

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA  
CAMPUS SANTANA DO LIVRAMENTO  
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**JOSIANE MASSAQUE DE LIMA**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:**

A satisfação dos funcionários da empresa Unimed-Santana do  
Livramento-RS

**TRABALHO DE CURSO**

**Sant'Ana do Livramento**

**2014**

JOSIANE MASSAQUE DE LIMA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A SATISFAÇÃO  
DOS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA UNIMED-SANTANA DO  
LIVRAMENTO-RS**

Trabalho de Curso apresentado como requisito  
para obtenção do título de Bacharel em  
administração pela Universidade Federal do  
Pampa - UNIPAMPA.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Me. Laura Alves Scherer

**Sant'Ana do Livramento**

**2014**

**JOSIANE MASSAQUE DE LIMA**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A SATISFAÇÃO DOS  
FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA UNIMED-SANTANA DO  
LIVRAMENTO - RS**

Trabalho de Curso apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração pela Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA.

Área de Concentração: Qualidade de Vida no Trabalho

Trabalho de Conclusão de Curso defendido e aprovado em: 16, Janeiro de 2015.  
Banca examinadora

---

Prof<sup>ª</sup>. Me. Laura Alves Scherer

---

Prof<sup>ª</sup>. Me. Silvia Amélia Mendonça Flores

---

Prof<sup>ª</sup>. Me. Andressa Hennig Silva

Dedico este trabalho aos meus pais pelo apoio incansável e pelo excelente exemplo de vida, que sempre se fizeram presentes e presenteando-me com força e lembrando que jamais se deve desistir.

## **AGRADECIMENTOS**

De forma que toda ampla conquista, a realização desta pesquisa não seria possível sem o apoio, solidariedade, compreensão e estímulo de algumas pessoas, que sem elas faltaria incentivo para vencer obstáculos. Por esta razão venho através desse para reconhecer imensamente.

Inicialmente, gostaria de agradecer aos meus pais Jocelaine e Walter, pois graças aos seus exemplos e princípios que me presentearam chegar até aqui. Obrigada por serem meu modelo de honestidade, simplicidade, determinação e perseverança, mas, sobretudo pelo amor, devoção e a proteção que tiveram por mim.

Ao meu irmão Valdeci, a Tatia e ao Henrique reconheço a camaradagem e a solidariedade por estarem sempre do meu lado e por torcerem pelo melhor para mim. À minha família pelo amparo constante e por me ajudar sempre que foi preciso.

Ao Rômulo pelo companheirismo incansável, pela proteção permanente e por me ajudar sempre que precisei. Obrigada por compreender e pela paciência que tiveste comigo na elaboração deste projeto.

A todos os professores da UNIPAMPA que contribuíram para minha formação acadêmica, mas especialmente à minha professora orientadora pela confiança, apoio e dedicação.

“A vida é uma peça de teatro que não permite ensaios. Por isso, cante, chore, dance, ria e viva intensamente, antes que a cortina se feche e a peça termine sem aplausos”.

Charles Chaplin

## RESUMO

A partir da evolução das realidades sociais, junto com a evolução tecnológicas surgiu a necessidade de obter sistemas que beneficiasse os colaboradores, pois a relação dos mesmos com a empresa era visto como algo negativo pelas várias horas de trabalho, salários baixos e excesso de atividades. O objetivo do presente trabalho consistiu em avaliar a satisfação dos funcionários da empresa Unimed-Santana do Livramento em relação à Qualidade de Vida no Trabalho. Tema este que mostra estar ganhando espaço pela preocupação dos colaboradores das organizações em sua saúde física e emocional, e pelo interesse de empregadores em voltar os olhos para o desempenho pessoal de seus colaboradores. O trabalho teve abordagem quantitativa, e o tipo da pesquisa foi descritiva, também apresentou como característica ser um estudo de caso utilizando o método *Survey* por se tratar de um grande grupo de pessoas que trabalham na empresa Unimed-Santana do Livramento, totalizando um número de 55 respondentes. O instrumento da pesquisa foi o questionário BPSO-96 já utilizado por Limongi- França, 1996. Como resultados foram constatados que o nível de satisfação é elevado, pois as médias estavam próximas da satisfação total nos diferentes blocos de questões analisadas. Os aspectos que predominaram com maiores médias foram os fatores biológicos e sociais, apresentando um grande número de satisfação dos colaboradores com a empresa estudada. E o fator com menor média observado foi o aspecto psicológico, que se referem às questões de satisfação, autoestima e motivação no ambiente de trabalho, ou seja, a maneira como as pessoas interpretam e enfrentam seus sentimentos e emoções. A experiência colaborou para a realização do presente estudo, de forma em acrescentar conhecimentos, compartilhar a cultura adquirida e as informações sobre o assunto.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho, Satisfação, Bem-estar

## **ABSTRACT**

From the changing social realities, along with technological developments emerged the need for systems that benefit employees, since the relationship of the same with the company was seen as something negative by the various working hours, low wages and excessive activities. The objective of this study was to assess employee satisfaction Unimed-Santana do Livramento undertaking for Quality of Life at Work. Theme this showing to be gaining ground by the concern of employees of organizations in your physical and emotional health, and the interest of employers to return your eyes to the personal performance of their employees. The study was a quantitative approach, and the kind of research was descriptive, also presented as a characteristic to be a case study using the Survey method because it is a large group of people working in Unimed-Santana do Livramento company, totaling a number of 55 respondents. The instrument of the research was BPSO-96 questionnaire already used by Limongi- France, 1996. The results were found that the level of satisfaction is high, because the averages were close to the total satisfaction in different blocks of issues discussed. The aspects that predominated with highest averages were the biological and social factors, with a large number of employee satisfaction with the company studied. And the factor with lowest average observed was the psychological aspect, which refer to issues of satisfaction, self-esteem and motivation in the workplace, ie the way people interpret and face their feelings and emotions. The experience helped to carry out this study in order to add knowledge, share the acquired culture and information on the subject.

Keywords: Quality of Work Life, satisfaction, well-being



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Modelo conceitual da competência BEO, bem-estar nas organizações.....	21
Figura 2 – Mais importante significado de QVT.....	47
Figura 3 – Segunda mais importante significado de QVT.....	48
Figura 4 – Terceira mais importante significado de QVT.....	49
Figura 5 – Ocorrências de Saúde-Doença.....	51
Figura 6 – Melhoria em QVT mais importante realizada pela empresa.....	52

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 –Modelo de QVT de Westley.....	22
Quadro 2 – Modelo de QVT de K.Davis e Werther.....	23
Quadro 3 – Modelo de QVT de Nadler e Lawler.....	23
Quadro 4 – Modelo de QVT de Huse e Cummings.....	23
Quadro 5 –Modelo de QVT de Hackman e Oldhan.....	24
Quadro 6 – Modelo de QVT de Walton.....	24
Quadro 7 – Modelo de QVT de Ana Cristina Limongi França.....	25
Quadro 8 –Variáveis independentes.....	27
Quadro 9 – Variáveis dependentes.....	28
Quadro 10– Alterações no questionário.....	34
Quadro 11 – Dados gerais.....	39
Quadro 12 – Opinião dos colaboradores sobre o questionário para a utilização de ações de QVT na empresa.....	41
Quadro 13 – Fator 1: Aspectos organizacionais.....	41
Quadro 14 – Fator 2: Aspectos biológicos.....	42
Quadro 15 – Fator 3: Aspectos psicológicos.....	43
Quadro 16– Fator 4: Aspectos sociais.....	44
Quadro 17– Resumo das médias dos fatores.....	44
Quadro 18– Significado de Qualidade de Vida no Trabalho.....	46
Quadro 19– Opinião pessoal.....	50

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
1.1 PROBLEMÁTICA .....	13
1.2 OBJETIVOS.....	14
1.2.1 Objetivo Geral .....	14
1.2.2 Objetivos Específicos .....	15
1.3 JUSTIFICATIVA .....	15
1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO .....	16
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>17</b>
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	17
2.2 SURGIMENTO DOS ESTUDOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	19
2.3 MODELOS TEÓRICOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	22
2.3.1 Modelo teórico deste estudo.....	25
<b>3 MÉTODO .....</b>	<b>32</b>
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	32
3.2 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS .....	33
3.2.1 Universo da pesquisa e amostragem.....	35
3.2.2 Aplicação do instrumento de coleta de dados.....	36
3.3 TÉCNICA DE ANÁLISE DOS DADOS .....	36
<b>4. ANÁLISE DE DADOS.....</b>	<b>37</b>
4.1 A EMPRESA.....	37
4.2 ANÁLISE DO PERFIL.....	39
4.3 RESULTADOS INTERNOS DE SATISFAÇÃO EM QVT.....	41
4.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	45
4.5 ESTADO PESSOAL DE QVT.....	49
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>53</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>56</b>
<b>ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO BPSO-96 .....</b>	<b>59</b>

## INTRODUÇÃO

Através da existência de novas realidades sociais, foram necessários estudos sobre uma abordagem que tivesse relação com as pessoas e o ambiente de trabalho alcançasse uma reação positiva aos envolvidos no emprego em que atuavam (LIMONGI-FRANÇA, 2012). Segundo Rodrigues (2014), por volta do século XVIII houveram significativas transformações nas indústrias, que anteriormente tinham como objetivo somente os altos índices de produtividade e de lucro, deu-se o início de uma grande mudança, sobre a preocupação com os indivíduos que faziam parte dessas organizações.

