



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) DOS MOTORISTAS
EM UMA DISTRIBUIDORA DE BEBIDAS EM CAMPINA GRANDE, PARAÍBA.**

Eduardo Lino Ramos da Silva

Orientadora Profa. Vilza Maria

CAMPINA GRANDE

2012

EDUARDO LINO RAMOS DA SILVA

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)
DOS MOTORISTAS EM UMA DISTRIBUIDORA DE BEBIDAS
EM CAMPINA GRANDE, PARAÍBA.**

Artigo científico apresentado, na forma de Trabalho de Conclusão de Curso, à Universidade Estadual da Paraíba como um dos pré-requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^a Vilza Maria Batista

CAMPINA GRANDE

2012

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CIA I – UEPB

S586p Silva, Eduardo Lino Ramos da.
Análise da qualidade de vida no trabalho (QVT) dos motoristas em uma distribuidora de bebidas em Campina Grande, Paraíba. [manuscrito] / Eduardo Lino Ramos da Silva. – 2012.

30 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2012.

“Orientação: Profa. Ms. Vilza Maria Batista, Departamento de Administração”.

1. Gestão de pessoas. 2. Processo de manter pessoas. 3. Qualidade de vida no trabalho. I. Título.

21. ed. CDD 658.3

EDUARDO LINO RAMOS DA SILVA
ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)
DOS MOTORISTAS EM UMA DISTRIBUIDORA DE BEBIDAS
EM CAMPINA GRANDE, PARAÍBA.

Este artigo foi apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso para a conclusão do curso de Administração de Empresas da Universidade Estadual da Paraíba, obtendo a nota (média) de 8,8, atribuída pela banca constituída pelo orientador e membros abaixo.

Data de aprovação 11 / 12 / 2012

Professores que compuseram a banca:



Prof. Msc. Vilza Maria Batista (Orientadora)



Prof. Msc. Ilca Pires de Sá (Examinadora)



Prof. Esp. Hugo da Silva Farias (Examinador)

ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO(QVT) DOS MOTORISTAS EM UMA DISTRIBUIDORA DE BEBIDAS EM CAMPINA GRANDE, PARAÍBA.

Eduardo Lino Ramos da Silva

Orientadora: Prof^a Vilza Maria

RESUMO

O panorama atual e a elevada competitividade do mercado têm exigido das empresas novas estratégias e a busca por qualidade, produtividade e lucratividade. Desta forma, muitas delas contam com o esforço dos trabalhadores tendo principalmente sua jornada de trabalho extrapolada visando à sustentação do emprego. Porém, aos poucos, pode-se notar que a cultura, a estrutura e o ambiente de trabalho estão mudando, e que a qualidade de vida no trabalho passa a ser vista como uma parte do negócio, possibilitando a promoção do bem estar no ambiente de trabalho. Este estudo teve como objetivo analisar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos motoristas em uma distribuidora de bebidas em Campina Grande, Paraíba. Para isso, foi realizada uma pesquisa de campo caracterizada como descritiva exploratória e de caso, baseada no modelo de QVT proposto por Walton (1973) com uma amostra de 30 motoristas. Pôde-se concluir que o nível de satisfação de uma forma geral foi positivo, deixando a desejar a variável Compensação Justa e Adequada.

Palavras-chave: Gestão de Pessoas, Processo de Manter Pessoas, Qualidade de Vida no Trabalho.

1. INTRODUÇÃO

As transformações que vêm ocorrendo ultimamente nas organizações trazem à tona a discussão da importância do indivíduo no desempenho das organizações. Após várias reestruturações, os gestores passaram a reconhecer a importância do capital humano para obter vantagem competitiva. As empresas têm procurado novos modelos de gestão que enfatizem seu ativo mais importante: as pessoas, buscando proporcionar maior satisfação e bem estar ao trabalhador. Baseado nisso, notou-se uma alavancagem do desempenho organizacional num ambiente extremamente competitivo, assim desenvolveu-se um discurso cada vez mais presente da importância da QVT. Todas essas transformações, análises e constatações trouxeram a discussão sobre o tema para o centro das atenções dos gestores. O principal objetivo deste trabalho foi analisar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos motoristas em uma distribuidora de bebidas em Campina Grande. Este estudo baseou-se no modelo de QVT proposto por Walton (1973) e que analisa as seguintes variáveis: Compensação Justa e Adequada; Condições de Trabalho; Uso e Desenvolvimento da Capacidade; Oportunidade de Crescimento Profissional e Segurança; Integração Social na Organização; Constitucionalismo; Trabalho e Espaço e Relevância Social do Trabalho na Vida. Trata-se de uma pesquisa descritiva exploratória, bibliográfica e de campo e apresenta a seguinte estrutura: Fundamentação Teórica; Procedimentos Metodológicos; Análise e Verificação dos Resultados; Considerações Finais e Referências Bibliográficas.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Gestão de Pessoas

No mundo atual, tem-se a administração de pessoal ou Gestão de Pessoas como um conjunto de políticas, habilidades, métodos, técnicas e práticas que tem o objetivo de aprimorar o capital humano e administrar os comportamentos internos. Segundo Chiavenato (2002, p. 20) "A Gestão de Pessoas se baseia em três aspectos fundamentais: 1. As pessoas como seres humanos; 2. As pessoas são como meros recursos (humanos) organizacionais; 3. As pessoas como parceiras da organização".

Tem-se Gestão de Pessoas como um conjunto de decisões sobre as relações de emprego que influenciam na eficiência e eficácia dos funcionários e das organizações. Desta forma, todos os gerentes envolvidos são, em certo sentido, gerentes de pessoas, porque todos

eles estão de algum modo participando de atividades como recrutamento, entrevistas, seleção, treinamento, entre outros.

A Gestão de Pessoas pode ser segmentada em diversos processos e subprocessos. São eles: Processo de agregar pessoas, Processo de incentivar/ recompensar pessoas, Processo de desenvolver pessoas, Processo de manter pessoas e Processo de acompanhar pessoas.

Processo de Agregar Pessoas: é composto pelos seguintes subprocessos:

a) Recrutamento e Seleção: utilizados para suprir a demanda de contratação de um determinado empregador. Segundo Lacombe (2005, p.65), recrutamento é "o conjunto de práticas e processos usados para atrair candidatos para as vagas existentes ou potenciais". Entende-se seleção como o conjunto de práticas e processos que são usados para escolher, dentre os candidatos disponíveis, aquele que parece ser o mais adequado para a vaga existente.

b) Admissão e Desligamento: Após o processo de seleção é a hora de contratar, ou seja, preencher a vaga existente. Tão importante quanto saber contratar/ admitir é saber desligar um colaborador propondo um roteiro de desligamento a ser aplicado.

Processo de Integrar Pessoas: após a contratação, a organização passa para o processo de integração e período de experiência do colaborador. Este processo consiste basicamente em informar aos novos funcionários tudo o que é permitido, os comportamentos aceitos, o organograma e pode resumir-se a uma conversa formal ou apresentações. Passando daí para o período de experiência que pode ser de 90 dias corridos ou de 45 dias podendo ser renovado por mais 45 dias.

