), elaborado pela autora

O gráfico 5 demonstra os resultados da categoria descrita em percentuais.

Gráfico 5- Integração Social no Trabalho



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa

A categoria integração social no trabalho apresentou um índice de satisfeitos de 69,4%, sendo sua segunda maior avaliação 13,9% para indiferentes.

Na abordagem referente a discriminação (Q 5.1), sendo ela de qualquer tipo, o grupo mostrou 77,8% de satisfeitos. Pode-se concluir que no geral, a cultura organizacional é livre deste sentimento. Quanto a cultura organizacional Robbins et al. (2010), consideram que está se refere a um sistema de valores compartilhados por todos, dentro de uma organização, e que

acaba diferenciando as organizações umas das outras.

Fica evidente o positivismo da integração do grupo (Q5.2) com 88,9% de satisfação, sendo 66,7% de satisfeitos e 22,2% de muito satisfeitos. O relacionamento interpessoal é um indicador importante para qualidade de vida no trabalho. Para Chiavenato (2010) o ser humano interage continuamente, onde as pessoas se envolvem, influenciando umas às outras e assim, sendo obrigadas a cooperarem uns com os outros para alcançarem seus objetivos. Para um bom funcionamento dos serviços todos devem colaborar.

O grau de satisfação do comprometimento em grupo e pessoal (Q 5.3) foi bem representativo com 77,8 de satisfeitos e 11,1 de muito satisfeito. A existência de um bom relacionamento interpessoal e espírito de equipe junto aos funcionários da organização trará comprometimento mútuo entre os envolvidos e senso de comunidade.

Fechando esta categoria, a valorização dada a participação de funcionário com iniciativa e ideias (Q 5.4), a representatividade de satisfação foi positiva, porém menor, com 55,6% de satisfeitos e 11,1% de muito satisfeito. Coloca Chiavenato (2004) que para haver integração é necessário a eliminação de barreiras hierárquicas, com o apoio mútuo, franqueza interpessoal e ausência de preconceitos. Neste sentido, verifica-se a necessidade de maior abertura para os funcionários no que tange a participação nas decisões por meio de ideias/iniciativas para o desenvolvimento do trabalho.

4.3.2.6 Categoria 6 – Constitucionalismo

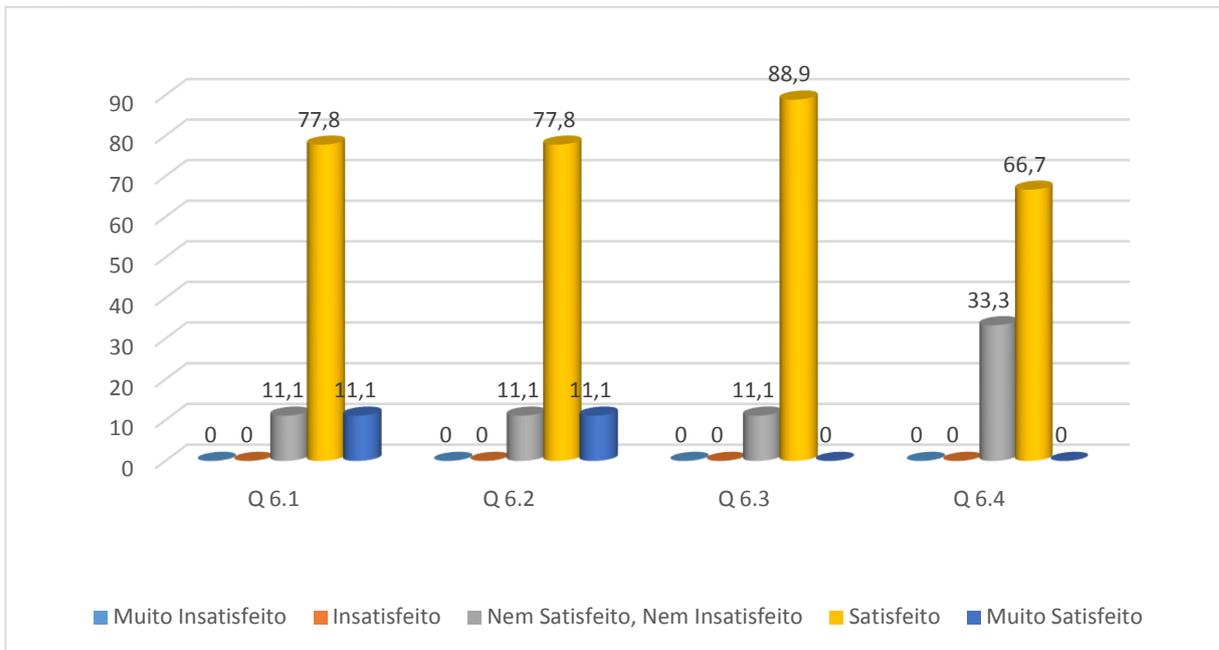
A categoria constitucionalismo investiga a Qualidade de Vida no Trabalho para os indicadores: respeito aos direitos do trabalhador, a liberdade de expressão, normas e regras e a individualidade. O Quadro 07 apresenta as questões abordada.