A ideia de trabalho era baseada em difíceis condições de ambiente, em vastas horas de atividades, salários baixos sem esperança de reajustes, deixando os trabalhadores com certa repulsa de realizar suas tarefas. “O trabalhador tinha assim uma vida no trabalho, onde suas necessidades básicas não eram consideradas” (RODRIGUES, 2014, p. 26). “Neste contexto, surgiram as primeiras preocupações com a racionalização da produção e com o comportamento do trabalhador diante de sua tarefa” (RODRIGUES, 2014, p. 26).

Ainda ressalta Rodrigues (2014) que melhorias no setor econômico, e o avanço nas condições de trabalho foram fatos que atingiram diretamente os colaboradores das indústrias, tendo início assim com os primeiros estudiosos timidamente interessados no bem estar dos funcionários. Após os anos 1950 surgiram os primeiros estudos sobre o indivíduo e suas tarefas, associados de maneira que afetava diretamente a satisfação e a produtividade do funcionário. Nos anos 1960, a sociedade enfrentou as indagações sobre o andamento de estruturas com movimentos de reclamações dos trabalhadores referidos ao funcionamento das empresas, deixando os colaboradores mais conscientes, dando o início aos estudos de Qualidade de Vida no Trabalho. Na década de 1970, “surgem os primeiros movimentos e aplicações estruturadas e sistematizadas no interior da organização, utilizando a Qualidade de Vida no Trabalho-QVT” (RODRIGUES, 2014, p.20). O grande salto se dá nos anos de 1980 com o avanço tecnológico e a atualização das empresas, a mecanização das formas produtivas junto de alterações na economia e na política.

Nesse contexto emerge como objetivo das organizações um melhoramento nas atividades dos funcionários em relação à realização de suas tarefas, de forma em que a organização obtenha mais interesse na humanização do trabalho mostrando preocupação com as necessidades dos seus colaboradores. A satisfação dos colaboradores também parte em

princípio da possibilidade de participação junto à empresa da qual faz parte, e colaborando na tomada de algumas decisões.

Segundo Oliveira et al., (2013), a qualidade de vida no trabalho vem ganhando espaço como forma de melhoria para a organização onde a mesma passa a ter a consciência de que seus colaboradores fazem parte significativa da empresa e seus resultados, através da satisfação e bem estar dos funcionários, e uma qualidade na realização das tarefas demandadas. Na mesma linha de pensamento é apresentado por Schirrmeister; Limongi-França, (2012) que a qualidade de vida no trabalho é um dos fatores que surgiu com a evolução da globalização, da tecnologia e com ideias na sustentabilidade e a intenção de ser mais presente nas relações com melhorias de ambiente de trabalho em todos os momentos, desde procedimentos organizacionais até as relações interpessoais.

## 1.1 PROBLEMÁTICA

É importante manifestar questões que envolvem as pessoas nas empresas com o aumento da tecnologia e da globalização, onde estas sofrem com dúvidas em relação a sua qualidade de vida no ambiente de trabalho. E a maneira como as empresas abordam e tratam da gestão desse tema faz refletir a importância da qualidade de vida no trabalho (BIANCHI; SCALABRIN; PENTERICH, 2006).

A situação organizacional e as vastas mudanças na estrutura da administração das organizações com o aumento das exigências da produtividade em relação aos adversários do ramo mostra que o elemento humano apresenta uma dimensão mais abrangente nas empresas. “Nesse sentido, estudos referentes à qualidade de vida no trabalho (QVT) vêm sendo postos em evidência devido à atual importância dada ao capital humano como fator de sobrevivência e de melhoria da competitividade empresarial” (VENSON et al., 2013, p. 140).

De acordo com Chiavenato (2014), a preocupação com o bem-estar dos funcionários dentro do ambiente de trabalho cresceu com o decorrer dos anos e dos estudos elaborados. Assim, o interesse com a satisfação geral dos trabalhadores, incluindo saúde e questões sociais tem demonstrado ganhar um grande espaço atualmente no local onde são realizadas as tarefas pelos colaboradores das empresas. Ainda com base em Chiavenato (2014), a Qualidade de Vida no Trabalho mostra amplo empenho com questões que envolvem além dos

citados acima, mas também com fatores psicológicos dentro da organização, onde vem sendo apresentado uma área de interesse dos gestores e dos funcionários.

Em relação a satisfação dos trabalhadores nas empresas, um tema que preocupa e envolve o bem-estar no ambiente das organizações, “as evidências sugerem que os fatores mais importantes são um trabalho mentalmente mais desafiante, recompensas justas, condições de trabalho estimulantes e colegas colaboradores” (ROBBINS, 2009, p. 24).

Nesse sentido, a Qualidade de Vida tem sido considerada como uma temática importante para todos os tipos de organizações. Neste trabalho, a organização em questão trata-se de uma empresa do setor de saúde, uma cooperativa de trabalho médico, localizada na cidade de Santana do Livramento, interior do Rio Grande do Sul, onde segundos dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) a população da cidade está em torno aproximadamente de 82.464 habitantes.

É importante estudar a satisfação e qualidade de vida dos colaboradores da Unimed-Santana do Livramento, pois além de ser uma empresa reconhecida na cidade e em todo Brasil percebe-se a influência que o ambiente de trabalho realiza na vida do funcionário. Assim, frente a questões apontadas em relação à Qualidade de Vida no Trabalho surgiu um problema de pesquisa para o presente trabalho: **Qual a visão dos colaboradores em relação à satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho na Unimed-Santana do Livramento?**

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo Geral

Avaliar a satisfação dos colaboradores da empresa Unimed-Santana do Livramento em relação à qualidade de vida no trabalho.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar o nível de satisfação dos colaboradores em relação à Qualidade de Vida na empresa.
- Identificar os fatores proeminentes que promovem a satisfação com a Qualidade de Vida dos colaboradores na empresa.
- Analisar os resultados do estudo para possíveis sugestões na empresa.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

As mudanças do ambiente de trabalho em decorrência do crescente aumento de modernização e tecnologia mostram um cenário que facilitou e melhorou o progresso nas organizações no setor da produtividade. Essa fase de metamorfose das empresas impactou também no desempenho de seus colaboradores, (LIMONGI-FRANÇA, 2012). Isso exigiu que os empreendimentos além de preocuparem-se com a produção de seus bens e serviços também voltassem os olhos para seus funcionários e a execução de tarefas por eles realizadas obtivessem resultados positivos e satisfatórios. Envolvendo questões de satisfação, bem-estar, saúde e relações sociais surgiu a intenção de estudar o que as empresas estão elaborando para as melhorias no ambiente de trabalho.

Segundo Robbins (2009) os colaboradores gostam mais de ambientes de trabalho que ofereçam condições prazerosas para a execução de suas tarefas gerando bom-humor, alegria, e realização pessoal. Para Limongi-França (2012), estamos passando por uma era de informações e conhecimentos, na qual se mostra uma ampliação da expectativa de vida onde as pessoas passam maior parte de suas vidas realizando tarefas no seu ambiente de trabalho, conhecimentos dos próprios direitos em relação à saúde, inclinação de novos costumes e práticas comportamentais, autores de suas próprias atitudes sociais e um maior compromisso com fatores sustentáveis.

Surgiu assim o interesse pelo assunto de Qualidade de Vida no Trabalho e o objetivo de conhecer a satisfação dos funcionários da empresa Unimed Santana do Livramento. Acredita-se que esse trabalho seja interessante para a empresa Unimed- Santana do Livramento, porque é importante para as empresas saberem os resultados de satisfação ou

insatisfação de seus colaboradores. A empresa, tendo conhecimento do que pode melhorar o trabalho de seus funcionários, conseqüentemente a empresa prospera também.