Processo de Recompensar Pessoas: remete aos processos utilizados para incentivar as pessoas e satisfazer as necessidades individuais. Sendo composto pelos subprocessos:

a) Remuneração: Toda e qualquer organização deve buscar obter boa produtividade dos seus colaboradores, a força de trabalho precisa ser estimulada e uma das formas mais utilizadas para isso é a partilha dos ganhos entre os que contribuíram para obtê-lo.

b) Benefícios: É uma vertente da remuneração e podem ser segmentados em benefícios financeiros, ganhos por produtividade, participação nos resultados (PPR/ PPL), opções de compra de ações, etc.. Além disso, pode haver benefício por reconhecimento, status e qualquer ação que cause satisfação aos colaboradores daquela determinada organização.

Processo de Desenvolver Pessoas: consiste em oferecer aos colaboradores capacitação/ treinamento para que possam desenvolver suas funções de forma eficaz.

a) Treinamento e Desenvolvimento: Lacombe (2005, p. 311) diz que "As empresas treinam para dispor de uma equipe de melhor nível e conseguir produtividade maior e resultados melhores". Os treinamentos devem ser continuamente usados nas organizações.

Processo de Acompanhar Pessoas: são os processos utilizados para controlar e acompanhar os colaboradores e verificar os resultados. Suas principais vertentes são:

a) Avaliação: é um dos métodos utilizados para se medir o desempenho dos colaboradores podendo ser aplicadas tanto ao longo de um determinado processo como ao final deste.

b) Banco de dados e Sistemas de Informação de Gestão (SIG): o banco de dados integrado ao SIG serve como um sistema para armazenamento de informações sobre cargos, funções, salário, etc. dos colaboradores que ficam disponíveis a qualquer momento geralmente para os gestores ou funcionários de RH.

Processo de Manter Pessoas: busca-se valorizar o colaborador profissional e pessoalmente e baseia-se nos seguintes subprocessos:

a) Saúde e segurança do trabalhador: muitas empresas vêm buscando investir em um ambiente de trabalho com higiene e segurança para que se possa preservar a força de trabalho e garantir bem-estar físico, social e mental;

b) Relação com sindicatos: as empresas procuram ter uma relação mútua de confiança com os sindicatos dependendo sempre da forma que esta é administrada, em alguns casos os administradores veem os dirigentes sindicais como empecilhos para a implantação de políticas na empresa (LACOMBE, 2005):

c) Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): processo que busca aumentar o envolvimento do colaborador através da participação, desenvolver suas habilidades, propor autonomia para a tomada de decisões ao seu nível;

2.2. Contextualizando a QVT

O termo QVT foi inicialmente evidenciado por Louis Davis, na década de 70 ao desenvolver um projeto sobre desenho de cargos. Segundo ele, o conceito de QVT remetia a preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas atividades. Chiavenato (2004, p. 448) diz que:

"Atualmente o conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho, assimilando duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciadores sobre a produtividade e a qualidade".

No mundo atual, os profissionais devem ter bastante atenção com as mudanças e as exigências do mercado de trabalho, pois nessa nova visão empresarial as competências vêm se tornando cada vez mais importantes uma vez que finalmente as organizações estão se dando conta de que a principal vantagem competitiva está no capital humano.

Para Bitencourt (2004) a qualidade de vida corresponde ao modo como uma pessoa interage (influencia ou é influenciado) com o mundo externo. Ainda, de acordo com Limongi-França (2004), a QVT será construída a partir de três aspectos: *subjetividade, multidimensionalidade e composta por elementos positivos e negativos*.

Conte (2003) define QVT como sendo um programa que tem o objetivo de facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, partindo do pressuposto de que quanto mais as pessoas estiverem envolvidas e satisfeitas com o próprio trabalho, mais produtivas elas tendem a ser, ou seja, a principal meta de um programa de Qualidade de Vida no Trabalho é a satisfação do trabalhador, aumentando assim, conseqüentemente a produtividade da empresa.

A adoção de um programa de Qualidade de Vida no Trabalho eficiente previne e reduz os números referentes ao absenteísmo, desmotivação, *turnover*, doenças e acidentes de trabalho, afastamentos, entre outras causas que influenciam diretamente no desempenho e na produtividade do trabalhador e da organização.

Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho pode ser definida como a capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, construída na cultura organizacional, com prioridade para o bem-estar das pessoas da organização.

De acordo com Chiavenato (2004, p. 448), “a QVT tem sido utilizada como indicador das experiências humanas no local de trabalho e do grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho”. O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho implica num profundo respeito pelas pessoas. As organizações precisam de pessoas motivadas, que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam devidamente recompensadas para que se possa alcançar elevados níveis de qualidade e produtividade.

A Qualidade de Vida no Trabalho envolve uma constelação de fatores:

- 1º. A satisfação com o trabalho executado;
- 2º. As possibilidades de futuro na organização;
- 3º. O reconhecimento pelos resultados alcançados;
- 4º. O salário percebido;
- 5º. Os benefícios auferidos;
- 6º. O relacionamento humano dentro do grupo e da organização;
- 7º. O ambiente psicológico e físico do trabalho;
- 8º. A liberdade e responsabilidade de decidir;
- 9º. As possibilidades de participar;

A QVT afeta as atitudes pessoais e os comportamentos relevantes para a produtividade individual e grupal, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças.

2.3. Origens Históricas da QVT.

O tema Qualidade de Vida no Trabalho era representado no passado, pela busca da satisfação do trabalhador e pela tentativa de redução do mal-estar e do excessivo esforço físico no trabalho.

Data-se da década de 50 na Inglaterra, as primeiras pesquisas sobre QVT, com Eric Trist e sua equipe, baseando-se fundamentalmente em três elementos: indivíduo, trabalho e organização. Foi durante a Revolução Industrial que a luta pelo bem-estar dos trabalhadores se fortaleceu, pelo fato de o trabalho se tornar repetitivo e desmotivante por conta das condições de trabalho nas linhas de produção (MAXIMIANO, 2000).

No final do séc. XIX surgia a abordagem da Administração Científica, iniciando assim a reflexão sobre a vida social organizada por conta das transformações causadas pelo

desenvolvimento industrial, mas também pela necessidade de aumentar a produção envolvendo os trabalhadores no processo tendo como precursor Frederick Winslow Taylor, sendo depois seguido por Henry Ford e outros estudiosos.

Nesta mesma época, surgia na França, a Teoria Clássica da Administração, liderada por Henri Fayol, focando desta vez na estrutura organizacional e na centralização, identificando os elementos básicos da Administração em “planejamento, organização, comando, coordenação e controle”.

Em seguida, Elton Mayo e seus colaboradores coordenaram uma sequência de testes em uma linha de produção da *Western Electric Company*, buscando variáveis que influenciasse positiva ou negativamente na produção, que ficou conhecida como a *EXPERIÊNCIA DE HAWTHORNE*. Esta experiência enfatizou o estudo do comportamento humano no meio organizacional e social. Partindo daí, foi possível estudar as organizações como sistema social e as pessoas individualmente, uma vez que estas influenciam diretamente no processo produtivo. Surgia assim a Teoria Comportamental que focava na motivação humana.

