



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA CAMPUS VII
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

RAYSSA RYAMA GONSALVES DA SILVA

**QUALIDADE E BEM ESTAR NO AMBIENTE DE TRABALHO:
Um estudo em uma organização do ramo elétrico da cidade de Patos-PB**

**PATOS
2022**

RAYSSA RYAMA GONSALVES DA SILVA

QUALIDADE E BEM ESTAR NO AMBIENTE DE TRABALHO:
Um estudo em uma organização do ramo elétrico da cidade de Patos-PB

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Coordenação do Curso de Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a Me. Cinthia Moura Frade

PATOS
2022

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S586q Silva, Rayssa Ryama Gonsalves da.
Qualidade e bem estar no ambiente de trabalho [manuscrito] : Um estudo em uma organização do ramo elétrico da cidade de Patos-PB / Rayssa Ryama Gonsalves da Silva. - 2022.
38 p.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas , 2022.
"Orientação : Profa. Ma. Cinthia Moura Frade , Coordenação do Curso de Administração - CCSA."
1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Satisfação profissional. 3. Colaboradores. 4. Setor elétrico. I. Título
21. ed. CDD 613.7

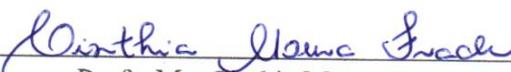
RAYSA RYAMA GONSALVES DA SILVA

**QUALIDADE E BEM ESTAR NO AMBIENTE DE TRABALHO:
UM ESTUDO EM UMA ORGANIZAÇÃO DO RAMO ELÉTRICO DA CIDADE DE
PATOS-PB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a
Coordenação do Curso de Administração da
Universidade Estadual da Paraíba, como
requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Aprovada em: 29/11/2022

BANCA EXAMINADORA


Profª. Me. Cinthia Moura Frade
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Profª. Dra. Aretuza Candeia De Melo
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Profª. Me. Dayane Renaly Lopes de Oliveira
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Dedico ao meu pai, a minha mãe, ao meu irmão e ao meu noivo pela dedicação, amor e por sempre acreditar nos meus sonhos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus pelo dom da vida, pela fé que me foi fundamental nos momentos mais difíceis que passei. Agradeço a minha amiga Rayssa Kelly pelo apoio e pela ajuda que garantiu dias mais leves para execução deste trabalho a minha família por estarem ao meu lado nesse momento tão especial e a todos os amigos e familiares próximos.

Um agradecimento especial ao Mateus Crispim Vieira por disponibilizar da sua casa, seu apoio, da sua paciência, das suas opiniões sobre cada pedacinho desse trabalho. Obrigada por tudo, sem você nada disso seria possível.

Gostaria de agradecer a todos os colaboradores do Departamento Operacional da Energisa que dividiram comigo as suas opiniões e contribuíram de diversas maneiras para a conclusão deste trabalho. Um agradecimento especial a Thamires Silva por sempre oferecer sua ajuda, as suas contribuições não só foram importantes para esse trabalho, mas para minha vida, obrigada! A Wellington Rodrigues por todo o apoio em divulgar a pesquisa, Raif Martins pelos incentivos e ensinamentos, Francisco Batista, Lucimar Pereira e Fabio Teixeira por me ajudarem a seguir com o trabalho de forma mais leve.

Agradeço a UEPB por me proporcionar a experiência de conhecer pessoas incríveis e lembranças inesquecíveis, aos amigos que ganhei nessa trajetória, Suerda Linhares, Maria Clarissa e Thyago meu muito obrigada por toda a parceria, apoio, incentivo e ajuda durante esses 5 anos de universidade, no meu coração e neste trabalho vocês não foram esquecidos.

Agradeço a minha professora e orientadora Cinthia Moura Frade pelas leituras sugeridas ao longo dessa orientação, pela dedicação, pela paciência e por não desistir dessa pesquisa.

Agradeço a minha banca por se disponibilizar ler e avaliar esse trabalho e contribuir com suas considerações para um aperfeiçoamento das informações aqui descritas.

“Talvez não tenha conseguido fazer o melhor, mas lutei para que o melhor fosse feito. Não sou o que deveria ser, mas Graças a Deus, não sou o que era antes”.

Marthin Luther King

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Perfil dos Pesquisados	20
--	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Tempo de Trabalho	21
Gráfico 2 - Compensação Justa e Adequada	22
Gráfico 3 - Condição de Trabalho e Segurança.....	24
Gráfico 4 - Utilização e Desenvolvimento das Capacidades.....	25
Gráfico 5 - Integração Social na Organização\Trabalho em Equipe	27
Gráfico 6 - Direitos e deveres/Tomada de decisões	28
Gráfico 7 - Trabalho e Espaço Total De Vida	30
Gráfico 8 - Avaliação das categorias do QVT	32

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Conceitos dos Principais Estudiosos do Tema QVT	13
---	----

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Trinômio QVT	12
--------------------------------------	----

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
2. REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1. Qualidade de Vida no Trabalho	12
2.2. QVT e sua Relação com a Motivação, Satisfação e Produtividade	14
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	18
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS	20
4.1. Perfil dos Participantes	20
4.2. Análise das Categorias do QVT de Walton	22
4.2.1. Compensação Justa e Adequada.....	22
4.2.2. Condições de Trabalho e Segurança.....	23
4.2.3. Utilização e Desenvolvimento das Capacidades	25
4.2.4. Integração Social na Organização\Trabalho em Equipe.....	26
4.2.5. Direitos e Deveres/Tomada de Decisões	28
4.2.6. Trabalho e Espaço Total de Vida	29
4.3. Diagnóstico da Pesquisa	31
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
REFERÊNCIAS	36
APÊNDICE – QUESTIONARIO APLICADO	38

QUALIDADE E BEM ESTAR NO AMBIENTE DE TRABALHO:
Um estudo em uma organização do ramo elétrico da cidade de Patos-PB

Rayssa Ryama Gonsalves da Silva

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo diagnosticar o nível de satisfação dos colaboradores de uma empresa do ramo elétrico em relação a qualidade de vida no ambiente de trabalho. Para tanto, adotou-se a pesquisa descritiva, quantitativa, bibliográfica e de campo. Para a coleta de dados, utilizou-se um questionário estruturado com base nas categorias propostas no Modelo de QVT de Walton que foi disponibilizado e aplicado através da plataforma *Google Foms*. O público-alvo dessa pesquisa foram colaboradores que atuam como eletricitas, técnicos, assistentes administrativos e gestores do departamento de operações de uma empresa do ramo elétrico. Para a análise dos dados foram utilizados recursos estatísticos através do programa Excel, demonstrados em tabelas e gráficos. Por meio da análise dos resultados, foi possível verificar que, no entendimento dos colaboradores, há um elevado grau de satisfação para todas as categorias do modelo de Walton, contudo, a organização ainda possui pontos a serem melhorados, a exemplo da remuneração, relação trabalho e vida pessoal e a meritocracia. Conclui-se que o diagnóstico da pesquisa é importante para a organização, pois o estudo poderá servir como base para discussões e debates em benefício de futuras melhorias no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Qualidade de vida no Trabalho, Colaboradores, Departamento de Operações.

ABSTRACT

The present study aimed to analyze the level of satisfaction of employees of a company in the electrical sector in relation to quality of life in the work environment. For that, descriptive, quantitative, bibliographical and field research was adopted. For data collection, a structured questionnaire was used based on the categories proposed in Walton's QWL Model, which was made available and applied through the Google Foms platform. The target audience of this research were employees who work as electricians, technicians, administrative assistants and managers of the operations department of a company in the electrical sector. For data analysis, statistical resources were used through the Excel program, shown in tables and graphs. Through the analysis of the results, it was possible to verify that, in the understanding of the employees, there is a high degree of satisfaction for all categories of the Walton model, however, the organization still has points to be improved, such as remuneration, work relationship and personal life and meritocracy. It is concluded that the research diagnosis is important for the organization, as the study can serve as a basis for discussions and debates for the benefit of future improvements in the work environment.

Keywords: Quality of Life at Work, Employees, Department of Operations.

1. INTRODUÇÃO

Quando o assunto é trabalho, as pessoas tendem a falar sobre suas experiências, em geral, citando situações de seu cotidiano que provocam insatisfação ou satisfação, experiências que são capazes de influenciar o desempenho no trabalho. Segundo Chiavenato (2014), a Qualidade de vida no Trabalho (QVT) representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais pelo trabalho e por consequência se sentirem felizes e satisfeitos dentro do ambiente de trabalho.

Esse cenário corrobora a importância de discutir sobre a QVT, que busca o equilíbrio entre as expectativas do indivíduo e da organização, através da interação entre as exigências e as necessidades de ambas as partes, visando melhorias na satisfação das pessoas e melhores resultados organizacionais. Nas empresas, a QVT surge com a implantação de programas que contemplam melhores indicadores de desenvolvimento humano e obtenção de resultados (FRANCIS, 2012).

Assim, as organizações passam a enxergar vantagens na implementação de medidas que torne o ambiente de trabalho um lugar mais agradável. Francis (2012) afirma que a QVT surge nas organizações como uma estratégia de gestão que busca atender as necessidades individuais e coletivas dos trabalhadores, além de estar diretamente ligada aos fatores como motivação, satisfação, bem-estar social, psicológico, físico e produtividade no trabalho.

Frente ao exposto, o presente trabalho busca responder o questionamento: Qual o nível de satisfação dos colaboradores do departamento de operações de uma empresa do ramo elétrico, localizada na cidade de Patos-PB, em relação a qualidade de vida no ambiente de trabalho? O mesmo tem como objetivo geral analisar o nível de satisfação dos colaboradores de uma empresa do ramo elétrico em relação a qualidade de vida no ambiente de trabalho. Para tanto, foram traçados os seguintes objetivos específicos: (1) demonstrar a contribuição da qualidade de vida no ambiente de trabalho no desempenho dos colaboradores; (2) caracterizar o perfil dos sujeitos pesquisados; (3) identificar o nível de satisfação em relação ao ambiente de trabalho.