Quadro 07- Questões da categoria constitucionalismo, respeito às leis

Questões
6.1 O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?
6.2 O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?
6.3 O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?
6.4 Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?

Fonte: Dados primários (2015), elaborado pela autora

No Gráfico 6 está apresentada em percentuais as questões investigadas nesta categoria.

Gráfico 6- Constitucionalismo

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa

É evidente o grau de satisfação do grupo em relação a esta categoria.

Quanto ao respeito dispensado aos direitos do trabalhador (Q 6,1) o grau de satisfação foi de 77,8% de satisfeitos. Semelhantes índices foram encontrados na abordagem referente a liberdade de expressão (Q 6.2), com índice de satisfeitos de 77,8%. Este índice garante ao funcionário o direito de se expressar junto ao grupo direto e a gestão que envolve o profissional em seu trabalho.

A questão que investiga as regras e normas para o funcionamento da organização (Q 6.3) foi positivamente sinalizada pelo grupo com 88,9% de satisfeitos. Robbins (2005) destaca que a satisfação ou insatisfação é uma atitude de uma pessoa em relação ao contexto ocupacional em que está inserido, sendo resultado de elementos como obediência a políticas organizacionais.

Para um bom funcionamento de grupo e organizacional, se faz necessário que individualidades sejam respeitadas. Sendo assim, na questão que pesquisa o respeito a individualidade (Q 6.4) o índice de satisfeitos foi de 66,7% e 33,3% de indiferentes. O respeito mútuo entre todos favorece a QVT dos funcionários.

Os fatores analisados nesta categoria mostraram resultados satisfatórios de avaliação na percepção do grupo referente ao constitucionalismo, fator influente na QVT dos funcionários.

4.3.2.7 Categoria 7 – Trabalho e vida social

A categoria Trabalho e vida social investiga a satisfação dos funcionários em relação

aos fatores relacionados ao trabalho que influenciam a vida pessoal. O Quadro 08 apresenta as questões formuladas para esta categoria.

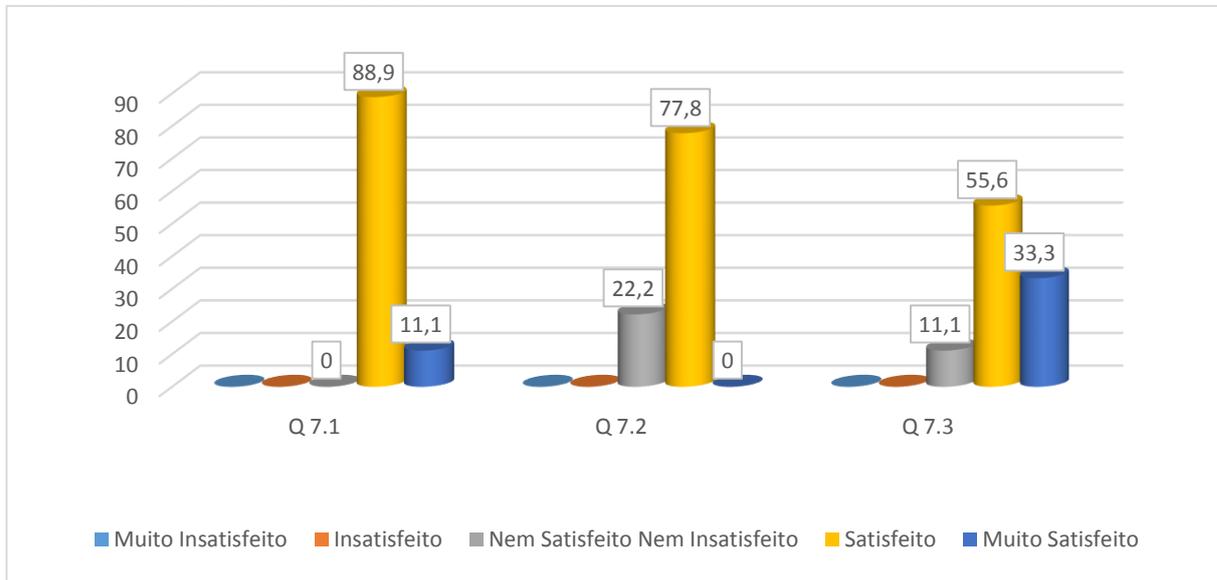
Quadro 08- Questões da categoria influência do trabalho na vida pessoal.

Questões
7.1 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?
7.2 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?
7.3 O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?

Fonte: Dados primários (2015), elaborado pela autora

O gráfico 07 demonstra em percentuais os índices encontrados para esta categoria.

Gráfico 7- Trabalho e vida social



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa

Nesta categoria a satisfação entre o grupo pôde ser facilmente evidenciada.