Em 1960, Douglas McGregor desenvolveu uma nova maneira de tratar os colaboradores e o trabalho, determinando fatores externos e internos na motivação humana, a fim de explicar o comportamento do indivíduo no trabalho, contribuindo para a análise dos programas QVT, nascia a Teoria X e a Teoria Y.

A Teoria X propunha que as pessoas têm aversão ao trabalho, precisando ser controladas, dirigidas e motivadas, seja pela punição, por dinheiro ou por elogios. Já a Teoria Y afirma o contrário da Teoria X, ela foi fundamentada na integração e assegura que as pessoas são criativas e competentes por natureza e que encaram o trabalho como uma diversão, com enorme capacidade de se desenvolver e cumprir as metas estabelecidas.

2.4. QVT e Gestão de Pessoas

Pode-se dizer que a valorização das relações humanas, ou administração de pessoal no trabalho, surgiu da necessidade de considerar a importância das variáveis psicológicas e sociais na produtividade tendo como precursor Elton Mayo. Percebe-se hoje em dia que somente um entendimento completo do que é QVT pode impedir que a mesma se torne apenas mais um entre tantas outras teorias dos profissionais de Gestão de Pessoas.

De acordo com Limongi-França (2004, p.24), “a base da discussão sobre o conceito de qualidade de vida encerra escolhas de bem-estar e percepção do que pode ser feito para atender às expectativas criadas tanto por gestores como por usuários de ações de qualidade de vida na empresa”.

Seguindo esta mesma linha, Chiavenato (2004), diz que o principal ativo das organizações são as pessoas, o capital intelectual. Sendo a principal função da Gestão de Pessoas permitir a participação do indivíduo e sua colaboração para que seja possível atingir os objetivos tanto individuais como organizacionais.

2.5. Modelos de QVT

Diversos pesquisadores desenvolveram estudos referentes ao tema Qualidade de Vida no Trabalho, onde cada um apresentou modelo diferente para que se realizassem as avaliações referentes ao tema abordado. Dentre os quais se destacam:

2.5.1. Modelo de Belanger (1973)

O modelo de Belanger compreende quatro aspectos sobre a qualidade de vida nas organizações: O Trabalho em Si, Crescimento Pessoal e Profissional, Tarefas com Significado e Funções e Estruturas Abertas. Pode-se observar melhor no quadro abaixo:

O trabalho em si	Crescimento pessoal e profissional	Tarefas com significados	Funções e Estruturas Abertas
CRIATIVIDADE	TREINAMENTO	TAREFAS COMPLETAS	CLIMA DE CRIATIVIDADE
VARIABILIDADE	OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO	RESPONSABILIDADE SOCIAL AUMENTADA	TRANSFERÊNCIA DE OBJETIVOS
AUTONOMIA	RELACIONAMENTO NO TRABALHO	RECOMPENSAS	
ENVOLVIMENTO	PAPÉIS ORGANIZACIONAIS	ENRIQUECIMENTO	
FEEDBACK			

Fonte: Fernandes (1996)

2.5.2. Modelo de Hackman e Oldham (1975)

Este modelo propõe uma avaliação da Qualidade de Vida utilizando três aspectos. São eles: dimensões da tarefa, estados psicológicos críticos e resultados pessoais e de trabalho. Estes aspectos são mais bem explicados a seguir:

1º. Dimensões da Tarefa: identifica os atributos importantes para a satisfação do trabalho como: variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, inter-relacionamento, autonomia e feedback.

2°. Estados Psicológicos críticos: percepção da significância do trabalho, responsabilidade pelos resultados e o conhecimento dos reais resultados;

3°. Resultados Pessoais e de Trabalho: satisfação geral e a motivação para o trabalho de alta qualidade, bem como o absenteísmo e a rotatividade baixa.

2.5.3. Modelo de Lippitt (1978)

O modelo de Lippitt leva em consideração a análise de quatro fatores. São eles: indivíduo, função, produção de trabalho e estrutura organizacional, ou seja, criar situações em que se oferece a oportunidade para o indivíduo satisfazer a grande variedade de necessidades pessoais, interagir, ter um senso pessoal de qualidade, ser reconhecido por suas realizações e ter uma oportunidade de melhorar sua habilidade e seu conhecimento.

2.5.4. Modelo de Westley (1979)

Westley utiliza quatro aspectos da organização que segundo ele se tornam obstáculos da GQVT. São estes os aspectos:

- a. Econômico: remuneração adequada, benefícios, carga horária justa, etc.;
- b. Político: segurança no emprego, feedback, liberdade;
- c. Psicológico: realização, desenvolvimento profissional, identificação com a tarefa;
- d. Sociológico: participação nas decisões, autonomia, grau de responsabilidade.

Natureza do problema	Sintoma do problema	Ação para solucionar o problema	Indicadores	Propostas
Econômico (1850)	Injustiça	União dos trabalhadores	Insatisfação Greves	Cooperação Divisão dos lucros Participação nas decisões
Político (1850-1950)	Insegurança	Posições políticas	Insatisfação Greves	Trabalho auto-supervisionado Conselho de trabalhadores Participação nas decisões
Psicológico (1950)	Alienação	Agentes de mudança	Desinteresse Absenteísmo e "Turnover"	Enriquecimento das tarefas
Sociológico	Anomia	Autodesenvolvimento	Ausência de significado do trabalho Absenteísmo e "Turnover"	Métodos sócio-técnicos aplicados aos grupos

Fonte: Adaptado de Westley (1979)

2.5.5. Modelo de Werthere Davis (1983)

Este modelo considera três aspectos relevantes e que influenciam na QVVT:

- a. Organizacional: objetivos, organização, cargos e departamentos;
- b. Comportamental: motivação, satisfação, etc.
- c. Ambiental: aspectos sociais, culturais, governamentais e econômicos;

Elementos organizacionais	Elementos ambientais	Elementos comportamentais
Abordagem mecanicista Fluxo de trabalho Práticas de trabalho	Habilidade e disponibilidade de empregados Expectativas sociais	Autonomia Variedade Identidade de tarefa Retromformação

Fonte: Werther (1983) apud Musetti (2002)

2.5.6. Modelo de Nadlere Lawler (1983)

De acordo com Chiavenato (2004), este modelo está fundamentada em quatro aspectos:

- 1°. Participação dos funcionários nas decisões;
- 2°. Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho;
- 3°. Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional;
- 4°. Melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas, horário de trabalho e etc.;

2.5.7. Modelo Eda Fernandes (1996)

O modelo de Eda Fernandes relaciona nove fatores e seus indicadores de desempenho como: condições de limpeza, saúde, moral, compensação, participação, comunicação, imagem da empresa, relação chefe-subordinado e organização do trabalho.