#### 1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente trabalho de conclusão de curso estará dividido em cinco tópicos a serem abordados do seguinte modo:

O primeiro capítulo é a introdução onde é apontado de forma geral o tema do trabalho, junto com a problemática, os objetivos geral e específicos e a justificativa para a pesquisa.

No segundo capítulo será abordado o referencial teórico com tópicos sobre os contextos históricos da qualidade de vida no trabalho, o surgimento dos estudos de qualidade de vida no trabalho, modelos teóricos de qualidade de vida no trabalho assim como o modelo teórico desse estudo.

O terceiro tópico desse trabalho será o método utilizado para a realização da pesquisa, e a abordagem. O quarto tópico apresenta a análise dos dados coletadas a partir do questionário utilizado na pesquisa, o qual é apresentado no final do presente trabalho.

O quinto e último tópico apresenta as considerações finais junto com contribuições e limitações do estudo.



## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Contexto histórico da qualidade de vida no trabalho**

Frederick Taylor, pioneiro nas teorias de Administração, estabeleceu formas com base em suas experiências vividas, a distribuição de tarefas e trabalho antecipadamente determinado, melhorando assim o desempenho da empresa e aperfeiçoando os resultados da produção, (TAYLOR, 1990). Porém sua contribuição para a Administração também recebeu algumas críticas.

Taylor valorizou o trabalhador e lhe deu condições de ganhar proporcionalmente a sua produção. A forma racional de execução das tarefas, apresentadas pelo taylorismo, levou o trabalhador a um desgaste físico quase desumano, numa visão atual, mas, sem dúvida, tornou a tarefa mais significativa (RODRIGUES, 2014, p.29).

Para a Qualidade de Vida no Trabalho “os valores introduzidos por Taylor aparentemente proporcionaram ao trabalhador, na época, uma melhor Qualidade de Vida no Trabalho e serviram de base para o atual estudo do comportamento humano” (RODRIGUES, 2014, p.30).

Segundo Rodrigues (2014), além de Taylor, as primeiras teorias sobre o comportamento humano nas organizações foram desenvolvidas por Elton Mayo, com o estudo em Hawthorne; Abraham Maslow, Douglas McGregor e Frederick Herzberg. O estudo em Hawthorne foi o pioneiro nas pesquisas sobre a atuação do ser humano no ambiente de trabalho. Elton Mayo obteve algumas conclusões com seu estudo sendo o trabalho um movimento realizado com grupos de pessoas constatando que há uma relação da vida social do trabalhador com as suas tarefas realizadas na organização, necessidade de agradecimento e segurança no ambiente de trabalho, grupos onde as pessoas se identificam exerce um comando social na execução de determinado serviço e no comportamento do colaborador.

Não podemos desconhecer as falhas nos experimentos de Hawthorne, mas também não podemos nos esquecer que foram pesquisas pioneiras e construíram uma nova escola de pensamento. As contribuições de Mayo são de grande relevância para o estudo do comportamento humano e qualidade de vida do trabalhador (RODRIGUES, 2014, p.39).

Seguindo este raciocínio é possível perceber que com todas as dificuldades enfrentadas por Elton Mayo, deve-se levar em questão que o mesmo foi um dos pioneiros nas pesquisas sobre o comportamento humano, onde logo após ocorreu os estudos de Abraham Maslow.

Maslow exibiu em uma pirâmide uma relação das necessidades humanas, “foi apresentado de forma generalizada, mas seu estudo aqui se faz necessário, pois tal teoria serviu de apoio a outros cientistas sociais, tal como Douglas McGregor para a análise das condições de vida e necessidades do indivíduo no trabalho” (RODRIGUES, 2014, p.40).

Baseando-se na ordem hierárquica de necessidades básicas para necessidades estima de autorrealização, tem como pressuposto que é feita uma escala, onde suprida uma necessidade básica, seja necessário a busca da satisfação de uma nova necessidade, e assim conseqüentemente até atingir o topo da pirâmide onde fica a autorrealização. Claro que essa teoria não é seguida rigidamente, pois não há como uma pessoa satisfazer-se totalmente de uma necessidade e buscar outra, mas sim, no momento em que o indivíduo sentir-se preenchido e satisfeito com o que tem, buscará uma nova forma de satisfazer outras necessidades. Essas necessidades seriam baseadas em fisiológicas ou básicas (água, comida, sexo...), segurança (do emprego, da família, da saúde...), relacionamentos (camaradagem com colegas, amizade, família...), estima (responsabilidade, autoestima, confiança em si...), autorrealização (solução de problemas, criatividade, participação nas decisões...).

A satisfação de uma necessidade é induzida pelo comportamento individual, que serve como apoio para explicar as reações das pessoas às diversas forças motivacionais. É evidente que o ciclo necessidade/comportamento é apenas um dos fatores que influenciam as ações individuais, mas também é um dos pontos mais significativos na análise da qualidade de vida do indivíduo no trabalho, por ser a variável interveniente no modelo adotado nesse trabalho (RODRIGUES, 2014, p.42).

Ou seja, a importância da realização das necessidades reflete juntamente com as atitudes e reações das pessoas no ambiente em que elas estiverem inseridas, Maslow apresenta o quanto é essencial os indivíduos estarem satisfeitos com as suas conquistas e motivados a conquistar uma nova necessidade até atingir o topo dos seus objetivos.

Para Chiavenato (2000), McGregor gerou o conceito da Teoria X e Y, sendo a Teoria X baseada na teoria tradicional onde a visão pelo trabalhador é errada e deformada,

acreditando que o homem trabalha só por obrigação em troca pelo salário, prefere não ter algumas responsabilidades, não aceita mudanças e prefere ser comandado. E a Teoria Y que desenvolve uma prática de oportunidades, onde as pessoas reconheçam suas habilidades e coloquem na sua rotina de trabalho novas formas de realizar suas tarefas, de modo a ser positivo para o trabalhador e para a empresa. “McGregor propõe, assim, com sua Teoria Y, que se ofereçam condições ao indivíduo para que as necessidades atendidas só fora do local de trabalho passem também a ser satisfeitas no mesmo” (RODRIGUES, 2014, p.44). Para Rodrigues (2014) ainda hoje suas ideias são estudadas em programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Por último ainda utilizando como apoio Chiavenato (2000), na teoria motivacional de Herzberg percebe-se fatores estudados em QVT. O estudo tem como base fatores higiênicos que podem realizar a insatisfação, ou seja, como o trabalhador pode se sentir na empresa em relação a condições do ambiente da trabalho, salário, benefícios e programas sociais. E os fatores motivacionais que produzem certa satisfação em relação ao seu cargo onde o colaborador: descobre uma realização pessoal, tem oportunidade de crescimento profissional, encontra responsabilidades.

Conforme o exposto percebe-se que paulatinamente a preocupação com as pessoas foi adquirindo importância e espaço nas organizações, surgindo novas ideias e teorias, sendo a qualidade de vida no trabalho uma delas, que será apresentada a seguir.

## **2.2 Surgimento dos estudos de qualidade de vida no trabalho**

Segundo Chiavenato (2014), Qualidade de Vida no Trabalho surgiu através de Louis Davis por volta de 1970, quando o mesmo criou método sobre desenhos de cargos. “Atualmente, o conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais quanto os aspectos psicológicos do local de trabalho” (CHIAVENATO, 2014, p.419).

Chiavenato (2014) diz que a Qualidade de Vida no Trabalho surgiu para sanar dois aspectos principais, os quais seriam: a preocupação dos trabalhadores com o bem-estar, a sua felicidade em relação ao trabalho e o cuidado das empresas em obter um resultado satisfatório da produtividade. Fica claro os motivos do seu surgimento onde “representa um intenso movimento em direção ao profundo respeito pelo bem-estar das pessoas do ponto de vista biológico, psicológico e social” (CHIAVENATO, 2014, p.419).

Logo, com a modernização de estudos e elaborações de pesquisas a respeito da satisfação do trabalhador, melhores condições para a realização de suas tarefas, saúde e bem estar dos colaboradores e, tendo em vista um aumento da globalização e uma crescente busca pela competitividade, algumas empresas detém o foco para resultados e um posicionamento admirável perante a concorrência surge a Qualidade de vida no Trabalho. “A Qualidade de Vida no Trabalho é um dos novos desafios para a administração contemporânea. Ela afeta diretamente a vida dos indivíduos e conseqüentemente os resultados das organizações” (OLIVEIRA et al., 2013, p. 148).