A questão que analisa a satisfação quanto a influência do trabalho sobre a vida pessoal, o índice de satisfação foi de 88,9% de satisfeitos e 11,1% de muito satisfeito. A avaliação demonstra que trabalho e vida social estão harmoniosamente assegurados. Essa questão é apresentada nas necessidades fisiológicas de Maslow, sendo estas imprescindíveis a sobrevivência humana.

Na avaliação das percepções quanto a influência do trabalho as atividades de lazer (Q 7.2), o índice de satisfação mostrou-se novamente positivo, com 77,8% de satisfeitos e 22,2% de indiferentes.

Quanto a relação entre os horários de descanso e de trabalho (Q 7.3), o grupo apresentou 55,5% de satisfeitos e 33,3% de muito satisfeitos, satisfatório para a vida pessoal e o convívio fora da organização, não prejudicando o relacionamento familiar. Nesta categoria a pesquisa

mostrou resultados bem positivos com influência direta na QVT.

4.3.2.8 Categoria 8 – Relevância Social.

A categoria relevância social objetiva investigar a percepção do grupo em relação a responsabilidade social da organização na comunidade. O Quadro 09 apresenta as questões abordadas para esta categoria.

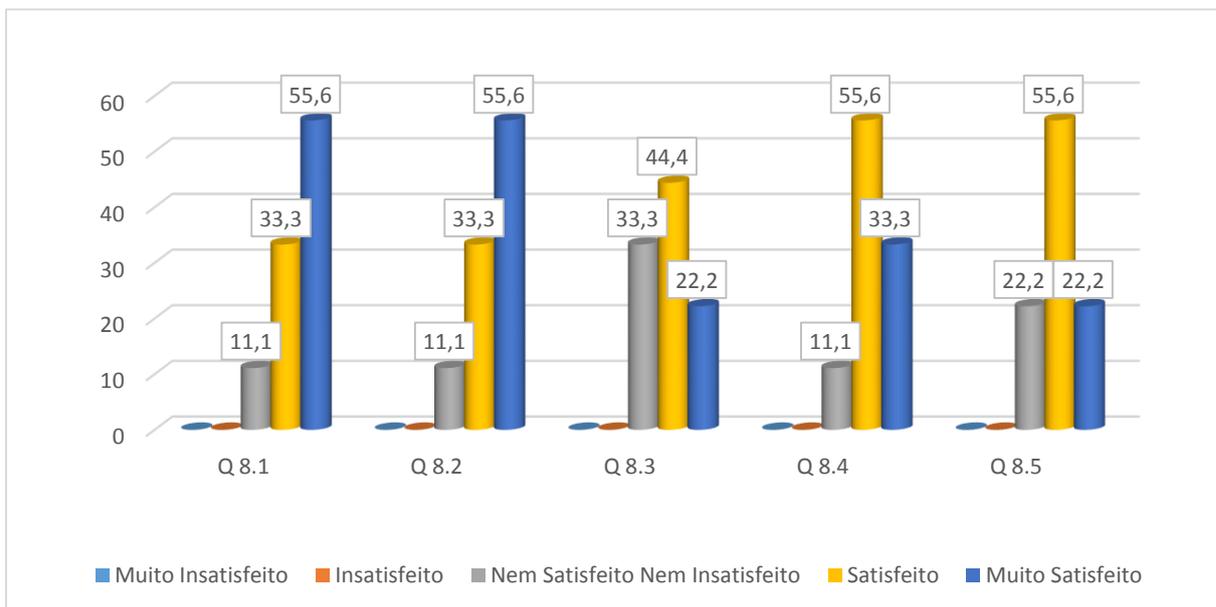
Quadro 09- Questões da categoria relevância social e importância

Questões
8.1 Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?
8.2 Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?
8.3 O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que empresa tem?
8.4 O quanto você está satisfeito com os serviços prestados?
8.5 O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma da empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?

Fonte: Dados primários (2015), elaborado pela autora

O gráfico 8 apresenta as questões desta categoria em percentuais.

Gráfico 8- Relevância social



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa

Esta categoria se mostrou a mais expressiva na satisfação dos funcionários.

Quanto ao sentimento no exercício da função (Q 8.1), o índice de satisfação do grupo foi bem representativo, com 55,6% de muito satisfeitos e 33,3% de satisfeitos. O mesmo índice foi apurado na percepção do grupo quanto a imagem que a empresa tem perante a sociedade

(Q8.2), com 55,6% de muito satisfeitos e 33,3% de satisfeitos. Chiavenato (2004, 393) afirma que a “organização deve ter uma atuação e uma imagem perante a sociedade, responsabilidade social, responsabilidades pelo serviço. O trabalho deve ser uma atividade social que traga orgulho para a pessoa em participar da organização”

Na questão relacionada a integração da empresa junto à comunidade (Q 8.3) os índices se mostraram satisfatórios com 44,4% de satisfeitos, 33,3% de indiferentes e 22,2% de muito satisfeitos. Percebe-se que na visão dos funcionários a empresa está integrada a sociedade local.