2.5.8. Modelo Gonçalves (1998)

Este modelo leva em consideração a percepção de todos os envolvidos no processo, ou seja, os próprios funcionários são responsáveis pela identificação dos fatores que levam a um

melhor projeto de QVT, utilizando dois fatores: condições ambientais e organizacionais de trabalho.

2.5.9. Modelo Limongi-França (2004)

O modelo proposto por Limongi-França envolve os aspectos biológicos, sociais, psicológicos e organizacionais. O quadro a seguir, exemplifica melhor tais aspectos:

Área investigada	Descrição	Programas específicos indicadores	Setores que desenvolvem
Social	Ações que ofereçam benefícios sociais obrigatórios e espontâneos e criem oportunidade de lazer e cultura.	Direitos legais	Serviço social
		Atividades associativas e esportivas	Grêmios esportivos
		Eventos de turismo e cultura Atendimento à família	Fundações específicas Recursos Humanos
Psicológica	Ações que promovam a auto-estima e o desenvolvimento de capacidades pessoais e profissionais.	Processos de seleção e avaliação de desempenho	Recrutamento e seleção
		Carreira	Treinamento de pessoal
		Remuneração Programas participativos	Cargos e salários Relações industriais e ou RH
Biológica	Ações que promovam a saúde, que controlem os riscos ambientais e atendam as necessidades físicas.	Mapa de riscos	Segurança do trabalho e medicina ocupacional
		SIPAT	Ambulatório
		Refeições	Nutrição
		Serviço médico	Relações industriais e ou RH
		Melhorias ergonômicas Treinamento específicos	
Organizacional	Investimento Humanismo Competitividade	Clareza nos procedimentos	Processos de produção/tecnologia
		Organização geral	Pressão dos clientes
		Contato com o cliente	Preparo da documentação

Fonte: Adaptado de Limongi-França (2004, 2005)

2.5.10. Modelo de Walton (1973)

Segundo Walton, a QVT pode ser avaliada de acordo com o grau de satisfação dos trabalhadores e com os fatores que interferem em seu bem-estar no trabalho, o autor desenvolveu um modelo propondo oito fatores:

- 1) Compensação justa e adequada: este fator pode-se dividir em outros dois critérios:
 - a. Remuneração adequada: justa remuneração para que o colaborador possa viver com tranquilidade de acordo com as suas necessidades e as necessidades que o mundo e a cultura lhe impõem;
 - b. Equidade Interna e Externa: remuneração igual entre os colaboradores da mesma empresa e a outros profissionais do mercado.

2) Condições de Trabalho: envolve diversos parâmetros relacionados ao bem-estar das pessoas, a saber:

- a. Jornada de trabalho: carga horária trabalhada em detrimento das atividades realizadas;
- b. Carga de trabalho: quantidade de trabalho executado durante a jornada;
- c. Ambiente físico: local de trabalho propício e organizado;
- d. Material e equipamento: qualidade do material de trabalho;
- e. Ambiente saudável: condições de segurança e saúde do colaborador;
- f. Estresse: percepção do estresse ao qual o funcionário está submetido;

3) Uso e desenvolvimento da capacidade: o colaborador deve se sentir a vontade para por em prática suas habilidades e conhecimentos e *feedback* do que é feito. Pode-se destacar as seguintes variáveis:

- a. Autonomia: liberdade na execução do trabalho;
- b. Significado da tarefa: identificação da relevância das tarefas realizadas pelo colaborador;
- c. Identidade da tarefa: avaliação da tarefa realizada e sua importância no resultado;
- d. Variedade de habilidade: possibilidade de execução de várias habilidades e capacidades do indivíduo;
- e. Retroinformação (feedback): retorno ao funcionário sobre a qualidade do trabalho executado;

4) Oportunidade de crescimento profissional e segurança: fornecer possibilidade de carreira, crescimento profissional e pessoal e ainda a segurança no emprego. Entre as bases deste critério pode-se destacar:

- a. Possibilidade de carreira: reconhecimento do trabalho realizado e a possibilidade de mudar de função;
- b. Crescimento pessoal: desenvolvimento das habilidades do indivíduo e aplicação das mesmas no ambiente de trabalho;
- c. Segurança dos empregos: garantir ao funcionário uma estabilidade no emprego;

5) Integração social na organização: consiste na integração dos funcionários, facilidade de trabalho em grupo, etc.. É necessário observar os seguintes pontos:

- a. Igualdade de oportunidades (ausência de preconceito): fornecer oportunidades iguais a todos independente de sexo, religião, raça ou posição hierárquica;
- b. Relacionamento: reciprocidade, respeito,
- c. Senso comunitário: comunhão, auxílio mútuo na organização;

6) Constitucionalismo: baseia-se no cumprimento dos direitos do trabalhador. Tem-se nesta colocação, as seguintes vertentes:

- a. Direitos trabalhistas: Cumprimento dos direitos do funcionário;
- b. Privacidade social: refere-se ao nível de privacidade que o funcionário tem na instituição;
- c. Liberdade de expressão: liberdade para expressar suas ideias sem sofrer represálias;
- d. Normas e rotinas: verificar de que forma as normas e rotinas impostas afetam no resultado do trabalho;

7) Trabalho e espaço: consiste no equilíbrio entre o trabalho e a vida social do indivíduo. Toma-se como base o seguinte:

a. Papel balanceado no trabalho: equilíbrio entre as demandas profissionais e o convívio familiar;

b. Estabilidade de horários: equilíbrio entre a jornada de trabalho e o convívio social;

8) Relevância social do trabalho na vida: refere-se á imagem que o funcionário possui da empresa em relação ao meio social, qualidade dos serviços prestados e as práticas e empregabilidade. Pode-se destacar os seguintes aspectos:

a. Imagem da instituição: a visão que o funcionário tem da instituição;

b. Responsabilidade social: percepção em relação à responsabilidade social da instituição para com a comunidade;

c. Responsabilidade pelos serviços: percepção em relação aos serviços prestados ou produtos oferecidos;

d. Responsabilidade em relação aos empregados: percepção da sua valorização na instituição;

2.6. Definindo o Trabalho dos Motoristas

Pode-se definir o motorista como o profissional responsável pela operação e manutenção de motores de combustão interna, em veículosterrestres ou aquáticos. Na linguagem comum, também são designados "motoristas" os automobilistas não profissionais.

De acordo com o Boletim do Trabalho e Emprego do Ministério do Trabalho e Solidariedade Social (2009), o motorista de pesados é o profissional que "Conduz veículos automóveis com mais de 3500 kg de carga ou mais de nove passageiros, possuindo para o efeito carta de condução profissional; compete-lhe ainda zelar, sem execução, pela boa

conservação e limpeza do veículo e pela carga que transporta orientando também a sua carga e descarga; verifica os níveis de óleo e de água".

O trabalho do motorista de transporte de pesados de mercadoria está diretamente relacionado ao ambiente no qual o mesmo é realizado. Diferente das pessoas que desempenham suas atividades profissionais em ambientes fechados, climatizados e relativamente confortáveis, o motorista desempenha suas atividades num ambiente público, o trânsito. Não possui, portanto, um local restrito e bem definido para realizar suas tarefas, pelo contrário, trabalha fora dos portões da empresa, sujeito a variações como o clima, condições de tráfego e do trajeto das vias.