Para Chiavento (2014), objetivo principal da qualidade de vida no trabalho é oferecer qualidade nos procedimentos da empresa, motivação e satisfação ao funcionário, para modelos de relacionamentos agradáveis gerando bem estar e conseqüentemente um rendimento positivo para a empresa e para o colaborador. A ideia da elaboração de suas tarefas diminuindo esforço para as mesmas passa a envolver mais os funcionários, trazendo um benefício para todos, gerando uma organização e uma formação de equipes, melhorando o ambiente de trabalho.

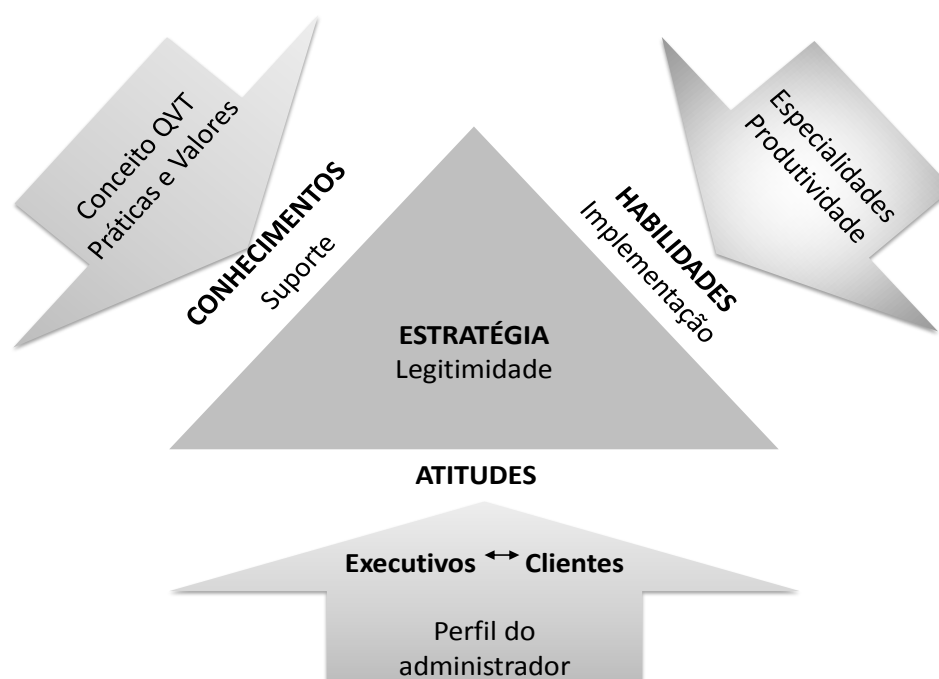
A revista Exame anualmente faz uma pesquisa sobre as 100 melhores empresas para trabalhar, nessa reportagem são apontados aspectos parecidos em relação aos funcionários, onde a característica mais importante para os mesmos nas organizações é identificação com a empresa, satisfação e motivação, desenvolvimento próprio, e aprovação de seus líderes (EXAME, 2013). Mostrando o quanto é importante a relação de satisfação do colaborador com a empresa no qual faz parte, pois a partir da pesquisa realizada pela revista é evidente que o colaborador deseja sentir-se parte da empresa e participar não só na realização de suas tarefas mas também que seus empregadores valorizem seu trabalho e desempenho, incentivando para que se sintam melhores com o local de trabalho e mais felizes no seu desenvolvimento pessoal.

Limongi França (2012) destaca uma nova realidade com as mudanças tecnológicas e em novos conhecimentos.

Essa difusão da atitude estratégica dentro das empresas é objetivada pela redução dos níveis hierárquicos, da implementação dos programas de qualidade, dos critérios de excelência, da avaliação ampla de desempenho e do deslocamento da responsabilidade de ascensão profissional para o autogerenciamento da carreira (LIMONGI FRANÇA, 2012, p. 88).

Ainda segundo Limongi-França (2012), essa nova competência é baseada em interfaces. A figura 1 mostra que “esse modelo com forte conteúdo psicossocial tem como pressuposto que toda organização deve respeitar a pessoa acima das pressões de lucratividade” (LIMONGI-FRANÇA, 2012, p. 93).

Figura 1: Modelo conceitual da competência BEO, bem-estar nas organizações.



Fonte: Limongi-França 2012, p. 94.

A figura evidencia que o conhecimento de Qualidade de Vida no Trabalho deve presumir uma soma da comunidade, da organização e do indivíduo no ambiente em que realiza suas tarefas, decorrendo em sentimentos de bem-estar.

Segundo Chiavenato (2014) para a realização de uma qualidade de vida no trabalho surge uma relação direta dos funcionários com hábitos saudáveis, clima de comportamento organizacional positivo ligado ao trabalho, possibilidade de crescimento na carreira e desenvolvimento da cultura e aprendizagem, autoestima, flexibilidade para relações com lazer e família, e conforto no local de trabalho demonstrando prazer e alegria para a execução das tarefas. Onde o indivíduo encontre condições satisfatórias de trabalho e estas possam suprir as

suas necessidades de qualidade no desenvolvimento de seu trabalho gerando um estágio de motivação para o mesmo e conseqüentemente uma melhor produtividade para a organização.

Tendo em vista as conceituações que norteiam o tema qualidade de vida no trabalho, no tópico a seguir serão apresentados os modelos teóricos referentes ao tema.

### 2.3 Modelos teóricos de Qualidade de Vida no Trabalho

Vários autores mostram alguns modelos de Qualidade de Vida no Trabalho. Para Rodrigues (2014) e Chiavenato (2014) os modelos mais conhecidos de QVT são os de Westley, Davis e Werther, Nadler e Lawler, Huse e Cummings, Hackman e Oldhan e o de Walton.

O modelo de William Westley publicado em 1979 “vê como meios de solução ou de minimização para estes problemas o enriquecimento do trabalho que seria adotado em nível individual e os métodos sociotécnicos para a reestruturação do grupo de trabalho” (RODRIGUES, 2014, p.87). O autor estuda quatro questões que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho:

Quadro 1- Modelo de QVT de Westley

AUTOR	FATORES	CONCEITO
Westley	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Político</li> <li>• Econômico</li> <li>• Psicológico</li> <li>• Sociológico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trazendo como resultado problemas com sentimentos de desamparo, sensação de estar desprotegido.</li> <li>• Problemas de inequidade</li> <li>• Acarretando situações de perturbação mental</li> <li>• Causando a anarquia</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Rodrigues (2014).

O estudo de Davis e Werther foi desenvolvido em 1983 segundo Rodrigues (2014) e tem como base a denominação do cargo ou função. “O projeto de cargos é visto pelos autores em três níveis: organizacional, ambiental e comportamental” (RODRIGUES, 2014, p. 87).

Quadro 2 – Modelo de QVT de K.Davis e Werther

AUTOR	FATORES	CONCEITOS
K.Davis e Werther	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizacional</li> <li>• Ambiental</li> <li>• Comportamental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentado em situação de eficiência e de especialização</li> <li>• Usando como alicerce fatores sociais, culturais, e os objetivos do trabalhador</li> <li>• É a parte mais delicada que influencia no resultado do cargo. Voltada para a satisfação e motivação</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Rodrigues (2014).

Nadler e Lawler publicaram em 1983 e basearam-se em algumas perspectivas para o perfeito desempenho da Qualidade de Vida no Trabalho, “para que isto ocorra são necessários dois fatores: a existência de uma teoria notável e de um processo estruturado. Aspectos estes que exigem um treinamento prévio dos participantes” (RODRIGUES, 2014, p. 92):

Quadro 3 – Modelo de QVT de Nadler e Lawler

AUTOR	CONCEITOS
Nadler e Lawler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assimilar o essencial</li> <li>• Perceber o problema que atinge a empresa</li> <li>• Armação para a resolução de problemas, e programas para treinamentos.</li> <li>• Recompensas voltadas para processos e resultados da produtividade.</li> <li>• Atingir métodos variados.</li> <li>• Interação de todos na organização.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Rodrigues (2014); Chiavenato (2014).

O modelo de Huse e Cummings de acordo com Rodrigues (2014) foi desenvolvido em 1985 tendo como foco a QVT e a produtividade através uma adequada coordenação, motivação e capacidade, baseado em quatro situações:

Quadro 4 – Modelo de QVT de Huse e Cummings

AUTOR	CONCEITOS
Huse e Cummings	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O trabalhador estar envolvido e livre para cooperar com ideias de decisões para determinados problemas da empresa.</li> <li>• Reforma dos cargos, acolhendo o essencial para o desenvolvimento das tarefas do indivíduo.</li> <li>• Equidade nas gratificações e salários.</li> <li>• Melhorias nas condições e no ambiente de trabalho.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Rodrigues (2014).