Portanto, o presente estudo possui o intuito de colaborar com futuros estudos na área de administração ou em qualquer área que busque compreender a importância da implementação de métodos que melhorem a qualidade de vida no ambiente de trabalho e o quanto esses métodos podem influenciar no bem-estar, na satisfação, na motivação e na produtividade dos envolvidos, demonstrando, assim a justificativa para realização desta pesquisa.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Qualidade de Vida no Trabalho

Para falar sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), antes de tudo é necessário compreender o que é a qualidade vida. O termo qualidade de vida tem muitas interpretações, pois pode se encaixar de acordo com a realidade de cada indivíduo. Ogata (2009) descreve que algumas vezes a saúde, o status de saúde, promoção de saúde, a qualidade de vida e bem-estar são utilizadas de maneira indiscriminada, como se fossem sinônimos. Frisch (2006 *apud* Ogata, 2009) relata que os termos de qualidade de vida, bem-estar subjetivo, felicidade e satisfação com a vida tem sido utilizado de maneira indistinta, e muitas vezes, sem a devida consistência.

Na visão do Ogata (2009), se uma organização tem como finalidade promover a saúde, qualidade de vida e o bem-estar precisará definir bem as áreas que serão contempladas, as ações que serão implementadas e o que será abordado dentro do amplo espectro que envolve as dimensões humanas. Em vista disto, para que uma organização possua um bom programa interno precisa possuir a visão clara sobre em qual direção ela quer seguir.

Segundo Rodrigues (1994), os estudos sobre a QVT tiveram início na década de 1950 e se popularizaram no meio organizacional a partir da segunda metade dos anos 1970. O autor ainda fala que na literatura existem diversas abordagens, mas todas ela tem como tendência “alinhar” as expectativas do colaborador com os objetivos da organização, ou seja, QVT tem como uma de suas principais bases de apoio os aspectos culturais da organização, buscando o comprometimento dos colaboradores através das diretrizes e norteadores culturais.

O autor explica, ainda, que as principais diretrizes do QVT são os valores e as crenças organizacionais e que o seu nível ideal está associado ao ponto ótimo do trinômio motivação/desempenho/satisfação, conforme demonstra a figura abaixo:

Figura 1 - Trinômio QVT



Fonte: RODRIGUES, Ações para a qualidade, 2014.

Dessa forma, é possível observar que a motivação leva ao esforço, o esforço aumenta o desempenho, o desempenho gera recompensas, as recompensas produzem mais motivação e também a satisfação do colaborador.

Rodrigues (2014) esclarece que as variáveis descritas anteriormente dependem de sete categorias de análise, elas são: realinhamento da cultura organizacional; projeto do Cargo; valorização do Homem e do Capital; realinhamento estrutural e filosófico; integração organizacional e social; organização do trabalho; resultados organizacionais. O autor conclui que dentre as sete análises a que tem maior relevância são os aspectos culturais da organização.

Na visão de Vieira (1996), os principais fatores determinantes para o QVT são: o próprio trabalhador, as relações interpessoais existentes, os colegas, o gestor, o trabalho, as políticas de recursos humanos e a empresa. Francis (2012) corrobora a discussão, ao mencionar que às políticas de recursos humanos são os subsídios que a empresa oferece ao colaborador, ou seja, o treinamento, os benefícios, a política de cargos e salários, a estabilidade, as regras da organização, ética e a legislação trabalhista. As interações pessoais referem-se ao relacionamento entre as pessoas da organização onde existiria a cooperação, o respeito mútuo, a confiança, o diálogo e a amizade com o grupo do trabalho.

Por fim, no intuito de uma melhor compreensão do tema segue o Quadro abaixo com alguns conceitos dos principais estudiosos sobre Qualidade de Vida no Trabalho.

Quadro 1 - Conceitos dos principais estudiosos do tema QVT

AUTORES	CONCEITOS DE QUALIDADE DE VIDA DO TRABALHADOR
WALTON (1973)	Designa preocupação com o resgate de valores humanísticos e ambientais, que vêm sendo negligenciados em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.
WERTHER & DAVIS (1983)	São esforços para melhorar a qualidade de vida procuram tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios.
NADLER & LAWLER (1983)	É vista como uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações.
FERNANDES (1996)	A gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalho e na produtividade das empresas.
BOM SUCESSO (1998)	Termo utilizado para avaliar as condições de vida urbana, incluindo transporte, saneamento básico, lazer e segurança, emoções e sentimentos das pessoas, etc.

Fonte: SILVA (2001, p.26 *apud* Francis, 2012)

Conforme o quadro acima, fica claro notar as diferentes interpretações sobre o tema de cada autor, mas principalmente a percepção similar que ambos tiveram em relação a carência da humanização dentro das organizações. Walton expõe sua preocupação com a negligência

das empresas em focar apenas na produtividade e no crescimento econômico deixando de lado os valores humanos e ambientais; Werther e Davis deixa claro que o QVT possui o objetivo de aumentar a qualidade de vida no trabalho e em consequência tornar as pessoas mais produtivas e satisfeitas; Nadler e Lawler traz uma visão mais humana para o tema, explanando o equilíbrio entre os três pilares: pessoas, trabalho e organização; já para Fernandes os fatores tecnológicos, físico e socio psicológico interferem na cultura e também renovam o clima organizacional, dessa forma o autor entende que isso pode refletir no bem-estar do trabalhador e na sua produtividade; por fim, Bom Sucesso descreve o QVT de uma maneira mais profunda, o autor acredita que o QVT avalia as condições de vida do indivíduo de uma maneira geral, dentro e fora da organização, desse modo, o QVT vai além do que é tangível, pois os sentimentos e emoções do indivíduo pode afetar o seu bem-estar e desenvolvimento no trabalho.

2.2. QVT e sua Relação com a Motivação, Satisfação e Produtividade

A qualidade de vida no trabalho (QVT) tem relação direta com a satisfação, o bem-estar e a produtividade do colaborador. Um colaborador feliz que esteja satisfeito com o seu trabalho irá para empresa mais motivado, fará suas atividades com mais dedicação, como consequência a organização ganhará com o aumento da produtividade e com a execução de um serviço bem feito. Isso por quê “existem fatores intervenientes na qualidade de vida das pessoas quando em situação de trabalho e que, dependendo do seu competente gerenciamento, proporcionarão condições favoráveis imprescindíveis ao melhor desempenho e produtividade”. (FERNANDES,1996, p.46).

Porém, para que isso possa acontecer, a organização precisa fomentar um ambiente favorável para seus colaboradores, onde proporcione para o mesmo uma experiência de bem-estar, equipamentos de boa qualidade, políticas de desenvolvimento de carreira, saúde, diálogo, estabilidade e apoio. De acordo com o modelo de Walton (1973, *apud* Fernandes, 1996) esse objetivo se daria através da “Compensação Justa e Adequada: categoria que visa mensurar a Qualidade de Vida no Trabalho em relação à remuneração recebida pelo trabalho realizado e as condições de Trabalho: categoria que mede a Qualidade de Vida no Trabalho em relação às condições existentes no local de trabalho”.

Portanto, quando as empresas aplicam medidas de qualidade de vida no ambiente de trabalho, ela está fazendo um investimento, pois de acordo com Ogata (2017) manter uma força de trabalho mais saudável pode diminuir os custos diretos, como custos com assistência médica

e absentismo. O que impactará positivamente nos custos indiretos, como a produtividade do trabalhador.

Em vista disso, o autor aponta três argumentos diferentes que oferecem suporte para um programa de saúde no local de trabalho na perspectiva do empregador: o argumento “gerenciamento de custo de saúde”, o argumento “produtividade” e o argumento “ótimo lugar para se trabalhar”.

Conforme Ogata (2017), o gerenciamento de custo está relacionado à promoção da saúde no trabalho para aumentar o número de colaboradores presente no local de trabalho e reduzir os custos gastos com absenteísmo. Já em relação a produtividade o autor descreve que empregados saudáveis são mais produtivos, pois estão menos propensos a adoecimento, também a organização evitará gastar com custos em horas extras de colaboradores que precisam cobrir o companheiro e evita custos com treinamentos de colaboradores substitutos. Quanto ao argumento “ótimo lugar para se trabalhar” é auto explicativo. O autor cita que criar um ambiente de apoio traz o melhor das pessoas, e por sua vez, atrai os melhores talentos.

Já na visão de Chiavenato (2014), se uma organização almeja alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, a mesma precisa ter colaboradores motivados que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensados pelas suas contribuições. O autor ainda define que a produtividade e a qualidade de uma organização obrigatoriamente passam pela qualidade de vida no trabalho.

Chiavenato (2014) também destaca que para atender os clientes externos, as organizações precisam primeiro atender os clientes internos. Ou seja, uma organização que investe diretamente no colaborador, estar na verdade investindo no seu cliente, pois a gestão da qualidade total nas organizações depende principalmente da otimização do potencial humano. E isso vai depender de como as pessoas se sentem no ambiente do trabalho.

Como dito anteriormente, a produção tem correlação com a motivação. E a motivação é uma variante difícil de gerir, tendo em vista, que cada pessoa tem a sua própria necessidade e busca pelo suprimento dela. Segundo Castro (2015), às necessidades se diferenciam entre as pessoas e muda constantemente com o tempo. Além do mais, existem as diferenças individuais que complicam ainda mais o trabalho de motivação do administrador.

Partindo desse ponto, nota-se um desafio para os administradores manter um alto nível de produtividade, baseado nas dificuldades citadas no parágrafo anterior e levando em consideração as perspectivas do mundo moderno, em que a competitividade, a pressão, a cobrança, a busca intensa pela excelência e as constantes mudanças que ocorrem no mundo em vista da tecnologia e das transformações que ela traz para o homem.

De acordo com França (2004) a produtividade tem sido definida como o grau de aproveitamento dos meios utilizados para produzir bens e serviços. Em geral, a perspectiva é aproveitar ao máximo os recursos disponíveis para chegar a resultados cada vez mais competitivos. Uma vez que um colaborador satisfeito com a atividade que exerce, com a liderança que possui e com o reconhecimento de seu esforço, irá desempenhar melhor o seu papel (CASTRO, 2015).