Tais condições de trabalho influenciam diretamente na vida destes profissionais que estão sujeitos a elevados níveis de estresse, desgaste físico, uma vez que dispõem de uma carga horária muitas vezes excessiva e pelo fato de auxiliar os ajudantes de descarga na entrega das mercadorias. Baseado em uma pesquisa realizada em uma grande empresa de transportes do Brasil no período de janeiro de 2008 a junho de 2009 constatou-se que mais de 70% dos motoristas superam as oito horas de trabalho diárias previstas na CLT.

2.7. A QVT e a Atividade dos Motoristas

A QVT tem sido a mais importante ferramenta utilizada para a redução dos elevados níveis de estresse e desgaste físico dos motoristas de transporte de bebidas. A empresa estudada neste trabalho vem implantando nos últimos anos diversos programas que visam melhorar a qualidade de vida de seus colaboradores e, principalmente dos motoristas que antes trabalhavam em regime de horário livre, desta forma, não dispendo de um descanso interjornadas adequado.

A empresa fonte deste estudo iniciou em janeiro de 2011 um programa de controle de jornada de trabalho, ou seja, estes motoristas que antes trabalhavam em regime de horário livre passaram a trabalhar num intervalo de jornada de 7:20 h diárias podendo estender até no máximo por 2 horas-extras conforme o art. 59º da CLT que diz: “*A duração normal do trabalho poderá ser acrescida de horas suplementares, em número não excedente de 2 (duas), mediante acordo escrito entre empregador e empregado, ou mediante contrato coletivo de trabalho*”. Visando assim proporcionar aos seus colaboradores uma melhor qualidade de vida no trabalho e que, em contrapartida tenha funcionários mais dedicados e satisfeitos com o trabalho e com as atividades que desempenham.

Possui também um programa de promoções internas, onde os funcionários têm a possibilidade de concorrer a alguma vaga que porventura venha ser aberta e que seja de seu interesse. Um cartão cesta básica e diversos incentivos que passaram a ser trimestrais (como viagens, prêmios em dinheiro, participação em eventos exclusivos), visando assim trazer uma realização profissional para àqueles que até pouco tempo atrás não tinham uma vida com qualidade.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Conte (2003) diz que só se pode melhorar algo quando se mede o mesmo, ou seja, é preciso medir para melhorar. Sendo assim, este estudo visou analisar a Qualidade de Vida no Trabalho dos motoristas em uma distribuidora de bebidas através de uma pesquisa de campo, utilizando-se de um questionário objetivo para que se possa mensurar o nível de satisfação dos motoristas.

Foi realizada uma pesquisa de caráter exploratório, descritivo, quantitativo e de campo através da aplicação do questionário fechado composto de 32 questões, baseado no modelo de QVT proposto por Walton (1973) com as seguintes variáveis: Compensação Justa e Adequada, Condições de Trabalho, Desenvolvimento da Capacidade, Oportunidade de Crescimento Profissional, Integração Social na Organização, Constitucionalismo, Trabalho e Espaço, Relevância Social do Trabalho na Vida.

O questionário utilizado neste artigo foi aplicado com os motoristas da empresa no período de 8 a 13 de outubro do ano de 2012 cujo universo é composto por 36 motoristas, com uma amostra de 30 colaboradores, correspondendo a 83% do efetivo.

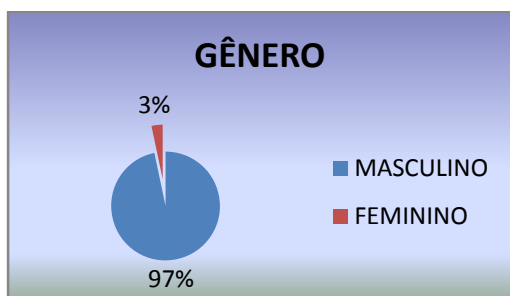
Para se mensurar os resultados obtidos através do questionário, foi utilizada uma escala do tipo *Likert* de 5 (cinco) pontos onde os valores menores que 3 são considerados como discordantes (1 – Discordo Totalmente; 2 – Discordo Parcialmente), os valores maiores que 3 são considerados como concordantes (4 – Concordo Parcialmente; 5 – Concordo Totalmente), já o valor exatamente 3 foi considerado como indiferente (Nem Concordo, Nem Discordo).

A análise dos dados foi feita em Excel utilizando-se de gráficos em pizza que mostra o perfil dos entrevistados e tabelas para mostrar os percentuais referentes aos níveis de satisfação de cada variável.

4. ANÁLISE E VERIFICAÇÃO DOS RESULTADOS:

Este estudo tem como base os conceitos sobre Qualidade de Vida no Trabalho tendo como foco de pesquisa os motoristas de entrega de uma distribuidora de bebidas de Campina Grande. A seguir são apresentados os resultados da pesquisa através de comentários e tabelas tendo como base as variáveis estudadas no modelo de Walton (1973):

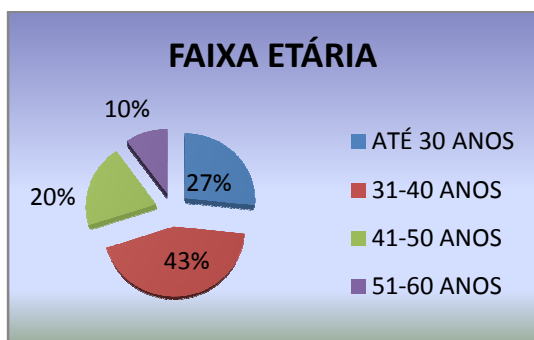
4.1. Perfil dos Entrevistados:



FONTE: PESQUISA DE CAMPO

GÊNERO	
MASCULINO	– 29 – 97,0%
FEMININO	– 1 – 3,0%

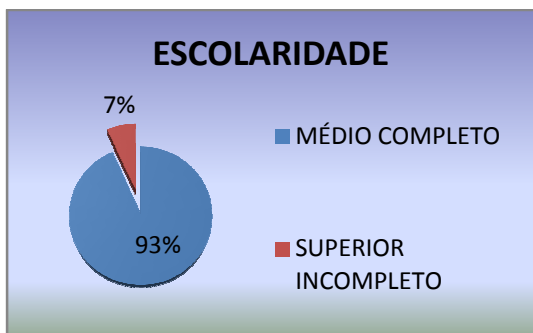
Nesta pesquisa foi possível identificar que 97% dos entrevistados são do sexo masculino, quando apenas 3% são do sexo feminino.



FONTE: PESQUISA DE CAMPO

FAIXA ETÁRIA	
ATÉ 30 ANOS	– 8 – 27%
31 – 40 ANOS	– 13 – 43%
41 – 50 ANOS	– 6 – 20%
51 – 60 ANOS	– 3 – 10%

Dos entrevistados cerca de 43% têm entre 31 e 40 anos e 27% até 30 anos. Portanto observa-se que 70% dos motoristas têm menos de 40 anos.