Quanto aos serviços prestados (Q8,4) e a política de recursos humanos da empresa (Q 8.5), os índices foram semelhantes, com 55,6% de satisfeitos, 22,2% de muito satisfeitos e 22,2% de indiferentes.

Bergamini (1997, p. 23-24) sinaliza que a motivação para um trabalho depende do significado que cada pessoa atribui a essa atividade. Acredita-se que a ligação do trabalhador com a empresa seja um elo habitual.

4.4 PERCEPÇÃO DA GESTORA X PERCEPÇÃO FUNCIONÁRIOS

Inicialmente pode-se destacar que o gestor afirmou que a empresa não possui nenhuma prática relacionada à QVT, porém, percebeu-se que a empresa possui sim alguma prática relacionada a isto, que seriam: folgas extras e progressão salarial. Também podemos destacar através dos índices apurados na pesquisa, que mesmo a empresa não apresentando um setor específico a gestão de pessoas, e práticas de QVT atuantes na empresa, os funcionários de modo geral se mostram satisfeitos com o AMU enquanto organização. Concluiu-se que a equipe de enfermagem está satisfeita com o que hoje a empresa disponibiliza a eles tanto nas questões de cunho profissional como pessoal. Entretanto, as categorias de QVT precisam ser entendida não somente para programas internos, mas serem aplicadas a qualidade de vida no todo do funcionário.

De acordo com Marqueze e Moreno (2005, p.77) o processo de satisfação no trabalho é resultado da dinâmica de interação “das condições gerais de vida, das relações de trabalho, do processo de trabalho e do controle que os próprios trabalhadores possuem sobre suas condições de vida e trabalho”.

Em todas as abordagens investigadas, a equipe de enfermagem do AMU se mostrou satisfeita, com margens altas de satisfação. A única questão a apresentar um grau médio de indiferença, apesar do % de satisfação ter sido positivo, foi em relação a oportunidades de crescimento, e isto deve ser destacado, pois a despreocupação com o planejamento da carreira

pode ser entendido como um fator de insatisfação. A empresa precisa ir em busca das características pessoais, das inclinações, habilidades e fraquezas de cada membro da equipe para então traçar planos e criar estratégias para o desenvolvimento de carreira.

A cultura organizacional é de grande importância nesse momento, como colocam Robbins et al. (2010), que está se refere a um sistema de valores compartilhados por todos, dentro de uma organização, e que acaba diferenciando as organizações umas das outras. Desta forma, quando a gestora sinalizou ter ido ao encontro de uma equipe de consultoria que a ajudasse na reestruturação da empresa, um passo em direção a busca por respostas as necessidades foi considerada.

Em relação a liberdade que os funcionários têm dentro da organização, a gestora afirma que eles possuem espaço para expressar suas ideias e criatividade, e isto é demonstrado nos índices de satisfação principalmente na categoria espaço de trabalho, onde se destaca justamente esta relação entre funcionários e chefias. Nesta categoria a satisfação foi de quase 100% do seu total.

A equipe se mostrando satisfeita com a empresa, a preocupação da gestora será a de buscar melhorias que fortaleçam ainda mais essa satisfação. Não permitir que esses índices caiam mas delinear metas visando sempre o crescimento de sua equipe que por consequência trará retorno efetivo a empresa.

Segundo Fernandes (1996, p. 46), “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”.

Desta forma pode-se afirmar que gestora e funcionários apresentam uma percepção em relação a QVT bem próximas, mas que ainda se faz necessário um maior envolvimento por parte da empresa.

4.5 PROPOSTAS DE PRÁTICAS DE QVT

Tendo que a empresa não apresenta práticas que estejam diretamente relacionadas a QVT, diversas atividades podem ser desenvolvidas pela organização para proporcionar efetivamente práticas de QVT. Desta forma buscar-se-á propor uma sistemática para acompanhamento efetivo da QVT, para que a satisfação que hoje existe se mantenha e tenha seus índices ainda mais aguçados e evitar que problemas futuros venham a surgir.

PLANO DE CARGOS E SALÁRIOS. A empresa poderá desenvolver um plano de cargos e salários alinhado a prática de progressão salarial já existente. Desta forma estará

promovendo a satisfação e contemplando a motivação do trabalhador. Segundo Gil (2001), para a área de recursos humanos das empresas, uma das grandes preocupações é administrar os salários com estratégias de remuneração para manter seus melhores funcionários. A avaliação do cargo consiste no valor de cada cargo e tem como objetivo ordená-los de acordo com sua importância dentro da organização. É por meio desse sistema que a empresa estabelece um procedimento para determinar os salários a serem pagos na empresa (GIL, 2001). Ainda de acordo com o autor, apesar do aumento de salários não refletir diretamente na disponibilidade de trabalhar do funcionário, este satisfará o bastante para que outros fatores sejam motivados.