O modelo de Hackman e Oldhan segundo Chiavenato (2014), já é um modo mais aprimorado em relação à QVT, onde tem como base o desenho dos cargos:

Quadro 5- Modelo de QVT de Hackman e Oldhan

AUTOR	CONCEITOS
Hackman e Oldhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedade em habilidades onde é necessário diversos conhecimentos e aprendizados dos colaboradores para os cargos.</li> <li>• Identificação com a tarefa, onde o trabalhador goste do cargo que ocupa.</li> <li>• Conscientização do sentido e da importância do cargo.</li> <li>• Responsabilidade para fazer o planejamento e execução de suas tarefas</li> <li>• Retorno do próprio trabalho, para que o colaborador consiga ter acesso aos seus resultados.</li> <li>• Retorno externo dos resultados das tarefas, de superiores ou clientes em relação ao segmento do trabalho.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Chiavenato (2014).

O último modelo abordado segundo Rodrigues (2014) e Chiavenato (2014) é o modelo de Walton que publicado em 1973, onde é baseado em oito fatores que serviram de estrutura para estudar as características da Qualidade de Vida no Trabalho, são eles:

Quadro 6 – Modelo de QVT de Walton

AUTOR	CONCEITOS
Walton	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recompensa justa e apropriada, de modo que o funcionário esteja satisfeito com sua remuneração tanto em relação aos seus colegas, quanto aos funcionários de empresas similares.</li> <li>• Circunstâncias boas de segurança e de saúde no ambiente de trabalho.</li> <li>• Oportunidade de realização total de capacidades dos colaboradores de forma que os mesmos obtenham autonomia e controle sobre suas tarefas.</li> <li>• Ocasões propícias para crescimento na carreira, pessoal e situação duradoura na empresa.</li> <li>• Somação social, expulsão de dificuldades impostas por superiores de comunicação e interação, obtenção de apoio, e abertura para expor ideias.</li> <li>• Democracia na empresa, com direitos e deveres do colaborador.</li> <li>• Espaço entre o trabalho e a vida social do trabalhador, para que o emprego não tome tempo da vida social e familiar do indivíduo.</li> <li>• Importância do trabalho na vida do colaborador, que traga prazer na realização de suas tarefas.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Rodrigues (2014); Chiavenato (2014).

Conforme o exposto, há vários modelos teóricos encontrados na literatura referente a qualidade de vida no trabalho. Para este estudo optou-se pelo modelo que será apresentado a seguir.



### 2.3.1 Modelo teórico deste estudo

O modelo da autora Ana Cristina Limongi França foi o escolhido para a realização do presente trabalho. Baseado em quatro aspectos sendo eles:

Quadro 7 – Modelo de QVT de Limongi França

AUTORA	FATORES	CONCEITOS
Limongi França	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biológicos</li> <li>• Psicológicos</li> <li>• Sociais</li> <li>• Organizacionais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hábitos saudáveis e estilo de vida</li> <li>• Alusivo à satisfação, motivação e autoestima.</li> <li>• Direcionado ao ambiente de trabalho, família e lazer.</li> <li>• Produtividade, comprometimento, reconhecimento, rotinas.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Limongi-França (2012).

O modelo da autora foi desenvolvido como resultado de sua tese de doutorado em 1996 e posteriormente foi utilizado em outras pesquisas. Limongi-França (2012, p.28) diz que “toda pessoa é um complexo biopsicossocial, isto é, tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente às condições de vida.” Ou seja, embora esses aspectos sejam diferenciados entre si, podem ser apresentados diversos acordos entre eles. Segundo Limongi-França (2012), essa intuição biopsicossocial está justificada em três dimensões que são:

- ✓ Dimensão biológica: refere-se a particularidades do organismo, contraídas antes ou depois do nascimento.
- ✓ Dimensão psicológica: referente a maneiras como o ser humano observa e vive seus sentimentos, faz parte da sua individualidade emocional.
- ✓ Dimensão social: como o indivíduo interage com seus familiares e no ambiente de trabalho, incluindo o local onde mora e a cultura na qual está inserido.

O modelo de questionário elaborado por Limongi-França (1996), traz uma visão mais ampla de questões do ambiente de trabalho e a satisfação de colaboradores, incluindo fatores de saúde, de interação social, de percepção de oportunidades de crescimento dos funcionários,

e foi utilizado para a pesquisa da satisfação dos colaboradores da empresa Unimed Santana do Livramento. O questionário foi aplicado em 55 dos aproximados 70 funcionários que pertencem a instituição. A partir dos resultados houve a intenção de perceber os programas que a organização aplica e o reflexo dos mesmos sobre o indivíduo.

A realização do questionário a ser utilizado foi baseada em indicadores que influenciam a qualidade de vida no trabalho e a satisfação no trabalho, “o termo **satisfação no trabalho** refere-se a um conjunto de sentimentos que um indivíduo nutre em relação ao seu trabalho” (ROBBINS, 2009, p.24). Também “vão ser trabalhados com variáveis independentes e dependentes, agrupadas com base na visão biopsicossocial” (LIMONGI-FRANÇA, 1996, p. 116).

Sendo assim “os focos das variáveis dependentes e independentes são idênticos. O que modifica é o processo: a variável independente é a gestão da empresa, a variável dependente é a necessidade dos empregados” (LIMONGI-FRANÇA, 1996, p. 118).

“As variáveis independentes foram selecionadas a partir do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho em relação às ações da empresas: programas, campanhas, gestão, levantamentos e controle de resultados” (LIMONGI-FRANÇA, 1996, p. 116). Podem ser conferidas no quadro a seguir:

Quadro 8- Variáveis independentes

<b>Área de investigação</b>	<b>Descrição</b>	<b>Programas específicos indicadores</b>	<b>Setores que Desenvolvem</b>
Organizacional	Ações que valorizem a imagem, estrutura, produto e relacionamento da empresa com os empregados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Endomarketing</li> <li>• Comitês executivos e decisoriais</li> <li>• Comunicação interna</li> <li>• Imagem externa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diretorias executivas</li> <li>• Marketing</li> <li>• Recursos Humanos</li> </ul>
Social	Ações que ofereçam benefícios sociais obrigatórios e espontâneos e criem oportunidade de lazer e cultura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direitos legais</li> <li>• Atividades associativas e esportivas</li> <li>• Eventos de turismo e cultura</li> <li>• Atendimento à família</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviço social</li> <li>• Grêmio esportivo</li> <li>• Fundações específicas</li> <li>• Recursos Humanos</li> </ul>
Psicológica	Ações que promovam a auto-estima e o desenvolvimento de capacidades pessoais e profissionais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processos de seleção e avaliação de desempenho</li> <li>• Carreira</li> <li>• Remuneração</li> <li>• Programas participativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recrutamento e Seleção</li> <li>• Treinamento de Pessoal</li> <li>• Cargos e Salários</li> <li>• Relações Industriais e/ou Recursos Humanos</li> </ul>
Biológica	Ações que promovam a saúde, que controlem os riscos ambientais e atendam às necessidades físicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de riscos</li> <li>• SIPAT</li> <li>• Refeições</li> <li>• Serviço Médico-interno e contratado</li> <li>• Melhorias ergonômicas</li> <li>• Treinamentos específicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança do Trabalho e Medicina Ocupacional</li> <li>• Ambulatório</li> <li>• Nutrição</li> <li>• Relações Industriais e/ou Recursos Humanos</li> </ul>

Fonte: Limongi-França 1996, p. 117.

“As variáveis dependentes referem-se ao grau de satisfação dos “clientes internos” quanto à capacidade de uma gestão compatível com as necessidades organizacionais” (LIMONGI-FRANÇA, 1996, p. 118). Ou seja, relacionado ao bem estar dos funcionários.