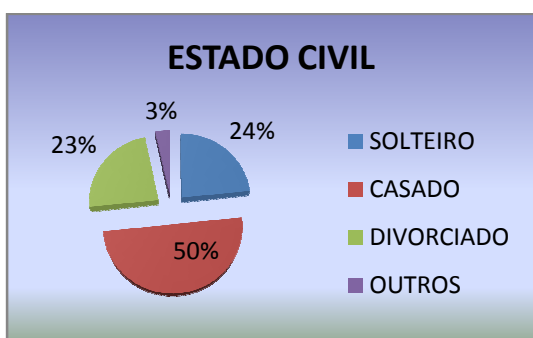
FONTE: PESQUISA DE CAMPO

ESCOLARIDADE

MÉDIO COMPLETO – 28 – 93%

SUPERIOR INCOMPLETO – 2 – 7%

Destes 93% possuem o ensino médio completo e apenas 7% iniciaram um curso superior, mas não chegaram a concluí-lo.



FONTE: PESQUISA DE CAMPO

ESTADO CIVIL

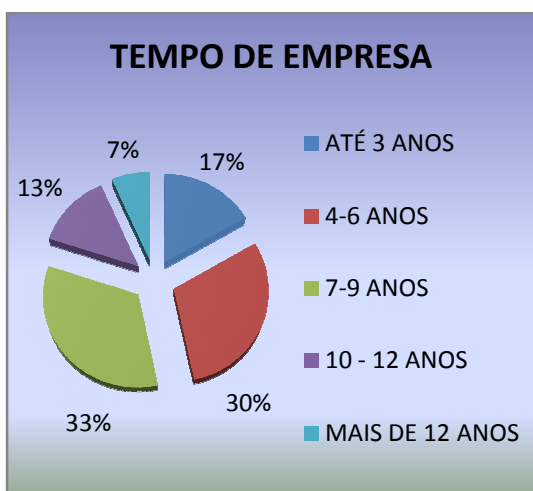
SOLTEIRO – 7 – 23%

CASADO – 15 – 50%

DIVORCIADO – 7 – 23%

OUTROS – 1 – 4%

A maioria dos entrevistados (50%) são casados, 23% dos entrevistados são solteiros, 23% divorciados e 4% enquadraram-se como outros (neste caso viúvo).



FONTE: PESQUISA DE CAMPO

TEMPO DE EMPRESA

ATÉ 3 ANOS – 5 – 13%

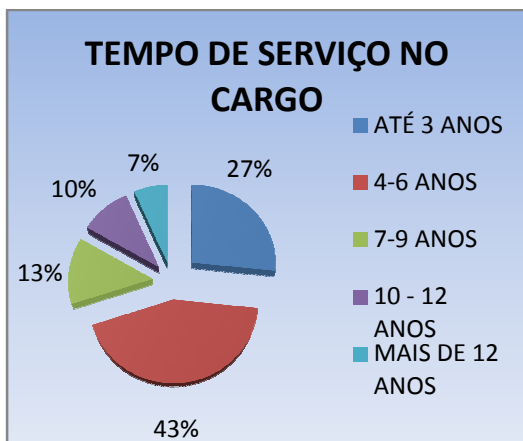
4-6 ANOS – 9 – 30%

7-9 ANOS – 10 – 33%

10-12 ANOS – 4 – 13%

MAIS DE 12 ANOS – 2 – 7%

30% têm entre 4 e 6 anos, 33% têm entre 7 e 9 anos.



FONTE: PESQUISA DE CAMPO

TEMPO DE SERVIÇO NO CARGO	
ATÉ 3 ANOS	8 – 27%
4-6 ANOS	13 – 43%
7-9 ANOS	4 – 13%
10-12 ANOS	3 – 10%
MAIS DE 12 ANOS	2 – 7%

Nesta mesma linha de questionamento, foi possível identificar o tempo que os mesmos possuíam no cargo de motorista, visto que muitos deles iniciaram suas funções como ajudante de entregas e foram promovidos posteriormente a motorista. Sendo assim pode-se verificar que 27% deles estavam no cargo há pelo menos 3 anos, e a maioria (43%) entre 4 e 6 anos.

4.2. Resultados da Pesquisa

Tabela 1 – Média do Percentual de Satisfação QVT da Variável de Compensação Justa e Adequada

VARIÁVEIS	INSATISFEITOS		INDIFERENTES		SATISFEITOS	
	1	2	3	4	5	
Satisfeito com o salário pago pela empresa em relação ao trabalho realizado	40,0%	46,7%	13,3%	0,0%	0,0%	
Satisfação com o salário pago pela empresa se comparado com o dos outros motoristas da empresa.	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	0,0%	
Satisfação com o salário pago pela empresa se comparado com o de outras empresas do mesmo ramo.	66,7%	16,7%	10,0%	6,7%	0,0%	
Satisfação com o Incentivo de Controle de Jornada.	0,0%	0,0%	6,7%	76,7%	16,7%	
MÉDIA GERAL	26,7%	20,8%	27,5%	20,8%	4,2%	

FONTE: PESQUISA DE CAMPO

A tabela 1 apresenta os resultados da satisfação dos motoristas no que diz respeito à Compensação Justa e Adequada. Observa-se que em relação aos salários pagos de um modo geral, têm-se um percentual alto de insatisfação (média de 47%) o que pode acarretar em uma queda de desempenho destes colaboradores. Já em relação ao incentivo pago pelo controle de jornada o percentual satisfatório é nítido com uma média de satisfação de 93%.

Tabela 2 – Média do Percentual de Satisfação de QVT da Variável de Condições de Trabalho

VARIÁVEIS	INSATISFEITOS		INDIFERENTES		SATISFEITOS	
	1	2	3	4	5	
Satisfação com a jornada (quantidade de horas) de trabalho da empresa.	0,0%	0,0%	6,7%	56,7%	36,7%	
Trabalha num ambiente seguro e saudável.	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	
Satisfação em relação aos benefícios (plano de saúde e odontológico) oferecidos.	0,0%	0,0%	0,0%	76,7%	23,3%	
MÉDIA GERAL	0,0%	0,0%	2,2%	64,4%	33,3%	

FONTE: PESQUISA DE CAMPO

Na tabela 2, pode-se verificar o nível de satisfação em relação às Condições de Trabalho. Foi possível identificar um nível de satisfação elevado principalmente no que diz respeito a um ambiente de trabalho com segurança e saúde (mais de 57%) e em relação aos benefícios oferecidos como plano de saúde e plano odontológico (100% se somados parcialmente satisfeitos e completamente satisfeitos), apresentando uma média total de 98% nesta variável.