GINÁSTICA LABORAL. A Ginástica Laboral (GL) é um programa que está sendo cada vez mais adotado pelas empresas tanto na luta contra o stress como na melhoria da saúde física dos trabalhadores. A GL vem se desenvolvendo significativamente, diminuindo o absenteísmo e melhorando o desempenho dos colaboradores, trazendo muitos benefícios para a empresa e para os colaboradores, pois integra promoção da saúde, aumento da disposição para o trabalho e integração entre os colaboradores. Um modelo de sucesso é o do BANRISUL- Banco do Estado do Rio Grande do SUL, com 10 anos de seu programa de ginástica laboral. O programa rendeu ao banco o prêmio Top Ser Humano, concedido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-RS) em reconhecimento à valorização dos funcionários como diferencial estratégico de crescimento. Durante os 10 anos vários benefícios foram encontrados: redução dos níveis de stress, maior qualidade no relacionamento interpessoal, diminuição do absenteísmo e do sedentarismo. (CONSELHO FEDERAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA, 2009).

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO. Os programas de treinamento e desenvolvimento de trabalhadores é outra ferramenta muito útil aos funcionários e a empresa, que estará aumentando seu capital intelectual, gerando benefícios ao colaborador, agregando conhecimentos que serão importantes para o desenvolvimento pessoal e a promoção da QVT, “o treinamento é considerado um meio de desenvolver competências nos trabalhadores para que se tornem mais produtivos, criativos e inovadores, a fim de contribuir melhor para os objetivos organizacionais” (GOEDERT; MACHADO, 2007 apud CHIAVENATO, 2004, p.339).

BENEFÍCIOS. A empresa hoje dispõe apenas dos benefícios básicos como vale transporte e convênio médico com a própria empresa. Uma pesquisa interna poderia colaborar no levantamento das expectativas e necessidades dos funcionários, levando-se em conta que um benefício pode ser útil a um funcionário mas não servir em nada para outro. Dutra (2011) argumenta que os benefícios em nosso país são simplesmente uma forma complementar de remuneração. Eles oferecem suporte para os empregados, permitindo-lhes a segurança que de outra forma não teriam acesso. Entre os benefícios sugeridos: assistência odontológica,

convênio com clubes e colônias de férias, para o lazer familiar, auxílio em bolsa de estudo.

A empresa poderá fazer a avaliação e acompanhar as práticas adotadas através de questionários de avaliação, pesquisa de clima organizacional, exames de saúde periódicos, café com a diretoria e acompanhamentos dos índices de produtividade.

Medir QVT é de significativa importância para a empresa, visto que pode conduzi-la na identificação dos pontos falhos, e através destes, estabelecer estratégias de melhoria de satisfação dos funcionários com o trabalho, caminhando assim para maior produtividade e satisfação do cliente. A empresa pode escolher entre os diversos modelos de QVT disponíveis, aquele que mais se adequa às suas necessidades, mas é de suma importância que esta prática seja frequente na empresa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A intenção deste trabalho foi evidenciar a importância da empresa pensar em práticas de QVT para seus funcionários. Os resultados obtidos com esta pesquisa demonstraram que a empresa AMU Atendimento Médico não possui programa de práticas de Qualidade de Vida no Trabalho ou mesmo estratégias voltadas a este fim, contudo a empresa foi positivamente avaliada em todas as categorias investigadas. Algumas categorias, como a categoria oportunidade de crescimento apresentaram um grau considerável de indiferença, apesar do resultado positivo de satisfação, e a empresa não pode ser insensível a este detalhe e aos resultados.

A busca por qualidade total dentro das empresas volta sua atenção para a qualidade de vida no trabalho, orientando uma participação maior por parte dos funcionários; descentralizando decisões; criando ambientes físicos seguros e confortáveis além da oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal. Pode-se motivar o trabalhador, criando um ambiente de participação, de integração com superiores e colegas de trabalho, partindo da compreensão das necessidades do ambiente de trabalho.

A gestão mais próxima precisa ter consciência do compromisso de criar ambientes onde as pessoas possam se sentir bem. Se faz necessário demonstrar sempre, que as pessoas têm um papel importante na organização e que outras pessoas contam com elas. Um programa de QVT deve atingir todos os níveis, direcionando esforços para o comprometimento humano na busca da qualidade de vida.

Como se faz notar, pouco ainda é efetivo quando se trata de programas de QVT, mas o crescimento das práticas se fortalece cada vez mais. Nas empresas poucos programas são voltados a saúde dos trabalhadores. Deve-se haver implementação de estratégias para sensibilização da alta gestão, pois programas de QVT ajudam na saúde do trabalhador minimizando custos a empresa com acidentes de trabalho, afastamentos médicos e licenças e absenteísmos. A cultura e a modo de pensar da empresa, tem papel fundamental na implementação de ações e programas de QVT.

Os objetivos do trabalho foram alcançados. Na identificação das políticas de QVT aplicadas pela empresa, foi verificado que não existe políticas expressivas neste sentido. As percepções da gestora e dos funcionários foram evidenciadas, demonstrando grau considerável de satisfação da parte dos funcionários, porém certo desconhecimento por parte da gestora ao tema. E por fim, confrontadas as percepções da gestora às dos funcionários, foram propostas práticas de qualidade de vida no trabalho que fortalecerão o grau de satisfação encontrado nos

resultados.