Dessa maneira, o desafio é reconstruir, com bem-estar, o ambiente competitivo, altamente tecnológico, de alta produtividade do trabalho, e garantir ritmos e situações ecologicamente corretas. O bem-estar considera, no referente à qualidade de vida no trabalho, as dimensões biológica, psicológica, social e organizacional de cada pessoa e não, simplesmente, o atendimento a doenças e outros sintomas de stress que emergem ou potencializam-se no trabalho. Trata-se do bem-estar no sentido de manter-se íntegra como pessoa, cidadão e profissional (FRANÇA, 2004).

Por fim, para entender melhor a relação entre a QVT a satisfação, a motivação e a produtividade é relevante conhecer sobre a teoria do fluxo e trabalho qualificado. Essa teoria foi desenvolvida pelo psicólogo, professor e pesquisador Mihaly Csikszentmihalyi, devido o mesmo não aceitar que a ideia de que o homem é movido (motivado), apenas pelo acúmulo de riqueza.

Segundo Vecchio (2008 *apud* Camargo, 2009), o fluxo seria o estado de concentração que ocorre quando as pessoas se dedicam a tarefas desafiadoras e orientadas a metas adequadas às suas aptidões e talentos. O estado de "fluxo" é um estado de harmonia produtiva. A atividade em si e o sentimento experimentado são as recompensas que valem mais que dinheiro e fama. (CAMARGO, 2009)

De acordo com Camargo (2009) para alcançar o estado de fluxo é necessário obter algumas condições. Como: Objetivos claros, concentração, perda de autopercepção, percepção distorcida do tempo, respostas rápidas, equilíbrio entre os desafios e as habilidades, sentimento de controle e recompensa intrínseca. O autor conclui que a questão mais importante é o equilíbrio entre os desafios e as habilidades, pois o desafio maior que a habilidade pode frustrar a pessoa e gerar um sentimento de incapacidade, ansiedade. Já um desafio baixo com muitas habilidades, leva as pessoas a se entediar e perder o interesse.

Portanto, o autor define o fluxo como o envolvimento de uma pessoa com o seu trabalho, a família, e a comunidade. Para as empresas é fundamental estudar a descoberta do "fluxo", já que, sempre que a pessoa escolhe realizar uma tarefa bem definida, que seja

desafiadora e esteja ao alcance de sua capacidade conhecida, ela obterá uma experiência gratificante, e isso é chamado de “fluxo” (CAMARGO, 2009).

Por fim, de acordo com Mihaly, o conceito de “fluxo” possui aplicações organizacionais desde que os líderes ou gestores capacitem seus colaboradores a unir o trabalho ao entusiasmo sincero: atendendo ao mesmo tempo às necessidades sociais, obterão maior produtividade e lucratividade (VECCHIO, 2008 *apud* CAMARGO, 2009).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo se classifica como de natureza descritiva que, conforme Gil (2002), tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. Portanto, na visão deste autor, na pesquisa descritiva podem ser incluídos os estudos que têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população, o que justifica tal escolha metodológica, pois pretendeu-se identificar e descrever os aspectos que influenciam, na percepção dos sujeitos pesquisados, a qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Quanto a forma de abordagem, se classifica como quantitativa, uma vez que a mesma demonstra através dos números o que motiva, qual a opinião, de uma determinada população em relação a qualidade de vida no ambiente de trabalho. Para Gil (2008) tudo pode ser quantificável, dessa forma a pesquisa quantitativa traduz em números opiniões e informações. Para a realização desse estudo, foi promovida, ainda, uma pesquisa bibliográfica, a fim de conceder suporte aos questionamentos levantados, fortalecer e colaborar com a proposta do mesmo.

Em relação à técnica utilizada para o estudo descrito, foi escolhida a pesquisa de campo. Para Gil (2002), a pesquisa de campo é desenvolvida por meio da observação direta das atividades do grupo estudado. O autor complementa o seu posicionamento dizendo que como a pesquisa é desenvolvida no próprio local em que ocorrem os fenômenos, seus resultados costumam ser mais assertivos.

O contexto de pesquisa foi uma empresa do ramo de distribuição de eletricidade que atua na Paraíba, a mesma iniciou suas atividades no Estado no ano 2000, através de um leilão de privatização onde atualmente atende 216 municípios paraibanos totalizando aproximadamente 1.508.000 clientes e possui uma área de concessão de 54.094 km². A pesquisa foi realizada em um dos polos da distribuidora, localizada na cidade de Patos que fica no sertão da Paraíba a cerca de 308,6 km da capital do Estado.

Ainda, tomou-se como foco o departamento de operações que assim como o nome sugere, é responsável pela parte operacional dos serviços oferecidos pela organização, tais como: manutenção em redes de energia de BT (baixa tensão) e MT (média tensão), reestabelecimento de energia, efetua corte e religações de energia, podas de árvores que oferecem riscos de acidentes, faz instalações de medidores seja para novos clientes ou para clientes que solicite esse serviço, entre outros.

Os sujeitos de pesquisa foram, portanto, os colaboradores do referido departamento (eletricistas, técnicos, assistentes administrativos e gestores), os quais foram submetidos a um questionário adaptado da autora Francis (2012). O referido instrumento de pesquisa foi aplicado por meio da plataforma *Google Forms*, sendo possível acessar os 60 (sessenta) colaboradores que compõem o departamento de operações da instituição, contudo, apenas 54 (cinquenta e quatro) deles aceitaram participar. O questionário foi disponibilizado no período do dia 12 de out. 2022 ao dia 25 de out. 2022 e por intermédio de suas repostas, foram possíveis as coletas dos dados para avaliar as condições do QVT dentro do departamento.

O questionário utilizado como fonte de pesquisa foi dividido em duas partes, a primeira parte com perguntas direcionadas para obter conhecimento sobre o perfil dos pesquisados, já a segunda parte foi relacionada ao ponto de vista de cada colaborador sobre as ações e iniciativas da organização em relação ao QVT.

Por fim, cabe salientar o tratamento dos dados foi realizado por meio da utilização de tabelas e gráficos, que demonstraram, por meio de análises quantitativas, os achados da pesquisa, conforme demonstrados na seção seguinte.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esse tópico traz como fonte de dados os resultados obtidos através da pesquisa realizada com os colaboradores do departamento de operações de uma organização do ramo elétrico na cidade de Patos Paraíba e evidência o perfil dos pesquisados e suas percepções sobre o QVT dentro da instituição estudada.

4.1. Perfil dos Participantes

Em relação ao perfil dos pesquisados do presente estudo refere-se aos dados pessoais, tais como: a idade, o sexo, o estado civil, o número de dependentes, a formação profissional, a forma de contrato, o campo de atuação, a faixa etária, e o tempo de empresa.

Tabela 1 – Perfil dos Pesquisados

Sexo	N°	%
Feminino	2	3,7%
Masculino	52	96,3%
Faixa Etária	N°	%
Até 25 anos	9	16,7%
26 - 39	32	59,3%
Acima de 40 anos	13	24,1%
Estado Civil	N°	%
Solteiro	11	20,4%
Casado	39	72,2%
Viúvo	1	1,9%
União Estável	2	3,7%
Divorciado	1	1,9%
Filhos e Dependentes	N°	%
Nenhum	14	25,9%
1	19	35,2%
2	17	31,5%
3	4	7,4%
4 ou mais	0	0,0%
Formação Profissional	N°	%
Ensino Fundamental	4	7,4%
Ensino Médio	26	48,1%
Ensino Técnico	13	24,1%
Ensino Superior	11	20,4%
Atuação	N°	%
Colaborador Interno	8	14,8%
Colaborador de Campo	46	85,2%
Situação	N°	%
Efetivo	52	96,3%
Contratado (estagiário)	2	3,7%

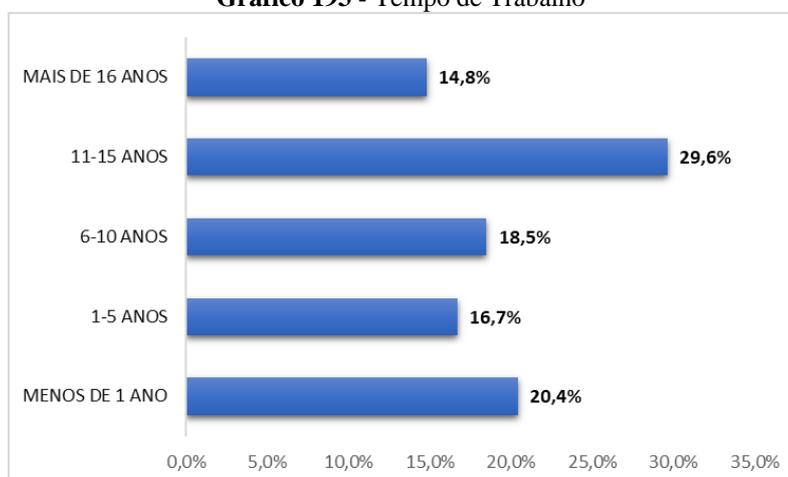
Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Conforme Tabela 1, em relação ao sexo dos colaboradores 96,3% são do sexo masculino e apenas 3,7% são do sexo feminino, com isso é perceptível que os homens são a maioria entre os pesquisados. Já em relação a faixa etária dos colaboradores entende-se que: 16,7% dos pesquisados tem até 25 anos, 59,3% possuem entre 26 e 39 anos e 24,1% estão acima dos 40 anos. É possível analisar que a maioria dos colaboradores pesquisados, ou seja, 83,4% possuem a idade acima dos 25 anos.

Já em relação ao estado civil dos pesquisados, 20,4% são solteiros, apenas 1,9% viúvo, 3,7% se encontram em união estável, 1,9% estar divorciado e a maioria com 72,2% estão casados, no entanto no que diz respeito ao número de filhos e dependentes 25,9% dos pesquisados não possuem nenhum dependente ou filho, 31,5% tem até 2 dependentes, 7,4% possuem até 3 dependentes e 35,2% possuem apenas 1 dependente.