Tabela 3 – Média do Percentual de Satisfação de QVT da Variável de Uso e Desenvolvimento da capacidade

VARIÁVEIS	INSATISFEITOS		INDIFERENTES		SATISFEITOS	
	1	2	3	4	5	
Autonomia para tomar decisões em relação ao trabalho.	0,0%	0,0%	6,7%	70,0%	23,3%	
Satisfação em relação ao trabalho que realizo.	0,0%	0,0%	0,0%	70,0%	30,0%	
Identificação com a função que exerço.	0,0%	0,0%	3,3%	70,0%	26,7%	
Feedback (retorno) do gestor sobre a qualidade do trabalho.	0,0%	0,0%	3,3%	40,0%	56,7%	
MÉDIA GERAL	0,0%	0,0%	3,3%	62,5%	34,2%	

FONTE: PESQUISA DE CAMPO

Esta variável (tabela 3) mede o nível de satisfação dos motoristas em relação à autonomia para tomada de decisões no trabalho (percentual de satisfação acima de 70%), este mesmo percentual pode ser observado em relação à satisfação com trabalho realizado e com a identificação com função exercida. Em relação ao feedback recebido do gestor, os entrevistados mostraram-se bastante satisfeitos.

Tabela 4 – Média do Percentual de Satisfação de QVT da Variável de Oportunidade de Crescimento e Segurança

VARIÁVEIS	INSATISFEITOS		INDIFERENTES		SATISFEITOS	
	1	2	3	4	5	
Estou satisfeito com o plano de carreira da empresa.	0,0%	0,0%	23,3%	53,3%	23,3%	
A empresa me proporciona atividades que favorecem o crescimento profissional.	0,0%	0,0%	10,0%	70,0%	20,0%	
Me sinto seguro quanto a manter-se no emprego.	0,0%	0,0%	23,3%	66,7%	10,0%	
MÉDIA GERAL	0,0%	0,0%	18,9%	63,3%	17,8%	

FONTE: PESQUISA DE CAMPO

Os entrevistados mostraram-se satisfeitos (média 81%) de com o plano de carreira da empresa, as oportunidades de crescimento profissional e segurança quanto a manter-se no

emprego, apesar de que se pode notar que muitos apresentaram-se indiferentes às questões desta variável.

Tabela 5 – Média do Percentual de Satisfação de QVT da Variável de Integração Social na Organização

VARIÁVEIS	INSATISFEITOS		INDIFERENTES	SATISFEITOS	
	1	2	3	4	5
Oportunidades iguais a todos os funcionários.	0,0%	0,0%	50,0%	40,0%	10,0%
Bom relacionamento com os outros funcionários no ambiente de trabalho.	0,0%	0,0%	10,0%	70,0%	20,0%
Auxílio mútuo no desempenho das funções.	0,0%	3,3%	10,0%	56,7%	30,0%
MÉDIA GERAL	0,0%	1,1%	23,3%	55,6%	20,0%

FONTE: PESQUISA DE CAMPO

Metade dos entrevistados demonstrou indiferença em relação à concessão de oportunidades iguais para todos os funcionários, a outra metade demonstrou estar satisfeita com este quesito. 90% destes disseram ter um bom relacionamento com os outros funcionários e 86% disseram estar satisfeitos com o auxílio mútuo no ambiente de trabalho.

Tabela 6 – Média do Percentual de Satisfação de QVT da Variável de Constitucionalismo

VARIÁVEIS	INSATISFEITOS		INDIFERENTES	SATISFEITOS	
	1	2	3	4	5
A empresa respeita as leis e direitos trabalhistas.	0,0%	3,3%	23,3%	50,0%	23,3%
Privacidade no ambiente de trabalho.	0,0%	3,3%	6,7%	50,0%	40,0%
Exposição das ideias sem sofrer represálias.	0,0%	0,0%	3,3%	20,0%	76,7%
Satisfação com as normas e rotinas impostas pela empresa.	0,0%	0,0%	40,0%	46,7%	13,3%
MÉDIA GERAL	0,0%	1,7%	18,3%	41,7%	38,3%

FONTE: PESQUISA DE CAMPO

Na tabela 6, é possível medir o percentual de satisfação dos entrevistados em relação ao Constitucionalismo, ou seja, se a empresa respeita as leis trabalhistas (nível satisfatório, mais de 50%), se o colaborador possui privacidade no ambiente de trabalho, se pode expor suas ideias sem sofrer represálias e o grau de aceitação em relação às normas e rotinas impostas pela empresa. A média de parcialmente satisfeito ficou na casa dos 42% e plenamente satisfeito com um percentual de 38% o que pode-se entender como um ponto positivo para a empresa.

Tabela 7 – Média do Percentual de Satisfação de QVT da Variável de Trabalho e Espaço

VARIÁVEIS	INSATISFEITOS		INDIFERENTES	SATISFEITOS	
	1	2	3	4	5
Equilíbrio do trabalho com a vida pessoal.	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%
Imagem favorável da empresa e do trabalho.	0,0%	0,0%	3,3%	86,7%	10,0%
MÉDIA GERAL	0,0%	0,0%	1,7%	53,3%	45,0%

FONTE: PESQUISA DE CAMPO

Em relação à Variável de Trabalho e Espaço, observou-se um percentual de satisfação agradável. Os entrevistados apontaram que conseguem equilibrar o trabalho com a vida pessoal, tendo espaço para conciliar a vida pessoal com a vida profissional, demonstrando

também terem uma imagem favorável do local de trabalho e da empresa como um todo, tendo apenas 3% ficado indiferente e nenhum dos entrevistados demonstrou insatisfação com esta variável.

Tabela 8 – Média do Percentual de Satisfação de QVT da Variável de Relevância Social do Trabalho na Vida

VARIÁVEIS	INSATISFEITOS		INDIFERENTES	SATISFEITOS	
	1	2	3	4	5
Conhecimento ou participação em algum programa social da empresa.	36,7%	50,0%	13,3%	0,0%	0,0%
Responsabilidade com os produtos serviços prestados.	0,0%	0,0%	6,7%	93,3%	0,0%
Valorização do funcionário pela empresa.	0,0%	3,3%	13,3%	26,7%	56,7%
MÉDIA GERAL	12,2%	17,8%	11,1%	40,0%	18,9%

FONTE: PESQUISA DE CAMPO

Em se tratando da Variável de relevância Social do Trabalho, foi possível identificar um alto índice de insatisfação no que diz respeito ao conhecimento ou participação dos entrevistados em algum programa social da empresa, baseado neste resultado (86% de insatisfação) pode-se traçar um plano para se tornar mais conhecido e até envolver mais os colaboradores nos programas sociais promovidos pela empresa, já em relação à responsabilidade com os produtos foi possível identificar um alto nível de satisfação, visto também na valorização do funcionário, ou seja, a grande maioria dos entrevistados se sente valorizado pela empresa, ficando esta variável com uma média de satisfação próximo de 60%.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

O presente estudo teve como objetivo principal analisar o nível de satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos motoristas de uma distribuidora de bebidas de Campina Grande, Estado da Paraíba, utilizando-se como base para análise as variáveis de Compensação Justa e Adequada; Condições de Trabalho; Uso e Desenvolvimento da Capacidade; Oportunidade de Crescimento Profissional e Segurança; Integração Social na Organização; Constitucionalismo; Trabalho e Espaço e Relevância Social do Trabalho na Vida, dispostas no modelo de QVT proposto por Walton.