Deve-se diminuir a distância entre o discurso e a prática, para que a QVT não fique apenas no papel, mas que faça parte de um plano organizacional estratégico. Pois, se é na empresa onde os trabalhadores passam a maior parte de sua vida, natural que se transformem em lugares mais agradáveis e saudáveis para a execução de suas atividades.

Diante do exposto de crescimento da empresa, como sugestão para trabalhos futuros, sugere-se uma pesquisa de Qualidade de Vida no Trabalho ou de Clima Organizacional mais ampla, apreciando todos os cargos da empresa.

REFERÊNCIAS

ABREU, Ludmila de Ornellas et al. O trabalho de equipe em enfermagem: revisão sistemática da literatura. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 7, n. 2, p.203-207, jul. 2005.

ALBORNOZ, Suzana. **O que é trabalho?** 6. ed. São Paulo: Brasiliense, 2008.

AMU Atendimento Médico. Disponível em: <<https://www.facebook.com/amuchapeco?fref=ts>>. Acesso em: 22 fev. 2015.

ANDRADE, Carolina Riente de; PEREIRA, Luciano Zille; CKAGNAZAROFF, Ivan Beck. Elementos de satisfação e insatisfação no trabalho operacional: revisitando Herzberg. **Revista Gestão & Tecnologia**, Pedro Leopoldo, v. 8, n. 1, p.67-89, jul. 2007.

ANDRADE, Rui Otávio B. AMBONI, Nério. **TGA teoria geral da administração: das origens às perspectivas contemporâneas**. 2 Ed. São Paulo: Makron Books, 2011.

AZEVEDO, Ana Julia Diniz; MEDEIROS, Maria da Penha Machado de. **Satisfação no trabalho: um estudo de caso na procuradoria-geral de justiça do rio grande do norte**. Disponível em: <http://www.machadosobrinho.com.br/revista_online/publicacao/artigos/Artigo02REMS6.pdf>. Acesso em: 21 out. 2014.

BARBOSA, Eduardo F. **Instrumentos de coleta de dados em pesquisas educacionais**. Disponível em: <http://www.inf.ufsc.br/~verav/Ensino_2013_2/Instrumento_Coleta_Dados_Pesquisas_Educacionais.pdf>. Acesso em: 09 nov. 2014.

BARBOSA FILHO, Antônio Nunes. **Segurança do trabalho & gestão ambiental**. São Paulo: Atlas S.a., 2008.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas organizações**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997. 214 p.

CARVALHO, Jéssica Faria de et al. **Qualidade de vida no trabalho e fatores motivacionais dos colaboradores nas organizações**. Educação em Foco, Registro, v. 1, n. 7, p.21-31, set. 2013.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, c1999. 457 p.

_____. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

_____. **Gestão de Pessoas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

_____. **Introdução a teoria geral da administração**. 7. ed. rev. e atual. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2003

COBRA, Marcos. **Administração de marketing**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

CODO, Wanderley. **O que é alienação?** 10. ed. São Paulo: Brasiliense, 2004.

CONSELHO FEDERAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA- CONFEF. Expansão de Programa de Ginástica Labora abre 200 novas vagas. Disponível em: < <http://www.confef.org.br/extra/revistaef/show.asp?id=3785> > Acesso em: 26 maio 2015.

DALFOVO, Michael Samir; LANA, Rogério Adilson; SILVEIRA, Amélia. Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.2, n.4, p.01- 13, Sem II. 2008

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Pessoas: modelos, processos, tendências e perspectivas.** 1.ed.- 9. Reimpr. – São Paulo: Atlas, 2011.

EDVINSSON, Leif; MALONE, Michael S..Capital intelectual: Descobrimo o valor real de sua empresa pela identificação de seus valores internos. São Paulo: Makron Books, 1998. Tradução de Roberto Galman.

FERNANDES, Eda Conte. Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar. 2ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais.** São Paulo: Atlas, 2001.

KNAPIK, Janete. **Gestão de Pessoas e Talentos.** 2. Ed. Curitiba: Ibpx, 2008.

KONDER, Leandro. **Marx: vida e obra.** 7ª ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999 154 p.

KONDO, Yoshio et al. Motivação Humana: Um fator chave para o gerenciamento. São Paulo: Gente, 1994. Tradução de Dário Ikuo; revisão técnica de Afonso Carlos Correa Fleury.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho:** esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000. 1996. 296 f. Tese (Doutorado) - Curso de Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996.

_____. **Qualidade de vida no trabalho:** conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2003.

LOPES, Tomas V. Monteiro. **Motivação no trabalho.** Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1980.

LUZ, Maria Madalena. Qualidade de vida no trabalho: o caso dos servidores do ambulatório do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina. In: GIRARDI, Dante; TOSTA, Kelly Cristina Benetti Tonani; TOSTA, Humberto Tonani (Org.). **Gestão de recursos humanos: Teorias e casos práticos.** Florianópolis: Pandion, 2010. p. 175-202.