Quadro 9- Variáveis dependentes

<b>Área de investigação</b>	<b>Descrição</b>	<b>Indicador específico</b>	<b>Quem utiliza</b>
Organizacional	Satisfação percebida com relação à política organizacional: o que a empresa faz e reflete no funcionário.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagem da empresa</li> <li>• Valorização do produto</li> <li>• Qualidade das informações geradas para comunicação interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Níveis: direção</li> <li>• gerência</li> <li>• operação</li> </ul>
Social	Satisfação percebida quanto ao suporte social de benefícios legais e espontâneos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envolvimento da família</li> <li>• Assistência à educação formal</li> <li>• Realização de esportes</li> </ul>	Idem
Psicológica	Satisfação percebida quanto ao atendimento das necessidades individuais de reconhecimento, auto-estima e desenvolvimento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critérios de recrutamento/seleção</li> <li>• Avaliação de desempenho/carreira</li> <li>• Camaradagem</li> <li>• Vida pessoal preservada</li> </ul>	Idem
Biológica	Satisfação percebida quanto aos programas e serviços que garantam bem-estar físico ou recuperação de doenças e manifestações clínicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índices de acidente de trabalho</li> <li>• Conscientização, saúde e segurança</li> <li>• Conforto físico/insalubridade</li> <li>• Alimentação</li> </ul>	Idem

Fonte: Limongi-França 1996, p. 119.

O estudo realizado por Limongi-França (1996) para seu doutorado, com a utilização do questionário BPSO-96 em empresas de manufatura em São Paulo, no total de 26 organizações sendo 20 colaboradores por empresa, onde foram entrevistados funcionários de diversos cargos, entre eles: produção, supervisão, gerência e direção.

Os resultados obtidos segundo Limongi-França (1996), através de uma relação do esforço da empresa e satisfação dos colaboradores através de indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho foram baseados em conceitos, experiências e análises dos resultados obtidos na pesquisa de campo.

Os resultados foram analisados por tópicos assim distribuídos: esforços da empresa e satisfação dos empregados, onde há uma grande relação dos dois fatores com as dimensões biológicas (ambulatorios e convênio médico) onde é visível o equilíbrio, e sociais (lazer, atendimento aos filhos, creches, financiamento de educação) que as empresas referem-se que há esforço, mas mesmo assim os funcionários não se sentem satisfeitos. O significado de qualidade de vida no trabalho para a gerência e para os empregados mostra uma diferença,

onde para a gerência qualidade de vida no trabalho é realização pessoal e para os empregados é saúde e segurança.

Foram identificados três tipos de gestão de qualidade de vida no trabalho (estruturada que atua com qualidade de vida no trabalho e mostra preocupação com a mesma, aleatória onde não há acompanhamento formal de qualidade de vida no trabalho e reativa que há profissionais determinados, mas não é dado grande importância do assunto para a empresa). Também foi identificado três tipos de comportamento e perfis de funcionários nas organizações (realizados, desconfiados e críticos) havendo um maior número de realizados que se consideram satisfeitos nas organizações, porém as manifestações de insatisfação podem estar mais escondidas por motivos do mercado de trabalho atual exigir mais e os funcionários escolheram maior preservação.

Os fatores de Qualidade de Vida no Trabalho para os empregados foram encontrados da seguinte forma: atuação organizacional, atendimento às dimensões biológicas, vida social harmônica e demais serviços prestados. Para o esforço da empresa foram apontados os seguintes itens: imagem da empresa, crescimento profissional, saúde, ética e administração de recursos humanos. “A *abordagem biopsicossocial* permitiu analisar o comportamento organizacional de forma mais abrangente do que a tradicional, que apresenta forte tendência de atuar apenas sobre fatores de saúde e segurança” (LIMONGI-FRANÇA, 1996, p. 255).

Como conclusão da pesquisa realizada:

Finalmente, os dados da pesquisa demonstraram a importância de tratar a gestão empresarial da qualidade de vida de maneira mais integradora, incluindo-se a imagem da unidade certificada e autopercepção da qualidade de vida no trabalho. É necessário expandir a compreensão da prática da Qualidade de Vida no Trabalho, identificando-se novas abordagens, que viabilizem ações com foco no cliente das ações e programas de QVT (LIMONGI-FRANÇA, 1996, p. 256).

De acordo com Limongi-França (1996), o estudo realizado define uma grande importância de questões de qualidade de vida no trabalho tanto para a gestão das organizações quanto para os colaboradores e sua satisfação.

Outro estudo foi realizado com o mesmo modelo entre 1999 e 2000 por Limongi-França (2012), com alunos do curso de MBA-Recursos Humanos (FIA-FEA-USP), no total de 60 alunos com formação universitária e com grande conhecimento em gestão de pessoas. As principais perguntas foram sobre: Definição de QVT, atividades de Qualidade de Vida no

Trabalho nas empresas, aparência positiva produzida pelos programas de Qualidade de Vida no Trabalho e pontos a melhorar.

Os resultados dessa pesquisa mostraram que na definição de Qualidade de Vida no Trabalho houve grande realce na dimensão organizacional com 56% das respostas ligadas ao crescimento profissional e investimento em especializações, voltadas a produtividade. “A produtividade tem sido definida como o grau de aproveitamento dos meios utilizados para produzir bens e serviços” (LIMONGI-FRANÇA, 2012, p. 44). Nas atividades de Qualidade de Vida no Trabalho nas empresas os conteúdos biológicos predominaram com 63% em razão de assuntos relacionados com saúde (fumo, obesidade, alimentação, etc.). Também 49% das respostas geraram aspectos organizacionais positivos, como aumento da produtividade, competitividade e qualidade. Os pontos a melhorar gerados pelo estudo foram identificados fatores de produtividade, legitimidade definida pela autora, “assim, legitimidade envolve a noção de que, além de os direitos e deveres serem respeitados, as decisões, os comportamentos e as atitudes individuais ou específicos são aceitos e respeitados” (LIMONGI-FRANÇA, 2012, p.54), e práticas e valores da empresa, como atendimento individual, identificação de necessidades e desnível social.

De acordo com seguintes estudos de Venson et al. (2013) foi realizado uma pesquisa bibliométrica entre os anos 1997 e 2011, onde foram detectados 64 artigos do EnANPAD, Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, com o objetivo de explorar a produção de materiais na área de Qualidade de Vida no Trabalho. Tendo como resultado que até 2008 o tema era abordado de forma inicial de caráter investigativo com o propósito apenas de confirmação do que se tratava Qualidade de Vida no Trabalho, sem obter interesse em que questões de satisfação influenciavam na organização. Após 2009 o assunto foi tomado de certa maturidade com relação a outros estudos da área, reponsabilidade social, compromisso coletivo e seguimento de competências. “Nesse sentido, estudos referentes à qualidade de vida no trabalho (QVT) vêm sendo postos em evidência devido à atual importância dada ao capital humano como fator de sobrevivência e de melhoria da competitividade empresarial” (VENSON et al., 2013, p. 140).

Também foi analisado o estudo de Portela; Honório (2010), onde realizaram pesquisas em uma empresa cooperativa operadora de saúde complementar em Minas Gerais. Foram observados e convidados a responder um questionário de perguntas fechadas assistentes administrativos e auxiliares da organização, num total de 40 colaboradores. Como resultados

foram assistidos como dimensões de satisfação a relevância do trabalho realizado para outros colaboradores na organização, o bom relacionamento e convivência com colegas e o trabalho com auxílios. Como fatores de insatisfação foram percebidas pequenas ocasiões de liberdade, falhas na supervisão quanto ao resultado de execução de tarefas, e pessoas com até 25 anos de idade terem maiores oportunidades de satisfação em relação às outras faixas etárias, em decorrência da empresa não estar ofertando maiores chances de crescimento profissional aos demais colaboradores.

Outro trabalho que pode ser destacado no âmbito da QVT é realizado por Bianchi; Scalabrin; Penterich (2006) abordou o setor de especialistas acadêmicos e empresariais, foi feita uma comparação de pesquisas realizadas em 2002 e 2006 com base em seis dimensões elaboradas pela psicóloga Carol Ryff, estudadas pelo grupo. Os fatores baseados nessa pesquisa foram: auto-aceitação(aceitação de características das pessoas), relacionamentos positivos, autonomia (independência), habilidades e competências(perceber oportunidades de mudança), objetivos de vida(propósito na vida) e crescimento pessoal.

Como resultado dos estudos foi considerado que há diferenças nos níveis de bem-estar psicológicos dos indivíduos das duas classes pesquisadas, sendo o meio acadêmico mais bem sucedido nesse setor e o meio empresarial com maiores dificuldades, uma diferença de 5 pontos percentuais. No meio empresarial em comparação da análise o domínio de relacionamentos obteve a maior diferença com aumento de 5 pontos percentuais, nos itens de autonomia e habilidades e competências ao longo dos anos decresceu 4 e 3 pontos mutuamente, na auto-aceitação houve um aumento de 5 pontos percentuais, objetivo de vida aumentou 1 ponto percentual, crescimento pessoal aumento em 3 pontos percentuais. No meio acadêmico houve um decréscimo em 3 fatores enquanto no meio empresarial houve em 2 fatores, nos itens de autonomia, habilidades e competências e objetivos de vida decresceram entre 2 e 3 pontos percentuais, auto-aceitação, relacionamentos e crescimento pessoal a percepção foi mantida. As hipóteses dessas diferenças foram analisadas pelos autores como maior pressão no meio empresarial, mas mesmo assim o bem-estar psicológico parece aumentar em decorrência dos anos e do grau de escolaridade.