Como descrito na Tabela 1, a organização possui 7,4% dos seus colaboradores com nível de escolaridade fundamental, a maioria com 48,1% possuindo ensino médio, 24,1% com nível técnico e 20,4% de seus colaboradores são formados, ou seja, tem diploma de nível superior. Quanto ao campo de atuação, 14,8% são colaboradores internos e a maior parte com 85,2% dos colaboradores são externos. Já em relação a situação dos mesmo em relação a organização, apenas 3,7% tem um vínculo de trabalho temporário, enquanto 96,3% dos pesquisados possuem uma condição regulamentada com a instituição.

Gráfico 193 - Tempo de Trabalho



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

De acordo com o Gráfico 1, 20,4% estão com menos de 1 ano na organização, 16,7% estão entre 1 e 5 anos trabalhando na empresa, 18,5% possuem de 6 a 10 anos de serviços prestados, 29,6% tem de 11 a 15 anos de trabalho e 14,8% já passaram dos 16 anos operando. Os dados do gráfico exibem que o departamento tem um grande número de colaboradores com

mais de 10 anos de trabalho, demonstrando que o nível de rotatividade dentro do departamento parece ser baixo.

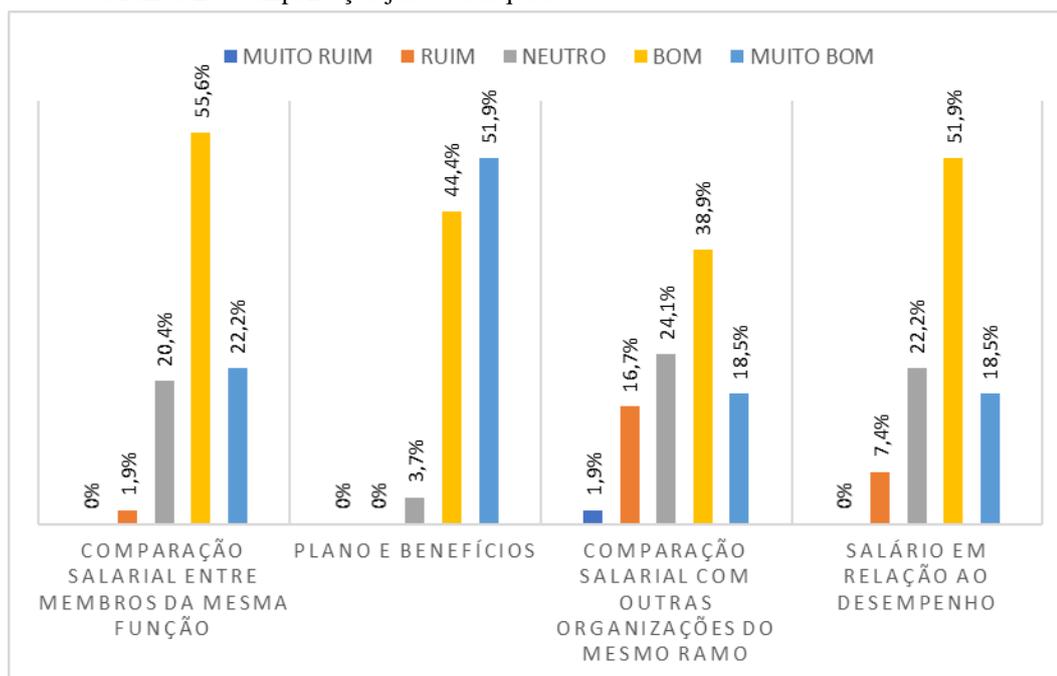
4.2. Análise das Categorias do QVT de Walton

A segunda parte da pesquisa busca compreender a opinião do respondente a partir do modelo de QVT de Walton (1973, *apud* TRINDADE, 2017) que são divididas em oito categorias. Portanto, essa parte do estudo será voltada para a interpretação dos dados de cada uma das oito categorias que são apresentadas de formas individuais como: compensação justa e adequada, condições de trabalho e segurança, utilização e desenvolvimento das capacidades, integração social na organização, direitos e deveres, trabalho e espaço total de vida.

4.2.1. Compensação Justa e Adequada

O Gráfico 2 descreve os resultados da pesquisa em relação a categoria compensação justa e adequada e evidência a opinião dos colaboradores em percentuais para cada questão.

Gráfico 2 - Compensação justa e adequada



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Em relação ao salário, os dados expressam que 22,2%, ou seja, 12 pessoas permaneceram neutras com relação ao questionamento, 55,6% que corresponde a 30 pessoas acredita que seja bom e 22,2% que representam 12 pessoas, avaliam como muito bom, dessa

forma, entendeu que em relação ao salário comparado entre membros da instituição satisfatória, conforme os dados expressados na pesquisa.

Quanto ao plano e benefícios oferecidos pela organização, 44,4% dos pesquisados acreditam que são bons, a maioria com 51,9% julga os mesmos como muito bom. Portanto, nenhum dos participantes examina os benefícios oferecidos pela organização como ruim ou muito ruim. Desse modo, a pesquisa apresenta uma satisfação em relação a esse tema de 96,3% o que corresponde a 52 participantes.

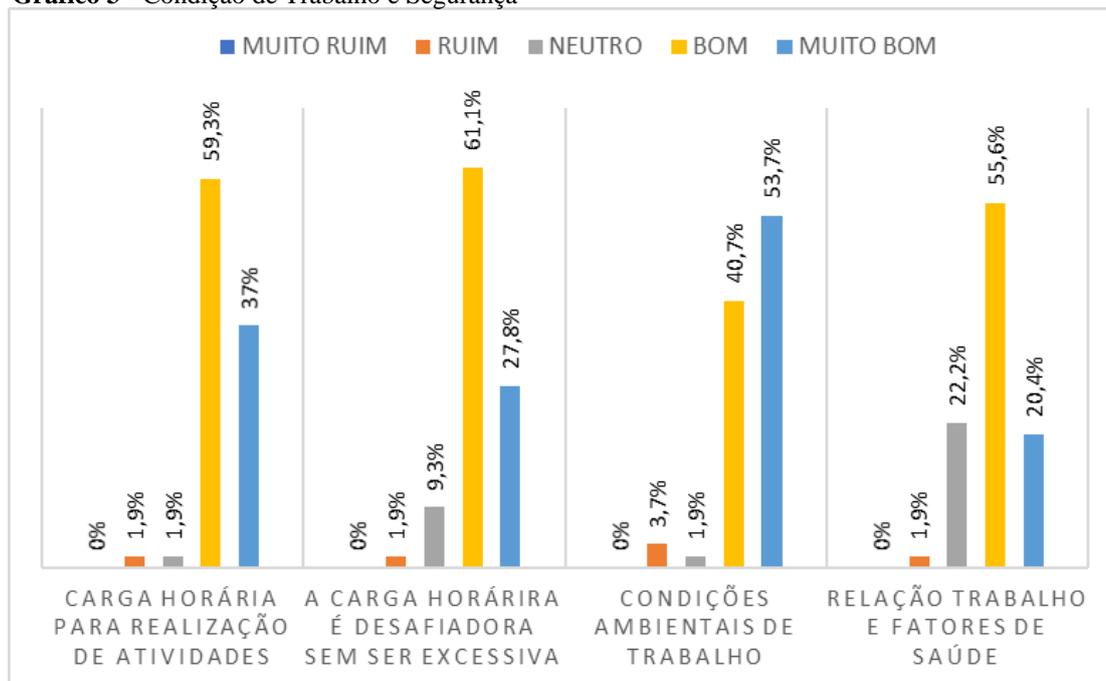
No que diz respeito a comparação salarial entre empresas do mesmo ramo, 18,6%, ou seja, 10 pessoas avaliam a categoria como ruim e muito ruim, 22,2% mantiveram neutros, 38,9% considera bom e 18,5% acredita que a equidade externa da organização é muito boa, o que corresponde em número um total de 31 participantes. De acordo com as perspectivas descritas anteriormente, a instituição obteve a aprovação de 57,4%, porém essa foi a categoria na qual a organização estudada obteve o maior número de pessoas insatisfeitas, dessa forma, entende-se que há a necessidade da mesma procurar pesquisar e comparar a remuneração oferecida pelas demais empresas do mesmo ramo e fazer uma média para melhorar os recursos oferecidos, já que o maior número dos participantes desta pesquisa são colaboradores externos, ou seja, profissionais de campo que arriscam suas vidas para executar as suas atividades.

Já em relação a compensação por desempenho, 7,4% (4 pessoas) avaliam como ruim, 51,9% qualificam como boa e 18,5% julgam como muito bom. Logo, a empresa apresenta uma aprovação de 70,4% (40 pessoas) em relação ao salário pago por desempenho no trabalho.

Segundo Policani e Bastos (2009), a compensação é justa quando o que é pago ao colaborador é apropriado para o trabalho executado ao comparar a outro trabalho e é adequada, se a renda for suficiente a partir da avaliação dos padrões sociais determinados ou subjetivo ao empregado. Portanto, conforme os resultados obtidos ao critério compensação justa e adequando dos colaboradores do departamento de operações, verifica-se que a classe apresenta satisfação em relação a esses aspectos.

4.2.2. Condições de Trabalho e Segurança

O critério de condições de trabalho e segurança avalia os parâmetros de condições ambientais e jornada de trabalho, tais como: os equipamentos disponibilizados, a iluminação, higiene, ventilação, organização, a carga horária do serviço e fatores relacionados a saúde do colaborador. Todos os critérios descritos anteriormente, foram avaliados pelos colaboradores, conforme os dados expostos no gráfico 3.

Gráfico 3 - Condição de Trabalho e Segurança

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

No que diz respeito a carga horária para a realização das atividades, 59,3% opinaram como bom e 37% as descreveram como muito boa. Desse modo, com base na análise dos dados 96,3% o que corresponde a 52 pesquisados, avaliam esse aspecto de maneira positiva. Dessa forma é possível analisar a essa categoria como satisfatória já que os dados da pesquisa apresentam uma avaliação positiva de quase 100% dos participantes.