MACHADO, Regina Maria. **Relacionamento Interpessoal.** Curitiba: Ibpx, 2007.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 297 p.

MARQUEZE, Elaine Cristina; MORENO, Claudia Roberta de Castro. Satisfação no trabalho: uma breve revisão. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 30, n. 112, p.69-79, dez. 2005.

MARTINEZ, Maria Carmen; PARAGUAY, Ana Isabel Bruzzi Bezerra. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v. 6, n. 1, p.59-78, dez. 2003.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MELO, Márcia Borges de. **Satisfação no trabalho da equipe de enfermagem no Brasil**: Revisão integrativa. 2010. 112 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Enfermagem, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2010.

MOLLER, Claus. **O lado humano da qualidade**: maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002. Tradução de Nivaldo Montingelli Jr.

MORETTI, Silvinha. **Qualidade de Vida no Trabalho X Auto-Realização Humana**. Disponível em: <<http://www.posunialssselvi.com.br/artigos/rev03-12.pdf>>. Acesso em: 08 dez 2014.

MORIN, Estelle M. Os sentidos do trabalho. *RAE – Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 8-19, jul./set. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v41n3/v41n3a02.pdf>>. Acesso em: 06 mai. 2015.

MOURA, Leila Luz Fontes de. **Qualidade de Vida no Trabalho**: uma aplicação prática do modelo de Walton no contexto de uma empresa de Picos-PI. 2011. 60 f. Monografia (Especialização) - Curso de Administração, Universidade Federal do Piauí, Piauí, 2011. Disponível em: <http://www.ufpi.br/subsiteFiles/admpicos/arquivos/files/LEILA_LUZ_FONTES.pdf>. Acesso em: 08 dez. 2014.

NANTES, Ricardo. **Pesquisa de Clima Organizacional**. Disponível em: <<http://www.endeavor.org.br/artigos/gente-gestao/ferramentas/como-implantar-uma-pesquisa-de-clima-organizacional>>. Acesso em: 22 out. 2014.

NUNES, Carina Maria et al. Satisfação e Insatisfação no trabalho na percepção de enfermeiros de um hospital universitário. *Rev. Eletr. Enf. [Internet]* 2010;12(2):252-7. <http://dx.doi.org/10.5216/10.5216/ree.v12i2.7006>. Disponível em: <<https://www.fen.ufg.br/revista/v12/n2/v12n2a04.htm>>. Acesso em: 16 fev. 2015.

PEIXOTO, Myrian Karla Ayres Veronez. **Perspectivas para o trabalho em equipe de enfermagem na unidade de terapia intensiva**. 2012. 115 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Enfermagem, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2012.

PÉREZ-RAMOS, Juan. Motivação no trabalho: abordagens teóricas. **Psicologia-usp**, São Paulo, v. 1, n. 2, p.127-140, dez. 1990.

- ROBBINS, S. P. Comportamento organizacional. São Paulo: Prentice Hall, 2005.
- ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. Comportamento organizacional. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hal. 2010.
- ROCHA, Andreia Moura. **Qualidade de Vida no Trabalho (QVT):** Um Estudo na Loja Arco-Íris na Cidade de Picos – PI. 2012. 67 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal do Piauí, Picos, 2012. Disponível em: <[http://www.upfi.br/subsiteFiles/admpicos/arquivos/files/TCC%20ANDREIA-%20\(5\)%20\(2\).pdf_cd.pdf](http://www.upfi.br/subsiteFiles/admpicos/arquivos/files/TCC%20ANDREIA-%20(5)%20(2).pdf_cd.pdf)>. Acesso em: 16 fev. 2015.
- SANTOS, Djenifer Francis Amaral. **Qualidade de Vida no trabalho:** Um Estudo Sobre a Pecepção dos Funcionários do Centro Estadual de Ensino Fundamental Tucunduva. Disponível em: <http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1426/TCC%20DJENIFER.pdf?sequence=1>. Acesso em 20 mar.2015.
- SILVA, Sérgio. **Buscando a qualidade de vida no trabalho.** Disponível em: <<http://www.uniblog.com.br/sergiosilva/9855/%3C!--%MembrosLink%--%3E>>. Acesso em: 06 mai.2015.
- SIQUEIRA, M. Satisfação no trabalho. SIQUEIRA, M. et al. Medidas do comportamento: ferramentas de diagnóstico e gestão. Porto Alegre: ARTMED, 2008.
- SIROTENCO, Mariza Ana Pereira. **Análise do nível de satisfação e insatisfação dos funcionários das lojas americanas situada no centro de Florianópolis.** 2007. 98 f. Monografia (Especialização) - Curso de Administração, Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu, 2007.
- TAMAYO, Alvaro; PASCHOAL, Tatiane. A Relação da Motivação para o Trabalho com as Metas do Trabalhador. **Revista de Administração Contemporânea** [online] 2003, Rio de Janeiro, v. 7, n. 4, p.33-54, dez. 2003. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/rac/vol_07/dwn/rac-v7-n4-att.pdf>. Acesso em: 18 fev. 2015.
- TRIERWEILLER, Andréa Cristina et al. VIII Convibra Administração – Congresso Virtual Brasileiro de Administração – www.convibra.com.br Satisfação e motivação dos colaboradores da CP Promotora: um estudo de caso. In: CONGRESSO VIRTUAL BRASILEIRO - ADMINISTRAÇÃO, 8. 2011, São Paulo. **Anais....** São Paulo: Convibra, 2011. p. 1 - 16.
- TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais:** a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987-1995. 175p.
- TOLFO, Suzana da Rosa. Qualidade de Vida no Trabalho. In.LANER, Aline dos Santos; CRUZ JÚNIOR, João Benjamim da (Org.). **Indivíduo, organizações e sociedade.** Ijuí: UNIJUÍ, 2008. P.163-17
- UNGARO, Sara Filipa Vieira. A satisfação no trabalho e a relação com o afecto positivo, afecto negativo, sistema de recompensas e plano de benefícios. 2007. 246 f. Dissertação (Mestrado) -