### 3.MÉTODOS

De acordo com Marconi e Lakatos (2009), compreende-se método científico um composto de ações ordenadas e operadas de modo lógico que com uma maior garantia possibilite atingir uma meta, no caso de modo autêntico e válido. Ou seja, método científico trata-se de uma rota a ser seguida, identificando erros e facilitando os julgamentos dos investigadores.

Seguindo este raciocínio, Gil (2008) afirma que a ciência tem como meta essencial a verdade nos acontecimentos pesquisados, nesse contexto não se diferencia de outros modos de informação e na busca pelo domínio de um assunto. Assim o autor considera o conhecimento científico distinto dos demais porque tem como característica fundamental a sua verificabilidade.

Com base no exposto, o método científico é um processo que é utilizado para realizar uma pesquisa e nela conter fatos verdadeiros e organizados, de modo que obtenha confiabilidade nos resultados.

#### 3.1 TIPO DE PESQUISA

A abordagem do presente trabalho é de natureza quantitativa que, tem por objetivo “a coleta sistemática de dados sobre populações, programas, ou amostras de populações e programas” (MARCONI; LAKATOS, 2009, p. 189). O tipo da pesquisa foi descritiva, pois segundo Gil (2008), tem como finalidade analisar as características de um conjunto de indivíduos, assim como como opiniões, suas convicções, aproximação de variáveis distintas e atitudes. Marconi e Lakatos (2009) definem o método quantitativo descritivo como “[...] consistem em investigações de pesquisa empírica cuja principal finalidade é o delineamento ou análise das características de fatos ou fenômenos, a avaliação de programas, ou o isolamento de variáveis principais ou chave” (MARCONI; LAKATOS, 2009, p. 189).

A pesquisa teve como característica também o estudo de caso que segundo Gil (2008) tem como aspecto descrever e analisar momentos da vida real no trabalho como um todo e uma pesquisa mais aprofundada, a fim de obter um maior conhecimento e detalhes mais ricos para os investigadores. Assim, de acordo com essas características foi escolhido estudo de



caso por se tratar de uma análise em uma empresa existente na cidade de Santana do Livramento, a Unimed, pesquisa essa, realizada a fim de identificar a satisfação em relação a Qualidade de Vida no Trabalho com os colaboradores da mesma.

Quanto aos procedimentos técnicos é uma pesquisa de campo com *survey*, Gil (2008) afirma que é um tipo de pesquisa que são realizadas perguntas a um grande número de pessoas sobre o assunto de interesse do pesquisador. Tendo como vantagem um conhecimento mais evidente das realidades. Seguindo esta linha de pensamento, define a pesquisa com *survey*:

Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes dos dados coletados (GIL, 2008, p. 74).

Assim é possível afirmar que o procedimento utilizando *survey* é o ideal para o presente trabalho, já que houve a intenção de aplicar o questionário escolhido em um número maior de pessoas.

### 3.2 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

No que diz respeito a técnica de coleta de dados, Marconi; Lakatos (2009) dizem que toda pesquisa utiliza várias técnicas para atingir seus objetivos . Dessa forma “técnica é um conjunto de preceitos ou processos de que se serve uma ciência ou arte; é a habilidade para usar esses preceitos ou normas, a parte prática” (MARCONI; LAKATOS, 2009, p. 176).

Foram utilizados duas fontes de coletas de dados. A primeira se refere a dados secundários utilizados para a elaboração das características da empresa. Foram consultados os sites Portal Nacional de Saúde Unimed Brasil e Unimed Região da Fronteira e o Relatório de Sustentabilidade 2014 da Unimed Brasil.

A segunda fonte de coleta de dados foi o questionário BPSO-96, que de acordo com Limongi-França (2012) é uma sigla em relação ao grupo de índices empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho indicando a letra inicial dos fatores Biológicos, Psicológicos, Sociais e Organizacionais, e o número 96 representa o ano de elaboração do instrumento, 1996. O questionário da autora Ana Cristina Limongi França, foi elaborado para sua pesquisa de

doutorado. O questionário possui quatro blocos, sendo assim distribuídos: Bloco 1 em relação a resultados internos de satisfação em Qualidade de Vida no Trabalho, analisando aspectos organizacionais, biológicos, psicológicos e sociais com níveis de escala de 0 a 10, sendo 0 insatisfação total e 10 satisfação total. No bloco 2 é em relação a opinião dos colaboradores frente a Qualidade de Vida no Trabalho sendo identificados por ordem de importância. O bloco 3 diz respeito a Qualidade de Vida no Trabalho e se os funcionários demonstram bem-estar relativo as práticas da empresa em uma escala de 0 a 10, sendo 0 insatisfação total e 10 satisfação total. O último bloco são dados gerais dos colaboradores, contando com informações sobre cargo, idade, gênero, nível hierárquico e faixa salarial.

Foram realizadas as seguintes alterações no questionário para melhor compreensão dos colaboradores na leitura das questões, inclusive a numeração foi alterada, de acordo com o quadro a seguir:

Quadro 10: Alterações no questionário

Original	Alterado
1.1.6. Atendimento às rotinas de pessoal (registro, pagamentos, documentos, etc.)	6. Atendimento às rotinas de pessoal e/o relativas ao Departamento Pessoal. (registro, pagamentos, documentos, etc.)
1.2.1. Qualidade das SIPATS- Sem. de Prev. de Acidentes	Removido, pois a empresa Unimed-Santana do Livramento não possui esta atividade.
1.2.3. Atendimento do ambulatório	8. Atendimento do pronto atendimento UNIMED- ambulatório
1.2.8. Qualidade da atuação da CIPAs	Removido, pois a organização não promove essa atividade.
1.4.4. Qualidade da cesta básica	22. Qualidade da cesta básica e/ou vale alimentação
1.4.5. Qualidade dos seguros de previdência privada	Removido, pois a empresa não possui seguros de previdência privada
Cargo	Setor, pois a empresa apresenta poucos funcionários por cargo, optou-se analisar apenas os setores de administração, fisioterapia e pronto atendimento

Fonte: Elaborado pela autora.

No bloco 1, aspectos organizacionais, o item 1.1.6. Atendimento às rotinas de pessoal foi acrescentado: e/ou relativas ao Departamento Pessoal, na questão de aspectos biológicos o item 1.2.1. Qualidade das SIPATS- Sem.de Prev.de Acidentes foi removido, pois a empresa Unimed-Santana do Livramento não possui esta atividade, na questão 1.2.3. Atendimento do ambulatório foi adicionado o pronto atendimento da empresa Unimed-Santana do Livramento, também foi removido a questão 1.2.8. Qualidade da atuação da CIPAs, pois a organização não promove esta atividade, no item aspectos biológicos foi adicionado ao item 1.4.4. Qualidade da cesta básica, e/ou vale alimentação, a empresa não possui seguros de previdência privada, portanto o item 1.4.5. Qualidade dos seguros de previdência privada foi removido, e no item onde constava Cargo foi alterado para Setor, em decorrência que as empresas pesquisadas pelo

questionário original contar com vários funcionários por cargos e a empresa a ser estudada pelo presente trabalho apresentar poucos funcionários por cargo, optou-se por alterar essa opção e analisar apenas os setores de administração, fisioterapia e pronto atendimento.

Foi realizado um pré-teste com o intuito de avaliar a clareza e a precisão das questões que compõem o questionário, a fim de corrigir possíveis equívocos que dificultassem o entendimento dos colaboradores em relação as perguntas expostas. Dessa forma:

A finalidade desta prova, geralmente designada com pré-teste, é evidenciar possíveis falhas na redação do questionário, tais como: complexidade das questões, imprecisão na redação, desnecessidade das questões, constrangimentos ao informante, exaustão etc. (GIL, 2008, p. 153).

Sobre essa determinação houve a realização de um pré-teste de modo a garantir a validade e verificar se as questões estavam precisas com o objetivo da pesquisa. O pré-teste foi aplicado em um funcionário aleatoriamente, onde o mesmo respondeu todas as questões de forma rápida e clara. Sobre o questionamento de alguma dúvida em relação a compreensão do texto o funcionário relatou que o mesmo estava simples e objetivo não havendo problemas na interpretação das questões.