Quanto a opinião dos participantes em relação a se a jornada de trabalho é desafiadora sem ser excessiva, a maioria com 61,1% considera a carga horaria boa e 27,8% a julga como muito boa, os dois percentuais somam um total de 48 colaboradores pesquisados. Contudo, com base nas informações descritas no Gráfico 3, nota-se que o indicador quanto a jornada de trabalho é positiva, já que possui a aprovação da maioria dos colaboradores.

No que se refere as condições ambientais, verifica-se que 40,7% acreditam que sejam boas e 53,7% as classificam como muito boas. Conforme a opinião de 94,4%, ou seja, 51 dos participantes as condições ambientais, tais como: iluminação, equipamentos, higiene e organização são consideradas satisfatórias.

Quanto ao trabalho e os fatores de saúde observa-se que 55,6% considera esses fatores bons e 20,4% avaliaram como muito bom. Portanto, avalia-se esse aspecto como positivo, já que 76% o (41 participantes) avaliou como satisfatório as condições de saúde dentro do ambiente de trabalho, tais como: estresse, esforço repetitivo, risco de vida e muito tempo em pé, os quais são importantes para o alcance da qualidade de vida dentro do ambiente de trabalho.

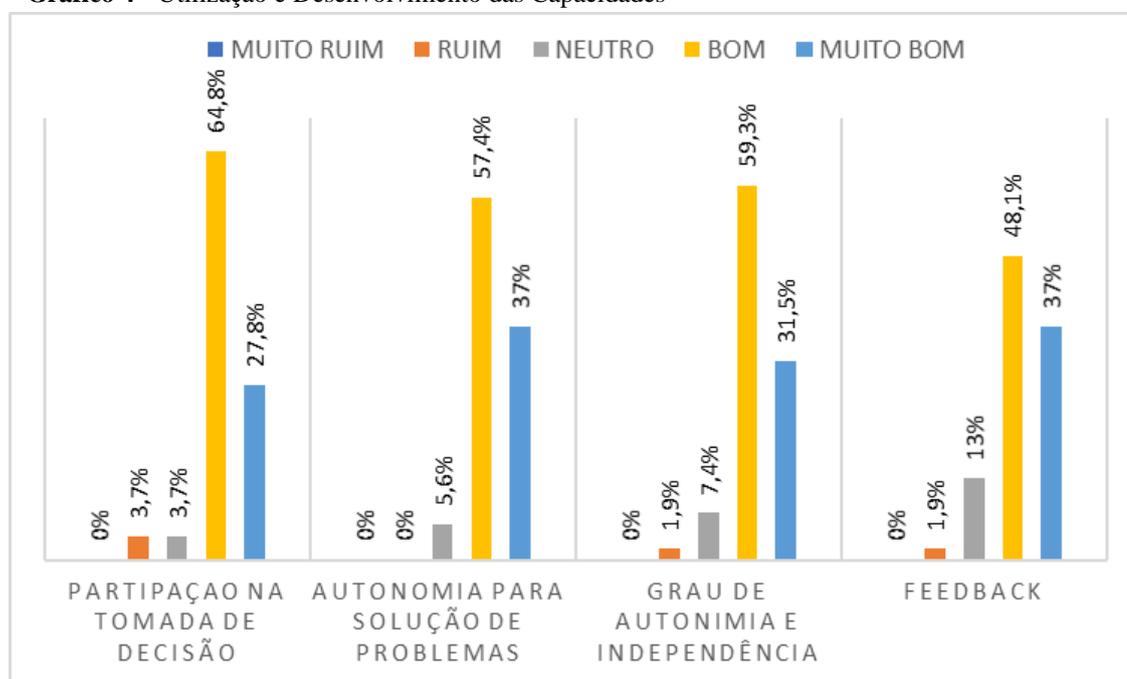
Além disso, o comprometimento da saúde física e mental do colaborador pode afetar o desempenho de suas atividades e, conseqüentemente, o desempenho organizacional.

A categoria condições de trabalho e segurança apresentou bons resultados com relação a satisfação dos colaboradores, visto que os mesmos avaliaram os aspectos descritos anteriormente como adequado para sua jornada de trabalho, o que pode impactar de forma favorável para o desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho.

4.2.3. Utilização e Desenvolvimento das Capacidades

Essa categoria visa investigar os indicadores de: autonomia, participação relevante na tomada de decisões, capacidade de desenvolvimento e independências das atividades executadas, orientações sobre o caminho a seguir no trabalho que interferem diretamente nas atividades, ou seja, o feedback. Os resultados podem ser observados no Gráfico 4.

Gráfico 4 - Utilização e Desenvolvimento das Capacidades



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Com relação a participação na tomada de decisão a maioria com 64,8% acredita que o grau de participação é bom e 27,8% julgou o mesmo como muito bom. Portanto, a categoria possui uma aprovação de 50 pessoas que em percentuais representam um total de 92,6%.

A respeito a autonomia no departamento 57,4% julga como bom e 37% classifica como muito bom. Em vista disso quanto ao aspecto autonomia apresenta altos níveis de satisfação já que 94,4%, ou seja, 51 dos pesquisados opinou de forma positiva e nenhum colaborador participante julgou o tema como ruim ou muito ruim.

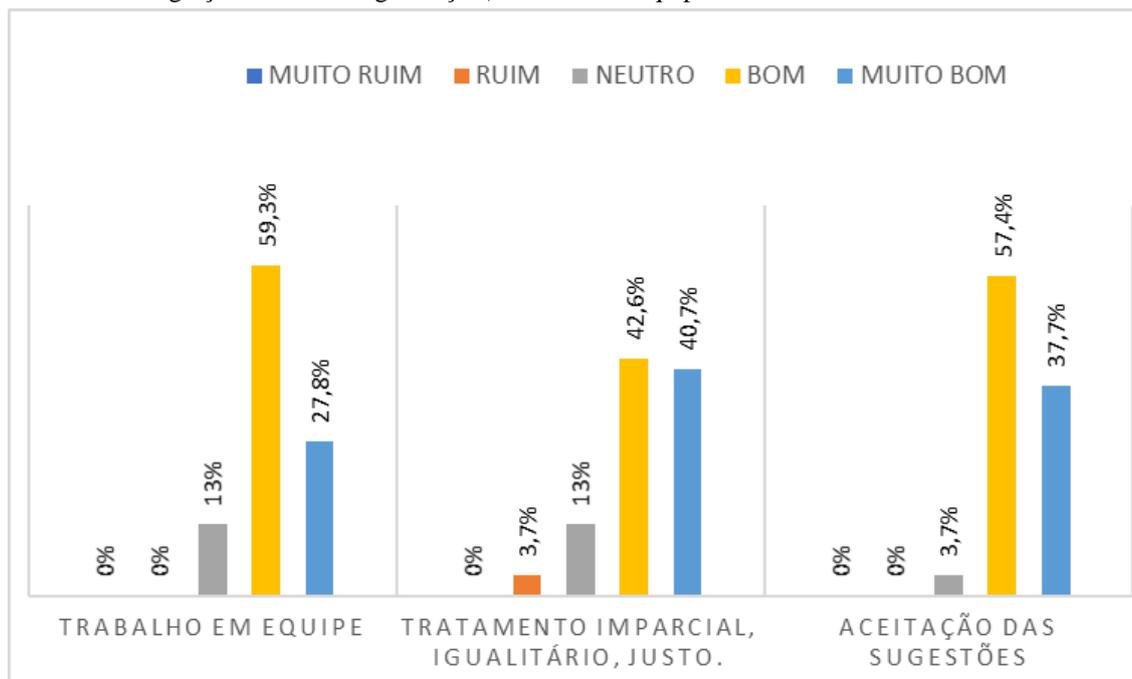
Quanto ao grau de autonomia e independência, a maioria com 59,3% julga como boa e 31,5% o que corresponde em números um total de 49 pessoas. Diante desse resultado percebe-se que a maioria dos colaboradores pesquisados se encontram satisfeitos, pois esse fator oferece ao profissional a possibilidade de percepção sobre o quanto ele é responsável pelo que desempenha e o significado desse trabalho.

Em relação ao *feedback* dos gestores sobre a conduta dos colaboradores, 87% (46 pessoas) dos pesquisados avaliaram como bom e muito bom o retorno obtido pelas atividades executadas podendo ser elas boas ou ruins. De acordo com Garcia (2007), o conhecimento dos resultados do trabalho permite que o trabalhador entenda e analise a eficácia do trabalho que está sendo feito.

Portanto, quanto a categoria utilização e desenvolvimento das capacidades dos colaboradores, verifica-se que os pesquisados possuem um nível considerado de satisfação com relação iniciativas ao tema dentro da organização. Esse cenário pode influenciar de maneira positiva no desenvolvimento da QVT, já que os colaboradores da organização sentem que podem expressar suas opiniões sem julgamentos ou punições e que também possuem a liberdade para solucionar problemas que podem surgir em seu dia-a-dia, colaborando com um fluxo de trabalho mais livre, rápido e eficiente.

4.2.4. Integração Social na Organização\Trabalho em Equipe

A categoria integração social na organização possui como objetivo estimar o QVT acerca do grau de satisfação dos trabalhadores no que diz respeito ao apoio mútuo, ou seja, trabalho em equipe; verificar se existe bloqueios hierárquico e ausência de preconceito. O Gráfico 5 expõe a opinião dos pesquisados em relação a categoria descrita anteriormente.

Gráfico 5 - Integração Social na organização\Trabalho em Equipe

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Sobre o trabalho em equipe, os sujeitos da pesquisa expressam uma opinião satisfatória, uma vez que 87,1% (47 pessoas) qualifica o aspecto como bom e muito bom, 13% (7 pessoas) manteve-se neutro e nenhum dos pesquisados considerou a categoria como ruim ou muito ruim. Cabe sinalizar sobre esse aspecto que o relacionamento interpessoal é relevante para a qualidade de vida no trabalho, pois expressa amizade, cooperação, e boa convivência entre os membros da organização, o que pode ter um reflexo no desempenho no ambiente de trabalho.