Considerando-se os resultados da pesquisa, foi possível identificar que o nível de satisfação dos entrevistados em relação à empresa foi positivo, destacando-se dois pontos que apresentaram um índice de insatisfação elevado, como por exemplo, na variável de Compensação Justa e Adequada, onde se obteve mais de 80% de insatisfação. Analisando mais a fundo este indicador, foi possível concluir que tal fato pode impactar negativamente no desempenho dos colaboradores.

Outro ponto a ser observado foi em relação aos programas sociais desenvolvidos ou patrocinados pela empresa, onde os entrevistados demonstraram insatisfação por não conhecer ou participar dos mesmos, ponto este que pode ser trabalhado visando aumentar o índice de satisfação.

Com o resultado final da pesquisa, pode-se constatar que a empresa estudada dispõe de políticas estruturadas que visam à satisfação das necessidades do trabalhador e o seu bem-estar. O projeto de Controle de Jornada implantado alavancou o nível de satisfação dos colaboradores proporcionando com que eles consigam conciliar o trabalho com sua vida pessoal, além da satisfação em relação aos incentivos oferecidos pela empresa.

ABSTRACT

The current situation and the high competitiveness of the market has demanded new business strategies and the search for quality, productivity and profitability. Thus, many of them rely on the efforts of workers and especially having their workday extrapolated aimed at sustaining employment. But gradually, it may be noted that the culture, structure and workplace are changing, and that the quality of work life is now seen as a part of the business, enabling the promotion of wellness in the workplace. This study aims to analyze the Quality of Work Life (QWL) of drivers of a beverages distributor in Campina Grande, Paraíba. For this, it was conducted a field survey characterized as descriptive, exploratory and case based on the model proposed by QWL Walton (1973) with a sample of 30 drivers. It was concluded that the level of satisfaction was positive, leaving the desired variable in the Fair and Adequate Compensation and in the knowledge and / or participation in any social program of the company.

Keywords: People Management, Keeping People Process, Quality of Work Life

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BITENCOURT, C. **Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais.** Porto Alegre: Bookman, 2004.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração: da escola científica à competitividade na economia globalizada.** São Paulo: Atlas, 2000.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** São Paulo: Atlas, 2004.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, I. **Administração de recursos humanos**. Fundamentos Básicos. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LACOMBE, Francisco José. Recursos Humanos: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.

CONTE, A. L. Qualidade de vida no trabalho. **Revista FAE Business**. Nov. 2003, nº 7, p. 32-34.

Boletim do Trabalho e Emprego, nº 11, 22/3/2009. Disponível em:
<http://bte.gep.mtss.gov.pt/completos/2009/bte11_2009.pdf>. Acesso em 18 set. 2012.

COMISSÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS – CAS Subcomissão Permanente em Defesa do Emprego e da Previdência Social – CASEMP. AUDIÊNCIA PÚBLICA - Assunto: Melhoria nas condições de trabalho, salário, segurança e saúde do Motorista de transportes de modo geral. Disponível em: <http://www.senado.gov.br/sf/comissoes/cas/ap/ano-de-2010/AP20100428_CASEMP_reuniao_4_Motorista.pdf> Acesso em 22ago. 2012.

CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS DO TRABALHO. In: Vade Mecum Acadêmico de Direito Rideel. 14ª ed. Ed. Rideel, 2012.

FERNANDES, E.C. Qualidade de Vida no Trabalho. 3ª ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

APÊNDICEA – CÓPIA DO FORMULÁRIO APLICADO NA PESQUISA COM OS MOTORISTAS

QUESTIONÁRIO SOBRE QVT DE UMA DISTRIBUIDORA DE BEBIDAS

PARTE 1: PERFIL DOS COLABORADORES

1. Gênero:

() Masculino () Feminino

2. Faixa Etária:

() Até 30 anos () 31 – 40 anos () 41 – 50 anos () 51 – 60 anos

() Mais de 60 anos

3. Escolaridade:

() Fundamental incompleto () Fundamental Completo () Médio incompleto

() Médio Completo () Superior Incompleto () Superior Completo

4. Estado Civil:

() Solteiro () Casado () Divorciado () Outros: _____

5. Tempo de serviço na empresa:

() até 3 anos () 4 – 6 anos () 7 – 9 anos () 10 – 12 anos () Mais de 12 anos

6. Tempo de serviço no cargo:

() até 3 anos () 4 – 6 anos () 7 – 9 anos () 10 – 12 anos () Mais de 12 anos

Obs.: Para responder as questões 07 a 30 utilize as seguintes dimensões:

1☹ Discordo Totalmente 2☹ Discordo Parcialmente 3☺ Nem Concordo, Nem Discordo
4☺ Concordo Parcialmente 5☺ Concordo Totalmente:

7. Estou satisfeito com o salário pago pela empresa em relação ao trabalho que realizo.	1☹ 2☹ 3☺ 4☺ 5☺
8. Estou satisfeito com o salário pago pela empresa se comparado com o dos outros motoristas da empresa.	1☹ 2☹ 3☺ 4☺ 5☺
9. Estou satisfeito com o salário pago pela empresa se comparado com o de outras empresas do mesmo ramo.	1☹ 2☹ 3☺ 4☺ 5☺

10. Sinto-me satisfeito com o Incentivo de Controle de Jornada.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
11. Estou satisfeito com a jornada (quantidade de horas) de trabalho da empresa.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
12. Me sinto trabalhando num ambiente seguro e saudável.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
13. Sinto-me satisfeito em relação aos benefícios (plano de saúde e odontológico) oferecidos.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
14. Tenho autonomia para tomar decisões em relação ao meu trabalho.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
15. Sinto-me satisfeito em relação ao trabalho que realizo.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
16. Identifico-me com a função que exerço.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
17. Recebo feedback (retorno) do meu gestor sobre a qualidade do meu trabalho.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
18. Estou satisfeito com o plano de carreira da empresa.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
19. A empresa me proporciona atividades que favorecem o crescimento profissional.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
20. Me sinto seguro quanto a manter-se no emprego.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
21. A empresa proporciona oportunidades iguais a todos os funcionários.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
22. Tenho uma boa relação com os outros funcionários no ambiente de trabalho.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
23. Ajudo meus companheiros no desempenho das funções.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
24. A empresa respeita as leis e direitos trabalhistas.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
25. Tenho privacidade no ambiente de trabalho.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
26. Posso expor minhas ideias sem sofrer represálias.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
27. Estou satisfeito com as normas e rotinas impostas pela empresa.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
28. Consigo equilibrar o meu trabalho com minha vida pessoal.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
29. Tenho uma imagem favorável da empresa e do meu trabalho.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
30. Conheço e/ou participo de algum programa social da empresa.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
31. A empresa possui responsabilidade com os produtos e serviços prestados.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)
32. Como funcionário, me sinto valorizado pela empresa.	1 (☹) 2 (☹) 3 (☹) 4 (☺) 5 (☺)