Curso de Ciências do Desporto, Universidade do Porto, Porto, 2007. Disponível em: http://sigarra.up.pt/icbas/em/publs_pesquisa.FormView?p_id=1226>. Acesso em: 18 fev. 2015.

VELOSO, Elza Fátima Rosa; SCHIRMEISTER, Renata; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. A influência da qualidade de vida no trabalho em situações de transição profissional: Um estudo de caso sobre desligamento voluntário. **Revista Administração e Diálogo**, São Paulo, v. 9, n. 1, p.35-58, jun. 2007.

APÊNDICE A- Questionário aplicado aos funcionários

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO SEGUNDO O MODELO DE WALTON

ESCALA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Instruções

Este questionário é sobre como você se sente a respeito da sua **Qualidade de Vida no Trabalho**.

Por favor, responda todas as questões. Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, por favor, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada. Nós estamos perguntando o quanto você está satisfeito(a), em relação a vários aspectos do seu **trabalho** nas **últimas duas semanas**. Escolha entre as alternativas e coloque um círculo no número que melhor represente a sua opinião.

Dados pessoais

a. Sexo:

Masculino

Feminino

b. Grau de escolaridade:

nível médio

nível médio técnico

Nível superior incompleto

Nível superior completo

Especialização

c. Idade:

Entre 18 e 25 anos

Entre 26 e 30 anos

Entre 31 e 35 anos

Mais de 36 anos

Em relação ao salário (compensação) justo e adequado:

1.1 O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

1.2 O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

1.3 O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc) que a empresa oferece?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação as suas condições de trabalho:

2.1 O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

2.2 Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

2.3 Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

2.4 O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

2.5 O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

2.6 Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho:

3.1 Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

3.2 Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

3.3 O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

3.4 Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho:

4.1 O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

4.2 O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

4.3 Em relação às situações e a frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

4.4 Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação à integração social no seu trabalho:

5.1 Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc) no seu trabalho como você se sente?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

5.2 Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

5.3 Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

5.4 O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho:

6.1 O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

6.2 O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

6.3 O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

6.4 Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida:

7.1 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

7.2 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

7.3 O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação à relevância social e importância do seu trabalho:

8.1 Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

8.2 Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

8.3 O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que empresa tem?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

8.4 O quanto você está satisfeito com os serviços prestados?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

8.5 O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma da empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

APÊNDICE B- Entrevista para a gestora da empresa
Entrevista para análise de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) junto a gestora da
empresa AMU Atendimento Médico.

1. O que a empresa entende por gestão de pessoas?
2. E por QVT?
3. Atualmente a empresa pratica algum programa de QVT no ambiente de trabalho? Quais?
4. Quais os principais objetivos almejados pela empresa ao aplicar práticas de QVT?
5. A gestão reconhece benefícios ao criar condições ou adotar práticas de QVT?
6. Na sua visão, o quanto a saúde do trabalhador e as condições de trabalho são importantes?
7. Os funcionários são motivados dentro do seu ambiente de trabalho? Como?
8. Como você avalia os meios utilizados para motivar e avaliar o ambiente de trabalho dos funcionários?
9. A empresa dá retorno (*feedback*) aos funcionários em relação ao seu desempenho e comportamento dentro da organização?
10. A empresa possui práticas e políticas em relação à remuneração, quanto a salários dos funcionários? Existe comparação com o salário pago por outras empresas?
11. A gestão promove condições para a participação dos funcionários, em relação à criatividade, expressão pessoal e capacitação?
12. Há na empresa uma relação entre o chefe e os funcionários, como orientações técnicas, igualdade de tratamento, entre outros?

13. Qual a postura do supervisor dos funcionários quanto as considerações e observações sobre seu trabalho e produtividade?

14. A empresa realiza confraternizações ou algum tipo de atividade de lazer entre os funcionários?