O estudo evidencia, ainda, que 83,3%, ou seja 45 dos colaboradores pesquisados consideram o tratamento que é dado aos mesmos de forma, justa e igualitária. Enquanto 3,7% (2 pessoas) discordam desse posicionamento, pois consideram que existem preferências entre membros da organização e 13% (7 pessoas) mantiveram-se neutros em relação a pergunta.

Com relação a aceitação quanto as sugestões dadas para um funcionamento da organização, 95,1% (51 participantes) julga a organização de forma positiva. Assim, compreende-se que dentro do departamento o clima é harmonioso, uma vez que os participantes sinalizam que podem expressar suas opiniões e oferecerem dicas de como solucionar, criar ou melhorar processos internos.

Contudo, em relação ao indicador descrito neste tópico avalia-se como satisfatória, pois houve um número considerável de resultados positivos. Em que pese o fato de uma insatisfação de 3,7% sobre o tratamento de forma imparcial dentro da instituição, o qual pode se constituir em um ponto que precise de melhor atenção por parte da empresa, já que esse desagrado pode

influenciar no bem-estar e no desempenho dos colaboradores. Frente ao exposto, Garcia (2007 *apud* WALTON, 1973, p. 20) sinaliza que:

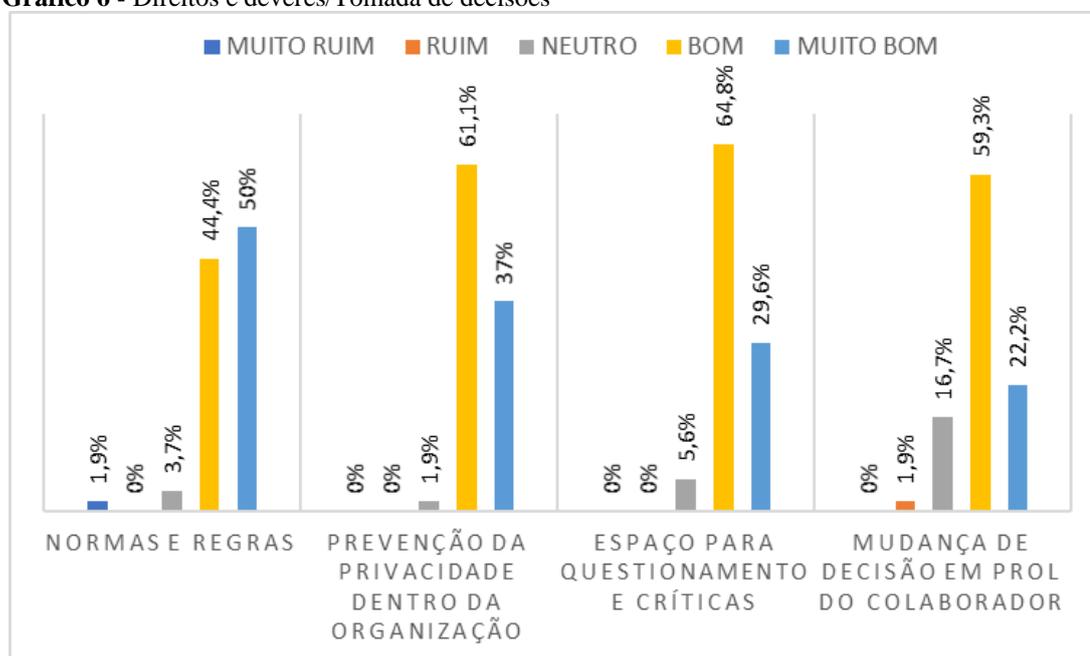
O QVT extrapola as questões das leis trabalhistas, das reivindicações, das oportunidades iguais de trabalho e de esquemas de enriquecimento de tarefas ao incluir outras necessidades e aspirações humanas relacionadas aos aspectos subjetivos do trabalho, tais como senso de justiça, imagem da organização, autonomia, integração social e expectativas.

Isso significa que o QVT vai além dos direitos e deveres que os colaboradores possuem. Portanto, fazer parte de uma equipe que convergem com seus princípios, que valoriza seus profissionais, que oferece a autonomia para seus colaboradores e que possui uma boa relação interpessoal entre os membros, contribui para um ambiente de trabalho harmonioso, saudável e que possui colaboradores satisfeitos, motivados e empenhados a oferecer o seu melhor no seu trabalho.

4.2.5. Direitos e Deveres/Tomada de Decisões

A categoria direitos e deveres avalia a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores do departamento de operações de uma organização do ramo elétrico a partir de tais indicadores: normas e regras; prevenção da privacidade dentro da organização; espaço para questionamento e críticas; mudança de decisão em prol do colaborador. O Gráfico 6 ilustra em percentuais as opiniões dos pesquisados.

Gráfico 6 - Direitos e deveres/Tomada de decisões



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Quando os pesquisados foram questionados sobre as normas regras da organização, 44,4% acredita que sejam boas e a maioria com 50% as julgam como muito boa, representando 51 participantes. De acordo com Fernandes (1996), os fatores que possuem relação com a constitucionalidade dirigem as normas e regulamentos que compreendem os direitos e deveres dos trabalhadores como, por exemplo, liberdade de expressão, direitos trabalhistas e privacidade pessoal.

Quanto a prevenção da privacidade dentro da organização assim como dito anteriormente, é direito do trabalhador ter a sua privacidade pessoal garantida, desse modo, no que diz respeito a essa categoria 98,1% avaliam como bom e muito bom, ou seja, 53 dos participantes. Portanto, entende-se que os pesquisados estão satisfeitos quanto a privacidade pessoal dentro da instituição.

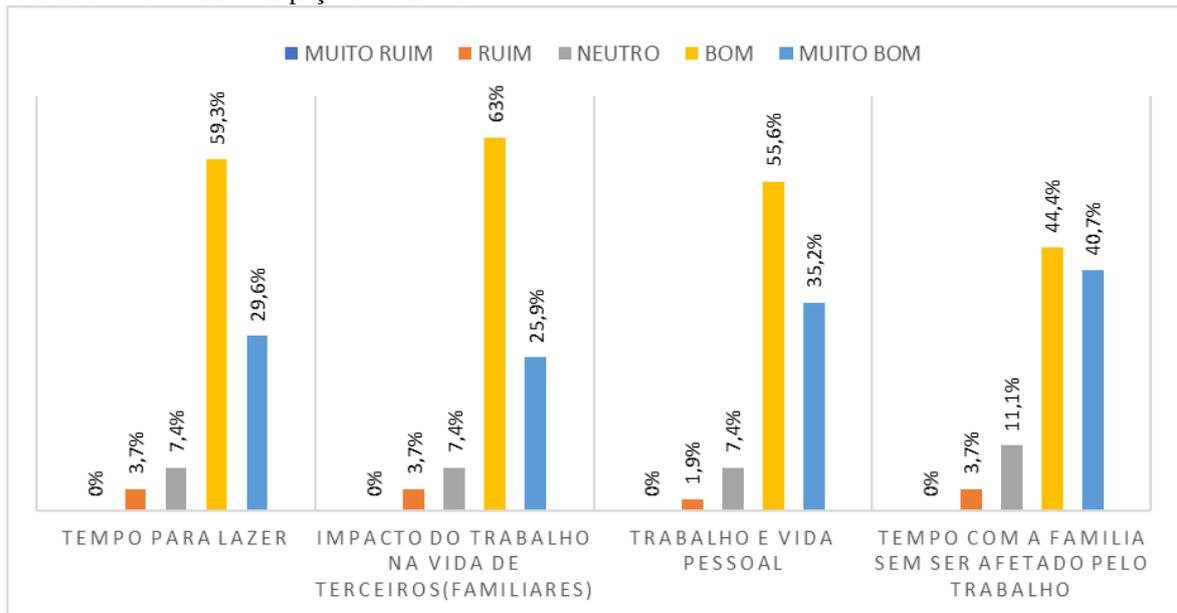
No que diz respeito ao espaço para questionamento e críticas, 94,4%, ou seja, 51 participantes avaliam como satisfatória. Com isso, compreende-se que o departamento abre oportunidade para que seus profissionais possam expressar sua opinião de forma positiva e/ou negativa sem sofrer nenhuma penalidade, portanto quanto a categoria liberdade de expressão julga-se como satisfatória.

Já quanto a mudança de decisão em prol do colaborador 81,5% (44 pessoas) classifica como satisfatória, sendo 59,3% como boa e 22,2% como muito boa, 16,7% (9 pessoas) julgam como neutra. Dessa forma, entende-se que a organização possui uma avaliação positiva, apesar de, existir um pequeno número de colaboradores insatisfeito com tal aspecto o que deve ser revisto para garantir o bem estar dos mesmos quando inseridos dentro das atividades da organização.

A partir da análise dos indicadores descritos nesta categoria percebe-se que os resultados foram satisfatórios na avaliação da percepção dos colaboradores referente ao constitucionalismo: direitos e deveres, fator que inclui no QVT da equipe.

4.2.6. Trabalho e Espaço Total de Vida

A categoria trabalho e espaço total de vida investiga a satisfação e a percepção dos funcionários quanto aos indicadores: tempo para lazer; impacto do trabalho na vida dos familiares; trabalho e vida pessoal; tempo com a família. O Gráfico 7 expressa a opinião dos pesquisados quanto cada uma das categorias citadas anteriormente.

Gráfico 7 - Trabalho e Espaço Total De Vida

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Em relação ao tempo para lazer, 88,9% (48 pesquisados) classificam a categoria como boa e muito boa. Nessa perspectiva, Cardoso (2003, *apud* GARCIA, 2007) chama a atenção para o fato que a QVT procura recuperar a humanização do ambiente da empresa, ressaltando o maior equilíbrio entre o espaço de trabalho e lazer, o que pode resultar em uma melhor qualidade de vida, excedendo os limites da organização e buscando o bem-estar geral para o colaborador em todos os ambientes que ele frequente.

No aspecto impacto do trabalho na vida de familiares, 63% considera bom, 25,9% acredita que seja muito boa, totalizando 88,9% de aprovação. Com base na análise de dados, essa categoria foi avaliada como satisfatória, apesar de um pequeno número de pessoas, especificamente 3,7%, ou seja, 2 pessoas avaliam de forma insatisfeita. Apesar do alto grau de aprovação, a organização deve analisar esse fato de forma pontual, já que o trabalho prestado pelos profissionais tem um grau elevado de risco de vida.

No que diz respeito a relação trabalho e vida pessoal, 90,8% (49 dos participantes) consideram como bom e muito bom, sendo respectivamente 55,6% e 32,2% do percentual, o que demonstra uma satisfação nesta categoria.

Já quanto o tempo que os membros do departamento possuem com a família sem ser afetado pelo trabalho 11,1% (6 pessoas) declarou que era neutro, 44,4% (24 pessoas) avaliam como bom e 40,7% (22 pessoas) julga como muito bom. Com base nos elementos descrito nesta pesquisa classifica-se essa categoria como satisfatória, embora 3,7% (2 pessoas) da população esteja insatisfeita com a inferência que o trabalho possui no seu cotidiano familiar.

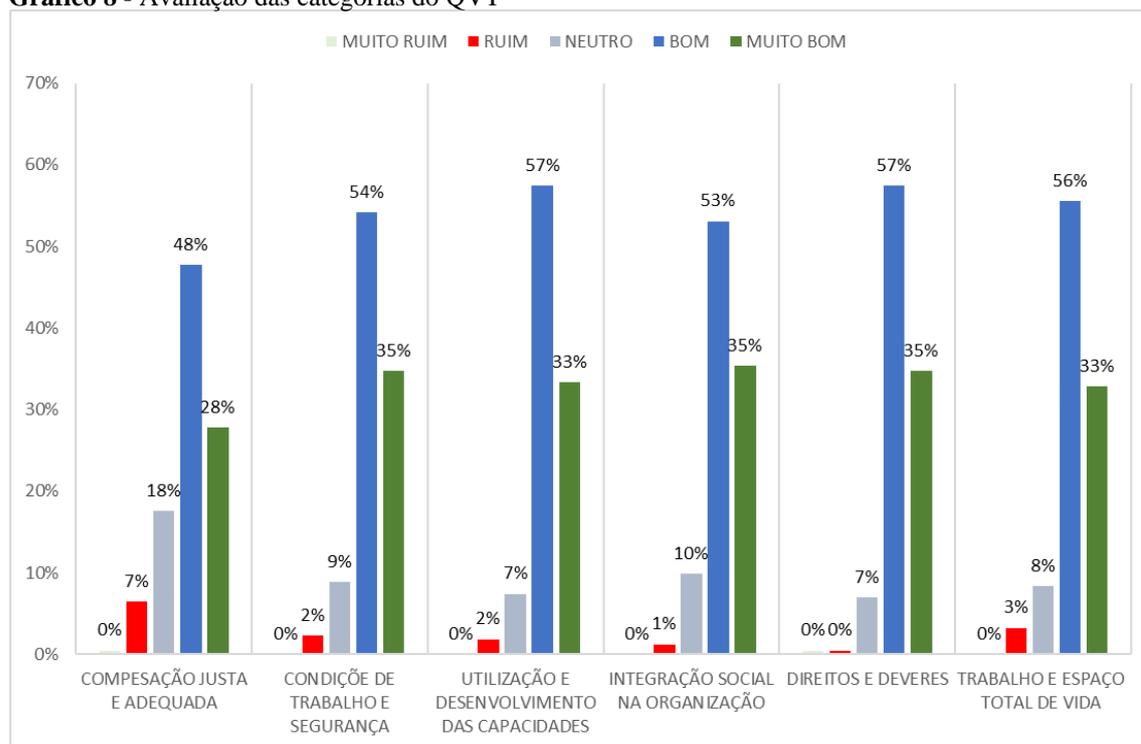
A pesquisa evidencia resultados satisfatórios para esse indicador conforme a descrição das informações anteriores, porém, mesmo sendo classificado pela maioria de uma maneira positiva, ainda apresenta alguns fatores que deixam um pequeno número de colaboradores insatisfeitos, como por exemplo: o tempo com a família. Esse é um ponto importante para a qualidade de vida no ambiente de trabalho, já que conforme Dias (2001) o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal é fator importante, pois quando o colaborador leva muita demanda do trabalho para casa pode acontecer um desgaste, tais como estresse e a pessoa pode acabar deixando de vivenciar algo com sua família e deixar de fazer alguma atividade física pelo excesso de trabalho.

4.3. Diagnóstico da Pesquisa

Após a análise e interpretação dos dados referentes ao perfil dos colaboradores e das categorias do modelo de Walton, verificou-se a necessidade de apresentar um diagnóstico geral dos critérios estudados, a fim de proporcionar um melhor entendimento sobre os mesmos.

A partir análise do perfil dos colaboradores do departamento de operações identificou-se que a faixa etária predominante é de 26 a 39 anos, os colaboradores do sexo masculino são em números significativos, a maioria já constituiu família, mas nem todos possuem filhos. Percebe-se que a maior parte dos colaboradores são externos, a qualificação da mão de obra é considerada razoável, pois a maioria possui apenas ensino médio, os colaboradores efetivos são em números considerável e que existe pouca rotatividade dentro do departamento levando em consideração que 62,9% dos pesquisados já passaram dos 6 anos no trabalho. Estas foram as principais características em destaque do perfil dos funcionários do departamento de operações.

No âmbito conceitual, o modelo de Walton (1973, *apud* TRINDADE, 2017) forneceu análises importantes sobre o QVT trazendo conceitos conforme analisados anteriormente. Partindo para o objetivo geral deste trabalho que é analisar o nível de satisfação dos colaboradores em relação a qualidade de vida no ambiente de trabalho, segundo modelo teórico de Walton, segue o Gráfico 8, juntamente com as categorias e percepções dos colaboradores indicando os critérios que geram satisfação e insatisfação.

Gráfico 8 - Avaliação das categorias do QVT

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Quanto a compensação justa e adequada, 76% dos pesquisados consideram de forma positiva o que leva a entender que em relação ao salário e benefícios oferecidos pela empresa são consideravelmente bons, apesar de 7% considera-los insuficientes. Com relação a condições de trabalho e segurança essa aprovação é ainda maior 89% da população avalia a categoria com satisfatória e apenas 2% discorda desse posicionamento.

Na categoria utilização e desenvolvimento das capacidades 90% declararam a mesma como boa e muito boa, ou seja, as avaliaram de forma positiva, enquanto 2% julgar com insatisfação. No que diz respeito a integração social na organização 88% dos participantes classificam de forma satisfatória, já 1% dos mesmos julga como ruim.

Já em relação a direitos e deveres temos o melhor resultado da organização, já que 92% dos dados gerais são positivos e não há nenhum percentual negativo para o indicador o que mostra que quanto aos direitos e deveres existe uma representatividade favorável para o ambiente estudado.

No que se refere a trabalho e espaço total de vida entende-se que 89% das informações coletadas são positivas e 3% são negativas. Nessa perspectiva apesar do percentual desfavorável pode-se compreender que a organização possui pontos satisfatório segundo os pesquisados e o diagnostico geral da pesquisa.

Segundo o diagnostico acima deve-se considerar todas as categorias como satisfatórias já que conforme mostra o Gráfico 8 o número de pessoas satisfeitas é em grande relevância

comparada ao de pessoas insatisfeitas, desse modo, de acordo as informações descritas, o departamento de operações tem um ambiente favorável no qual aplica métodos de implementação de qualidade de vida no ambiente de trabalho em que se pode refletir em número quão satisfeitos estão seus colaboradores.

Porém, apesar do diagnóstico apontar para um ambiente favorável em que seus colaboradores possuem satisfação a pesquisa aplicada para esse estudo, identificou-se pontos de melhoria para a organização com base na própria opinião dos pesquisados quando foram solicitados a responder de forma opcional a seguinte pergunta: “Na sua opinião em que e/ou em como a organização precisa melhorar? ”

Os aspectos levantados pelos pesquisados podem ser observados em alguns trechos: “os salários, tendo em vista o alto risco de morte e acidentes relacionados aos serviços elétricos”. Ademais, foi identificado um ponto de melhoria referente ao reconhecimento e mérito dos colaboradores: “precisa reconhecer mais os seus colaboradores em termos de qualidade de serviços e metas cumpridas, quando uma equipe de campeões é reconhecida, a tendência é cada vez melhorar”. Esse é um aspecto importante já que se confirma a influência da motivação e satisfação no trabalho com a produtividade, ou seja, uma maneira de impulsionar seus profissionais a produzir com mais empenho.

Da mesma forma foi constatado um ponto de melhoria quanto à ligação trabalho e vida pessoal, pois de acordo com o colaborador é um passo a ser tomado pela organização já que segundo o mesmo a empresa precisa melhorar: “em termos de tempo com a família por conta de os filhos estarem em período escolares, implantarem rodízio de férias, para que nós pais pudéssemos passar mais tempo com os filhos...”

Outra sugestão foi: “Nas escolhas dos profissionais que vão entrar na empresa, ver se realmente eles se identificam com os valores e objetivos da empresa.” Essa sugestão de melhoria é de grande relevância já que envolve o processo de recrutamento e seleção da organização e tem ligação com a identificação do profissional quanto as normas, regras e a cultura organizacional presente dentro das diretrizes da empresa.

Por fim, outros respondentes se posicionaram sobre a burocracia e falta de informação nos serviços repassados para os colaboradores, conforme trechos a seguir: “Na desburocratização de assuntos simples”; “poderia ser feito uma entrega de informações mais detalhada em relação a cada O.S (ordem de serviço) que é repassada para os colaboradores, já que as vezes as mesmas contêm pouca informação dificultando a conclusão”.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As discussões sobre QVT vem ganhando bastante espaço no ambiente acadêmico e empresarial, pois está presente nas mudanças ocorridas na relação com o trabalho e a sociedade moderna. Dessa forma, para as organizações é interessante oferecer um ambiente no qual seus colaboradores sintam-se confortáveis, satisfeitos e motivados a desempenhar suas atividades com mais atenção, dedicação, cuidado e qualidade.

Esse estudo originou-se da compreensão sobre o tema qualidade de vida no ambiente de trabalho, verificou a visão dos autores e teve como foco o trabalho dos profissionais do departamento de operações onde foi possível observar a opinião dos colaboradores sobre cada categoria estudada e analisar se a organização fornecia condições de trabalho favoráveis para os mesmos.

Deste modo, entende-se que o trabalho assumiu um papel importante, pois possibilitou dentro de seus limites de pesquisa explorar o perfil dos colaboradores que compõe o departamento estudado, conseguiu por meio dos percentuais coletados mensurar o nível de satisfação em relação ao ambiente do trabalho e obteve dados que demonstram a contribuição do QVT no desempenho dos colaboradores.

Assim, é possível afirmar que o estudo obteve uma função significativa no contexto de pesquisa, pois incentivou a busca por mais conhecimentos relacionados as condições e relações de trabalho que se tonam a cada dia mais relevantes para a gestão de pessoas e oferece diagnósticos atualizados sobre o tema para futuros trabalhos desenvolvidos na área.

Vale ressaltar que a utilização do modelo de Walton para medir a QVT dos colaboradores do Departamento de Operações concluiu todas as expectativas para o diagnóstico da percepção dos colaboradores quanto às categorias de qualidade de vida no ambiente de trabalho. De modo geral, a pesquisa evidenciou elevado nível de satisfação em todas as categorias que o modelo de Walton propõe.

Contudo, conforme apontado no diagnóstico, os respondentes chamam a atenção para alguns pontos que merecem atenção da empresa e que podem servir de base para a mesma desenvolver possíveis melhorias, como: aperfeiçoar o processo de recrutamento e seleção; simplificar os processos, ou seja, diminuir a burocracia para resolver assuntos simples; reavaliar se a remuneração oferecida de fato é compatível com o mercado, em outras palavras, pesquisar e comparar a remuneração ofertada por empresas do mesmo ramo e, por fim, em relação ao reconhecimento pelos trabalhos realizados, pelos esforços, pela dedicação, pela eficiência e eficácia de seus profissionais.

Portanto, o material desenvolvido e as informações coletadas neste trabalho são importantes com relação ao diagnóstico considerado para cada categoria e para implementação das sugestões de melhorias caso a organização estudada julgue como necessárias. Além disso, pode contribuir como referências para outros trabalhos que pretendem utilizar o modelo Walton para avaliar a QVT em outra organização ou que possui o interesse de aplicar essa ferramenta de maneira qualitativa para investigar seu estudo, ainda pode-se sugerir o aprofundamento sobre os efeitos que a motivação, bem como, a satisfação causa no desempenho dos profissionais.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Luis César G. de. **Gestão de pessoas**. 1. ed. 2. reimpr. São Paulo: Atlas, 2008.
- DIAS, Giseld. Sallon. **A qualidade de vida no trabalho de professores de administração de empresas**: a relação de uma universidade pública e uma privada. Porto Alegre, 2001.
- CAMARGO, Denise de. **Psicologia organizacional**. Florianópolis: Departamento de Ciência da Administração, 2009.
- CASTRO, Andrade Ingrid. **Qualidade de vida no trabalho e a produtividade**. XI congresso nacional de excelência em gestão, 2015.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.
- CHIAVENATO, Idalberto, 1936. **Administração de recursos humanos**: fundamentos básicos. 7. ed. rev. e atual. Barueri, SP: Manole, 2009. (série recursos humanos).
- FRANÇA, A. C. Limongi. **Qualidade de vida no trabalho – QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- FRANCIS, Djenifer. **Qualidade de vida no trabalho**: um estudo sobre a percepção dos funcionários do centro estadual de ensino fundamental tucunduva. Santa Rosa-SC.
- FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho**: como medir para melhorar. 2 ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- GARCIA, Edilene O. P. **Qualidade de vida no trabalho**: com a palavra, os funcionários públicos. São Paulo: São Bernardo do Campo, 2007. Dissertação (Mestrado em Administração).
- GIL, Antônio Carlos, 1946. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- OGATA, Alberto. **Guia prático de qualidade de vida**: como planejar e gerenciar o melhor programa para a sua empresa. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- OGATA, Alberto. **Temas avançados em qualidade**. v.5. Londrina: Midiograf, 2017.
- POLICANI, A.L.F.; GOMES, R.G.S. **Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas**. Sistema e Gestão, Rio de Janeiro v.4, n.2, p.136-154, mai./ago. 2009.
- RODRIGUES, Marcus Vinicius, 1955. **Ações para a qualidade: gestão estratégica e integrada para a melhoria dos processos na busca da qualidade e competitividade**. 5. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014. il. Disponível em: <Ações para a Qualidade. Gestão Estratégica e Integrada para a Melhoria Dos Processos Na Busca Da Qualidade e Competitividade (Marcos Vinicius Rodrigues)>.

TRINDADE, Patricia Alves. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO SEGUNDO O MODELO DE WALTON:** um estudo de caso ligado à percepção dos servidores efetivos da Câmara dos Deputados, 2017.

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

APÊNDICE – QUESTIONARIO APLICADO

DADOS PESSOAIS:

1. Sexo:
Feminino () Masculino ()
2. Faixa Etária:
Até os 25 anos () De 26 aos 39 anos () Acima dos 40 ()
3. Estado Civil:
Solteiro () Casado () Viúvo () União Estável () Divorciado ()
4. Quantos Filhos ou Dependentes:
Nenhum () 1 () 2 () 3 () 4 Ou Mais ()
5. Formação Profissional:
Ensino Fundamental () Ensino Médio () Ensino Técnico () Ensino Superior ()
6. Atuação:
Colaborador Interno () Colaborador de Campo ()
7. Tempo de Trabalho
Menos de 1 ano () Entre 1 e 5 anos () Entre 6 e 10 anos () Entre 11 e 15 anos ()
Mais de 16 anos ()
8. Situação na Instituição:
Contratado (estagiário) () Efetivo ()

INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO

Expresse sua opinião e responda cada questão, assinalando na alternativa que corresponde a sua avaliação sobre cada item solicitado, seguindo a escala abaixo:

MUITO RUIM	RUIM	NEUTRO	BOM	MUITO BOM
(MR)	(R)	(N)	(B)	(MB)

COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA

1. Na função que ocupa, seu salário é compatível com os outros que exercem a mesma função na empresa? Como você considera:
(MR) (R) (N) (B) (MB)
2. O plano de benefícios recebido (auxílio alimentação, plano de saúde e outros) pode ser considerado:
(MR) (R) (N) (B) (MB)
3. Como pode ser considerado o valor de seu salário, quando comparado ao valor pago por outras organizações do mesmo ramo?
(MR) (R) (N) (B) (MB)

4. Como pode ser considerado o salário pago pelas atividades que realizo dentro da organização em relação ao meu esforço, experiência, qualificação?

(MR) (R) (N) (B) (MB)

CONDIÇÕES DE TRABALHO E SEGURANÇA

5. Como você considera a carga horária para a realização das suas atividades dentro da organização?

(MR) (R) (N) (B) (MB)

6. A carga horária do seu trabalho é desafiadora, sem ser excessiva?

(MR) (R) (N) (B) (MB)

7. Considerando as condições ambientais de trabalho (iluminação, higiene, ventilação e organização) como você classifica a organização:

(MR) (R) (N) (B) (MB)

8. Como você percebe os fatores envolvidos na realização do seu trabalho que interferem na sua condição de saúde, tais como: esforço repetitivo, tempo em pé, estresse, risco de vida:

(MR) (R) (N) (B) (MB)

UTILIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DAS CAPACIDADES

9. Como considera a sua participação nas decisões relacionadas com seu trabalho (planejamento, organização, desempenho)?

(MR) (R) (N) (B) (MB)

10. Quando se depara com um problema em sua tarefa tem autonomia para decidir a melhor alternativa para resolvê-lo?

(MR) (R) (N) (B) (MB)

11. Como você avalia o grau de independência, ou a sua autonomia na realização das suas atividades dentro da organização?

(MR) (R) (N) (B) (MB)

12. Como considera o feedback dos seus superiores sobre o seu desempenho no trabalho?

(MR) (R) (N) (B) (MB)

INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO/ TRABALHO EM EQUIPE

13. Como você avalia o relacionamento dos colaboradores da empresa, todos se esforçam para fazer sempre o melhor?

(MR) (R) (N) (B) (MB)

14. Os colaboradores são tratados de forma igualitária, imparcial, justa. Como você considera?

(MR) (R) (N) (B) (MB)

15. Como são aceitas as sugestões dos colaboradores para um bom funcionamento na organização?

(MR) (R) (N) (B) (MB)

DIREITOS E DEVERES/ TOMADA DE DECISÃO

16. Como você avalia as normas e regras existentes na organização?

(MR) (R) (N) (B) (MB)

17. A preservação de sua privacidade dentro da organização pode ser considerada:

(MR) (R) (N) (B) (MB)

18. A organização abre espaço para questionamentos e críticas?

(MR) (R) (N) (B) (MB)

19. Quando decisões tomadas na organização o afetam, a possibilidade de revisão destas decisões, ou seja, de recurso, como pode ser considerada?

(MR) (R) (N) (B) (MB)

TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DE VIDA

20. Como você avalia o tempo disponível para lazer, atividades físicas e atividades sociais?

(MR) (R) (N) (B) (MB)

21. O impacto que a atividade exercida por você na organização causa na vida de outras pessoas dentro e fora da organização pode ser considerado?

(MR) (R) (N) (B) (MB)

22. Como você avalia o seu horário de trabalho no que se refere a sua vida pessoal principalmente no relacionamento familiar?

(MR) (R) (N) (B) (MB)

23. O tempo que você passa com sua família, sem ser afetado pelo trabalho a ser realizado em casa pode ser considerado:

(MR) (R) (N) (B) (MB)

24. Na sua opinião em que e/ou em como a organização precisa melhorar? (opcional)

Questão aberta