### **3.2.1 Universo da pesquisa e amostragem**

De acordo com Gil (2008), universo ou população é uma reunião de partes definidas que tem como propriedades características demarcadas. Pode-se referir também como um todo de habitantes de certa região. Além disso, o autor expõe a denominação de amostragem que é a divisão de um determinado conjunto de universo ou de população.

Com base no exposto o universo da presente pesquisa é de 70 colaboradores. Os mesmos foram submetidos ao questionário, em anexo, para a avaliação da satisfação dos funcionários em relação a Qualidade de Vida no Trabalho. Somente 55 questionários foram devolvidos, o que corresponde a amostragem desta pesquisa.

### 3.2.2 Aplicação do instrumento de coleta de dados

Sobre a aplicação do instrumento de coleta de dados Marconi; Lakatos(2009) dizem que é uma fase em que se aplica o instrumento escolhido para a obtenção de dados para a realização da pesquisa. Ainda as autoras expõem que é uma etapa cansativa e exige dedicação e paciência sendo que o mesmo costuma tomar mais tempo do esperado. Assim “quanto mais planejamento for feito previamente, menos desperdício de tempo haverá no trabalho de campo propriamente dito, facilitando a etapa seguinte” (MARCONI;LAKATOS, 2009, p. 167).

A forma de aplicação escolhida foi um questionário que segundo Gil (2008) é uma forma de coleta de dados concentrada em questões feitas para as pessoas e se pretende conhecer suas opiniões em determinados assuntos. De acordo com Gil (2008):

Construir um questionário consiste basicamente em traduzir objetivos da pesquisa em questões específicas. As respostas a essas questões é que irão proporcionar os dados requeridos para descrever as características da população pesquisada ou testar as hipóteses que foram construídas durante o planejamento da pesquisa (GIL, 2008, p. 140).

Seguindo este raciocínio pode-se perceber que o questionário requer vários cuidados com elaboração e aplicação para uma obtenção positiva de dados para a realização da pesquisa.

O questionário foi aplicado pessoalmente na empresa em formato físico nos dias 15, 16 e 17 de setembro de 2014, onde era entregue aos colaboradores juntamente com o gerente da empresa e prestando alguns esclarecimentos das questões sendo devolvidos após o término da realização.

### 3.3 TÉCNICA DE ANÁLISE DOS DADOS

Após a obtenção de dados, o próximo passo foi a análise dos mesmos, para atingir os objetivos propostos nesta pesquisa.

Em relação aos dados secundários foi realizada a análise documental interpretativa, em que após a leitura dos mesmos, a autora destacou nos resultados os principais dados referentes à empresa para esta pesquisa sendo apresentados no tópico 4.1.

Os dados coletados, por meio do questionário BPSO-96, foram tabulados no software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Posteriormente, como técnica de análise, foi realizada a estatística descritiva. Segundo Gil (2008), é necessário relatar as informações alcançadas e individualizar as condutas de cada item que pode variar no grupo total da análise. Dessa forma “para tanto são utilizados recursos proporcionados pela Estatística Descritiva que proporcionam o que costuma ser chamado de análise univariada” (GIL, 2008, p. 180). Ainda de acordo com Gil (2008), estes recursos permitem distinguir as características de um conjunto de pessoas através da utilização de média e mediana. Segundo Bisquerra (2004), média é o valor médio da divisão e, média na perspectiva de Field (2009) é a sinopse de todos os dados, ou seja, é um valor imaginário que pode ser medido para qualquer bloco de informações. E por último nesse contexto Gil (2008) aponta como fim dos meios oferecidos pela Estatística Descritiva a visão de como o ser humano se relaciona às particularidades estabelecidas.

#### **4. ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Nesta seção será apresentada a análise dos dados na seguinte ordem: características da empresa, dados do perfil, resultados internos de satisfação em QVT, Qualidade de Vida no Trabalho e estado pessoal de QVT.

##### **4.1 A EMPRESA**

Segundo dados obtidos no endereço eletrônico na Unimed, a Confederação Nacional das Cooperativas Médicas (Unimed do Brasil) foi fundada no Brasil em 1975. Tendo como missão integrar o Sistema Unimed, fortalecendo os princípios cooperativistas e valorizando o trabalho médico e ser referência em saúde como sua visão. Os principais valores citados o site relata cooperação, ética e transparência, excelência, compromisso com a vida, inovação, sustentabilidade e comprometimento com cooperados, colaboradores, clientes e sociedade.

A Unimed hoje é presente em 83% do território nacional, com mais de 19 milhões de clientes espalhados por todo país, contam ainda com 110.149 mil médicos cooperados,

gerando mais de 87 mil empregos diretos, com 32 % de participação no mercado nacional de planos de saúde.

A região Sul conta com 73 unidades de Unimed, referente a 20,6% do total do país. Conforme o relatório de sustentabilidade de 2014, a empresa na região sul conta com 4.118.919 clientes e 27.392 médicos cooperados. Em 2013, a Unimed investiu mais de R\$ 347 milhões em diversos programas como: alimentação, saúde, capacitação profissional, cultura, projetos ambientais, esportes e lazer.

Ainda de acordo com o Relatório de Sustentabilidade 2014, a Unimed aponta a preocupação com Qualidade de Vida dos seus colaboradores, buscando sempre motivá-los e mantê-los na empresa, diminuindo a rotatividade de colaboradores. Há também programas de capacitações para cooperados, com o objetivo de incentivar o trabalho e manter uma equipe especializada e ao mesmo tempo oferecer melhores serviços/atendimentos.

A empresa apresenta também um grande interesse em desenvolver programas de prevenção de acidentes no trabalho e doenças ocupacionais, acreditando que um ambiente de trabalho saudável e equilibrado pode manter uma positiva produtividade e ao mesmo tempo sensação de bem estar entre os colaboradores. Com vista nisso, é realizada uma pesquisa com questionário periodicamente, com a finalidade de analisar o ambiente organizacional e utilizar sugestões dos colaboradores para possíveis melhorias.

A Unimed é uma cooperativa de trabalho médico existente em todo país, iniciando as atividades no Estado de São Paulo, em 1967 pelo Dr. Edmundo Castilho. Hoje a Unimed atua em 4.632 municípios brasileiros segundo dados do site UNIMED Portal Nacional de Saúde, incluindo nestes dados a Unimed- Santana do Livramento, foco deste trabalho.

A Unimed-Santana do Livramento está situada na cidade desde 19 de maio de 1988, prestando serviços de saúde aos seus clientes. A empresa oferece planos de saúde individuais e familiares, contando com consultas médicas, internações, exames, atendimentos ambulatoriais, transporte aeromédico, transporte terrestre e remoção do paciente de um hospital ao outro.

Como preocupação com o meio ambiente, a Unimed-Santana do Livramento demonstra um grande objetivo em provocar o interesse da população para a conscientização para questões ligadas ao meio ambiente e sustentabilidade. Com isso a empresa apresenta palestras sobre o assunto, distribui cartilhas explicativas e trata do lixo utilizado pela organização de modo adequado, pois a maior parte do lixo produzido pela Unimed é

considerado lixo infectante, contendo objetos perfuro cortantes e contaminados. Há também o lixo das outras unidades, com papel e plástico. Os papéis são doados para a APAE (Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais) onde a associação vende o material para reciclagem sendo revertido em valores para a própria. Assim, a Unimed demonstra a preocupação com o meio ambiente e procura conscientizar a população para a preservação do mesmo.

#### 4.2 ANÁLISE DO PERFIL

Como resultados de dados gerais, dos 55 colaboradores que responderam o questionário 43 pessoas fazem parte do setor de Administração, 7 colaboradores do Pronto Atendimento e 5 pessoas no setor de Fisioterapia, segundos dados prévios fornecidos pelo gestor, o quadro abaixo ilustra os principais dados coletados em relação aos dados gerais, exposto no bloco quatro do questionário.

Quadro11 - Dados gerais

Cargo	Frequência	Percentual válido
Atendimento	9	20,9
Auxiliar Administrativo	9	20,9
Enfermeiro	1	2,3
Estagiário	3	7,0
Farmacêutico	2	4,7
Fisioterapeuta	2	4,7
Professor Educação Física	1	2,3
Responsável de setor	4	9,3
Serviços gerais	5	11,6
TI	2	4,7
Técnico Contabilidade	1	2,3
Técnico Enfermagem	2	4,7
Vendas	1	2,3
Líder de departamento	1	2,3
Total	43	100,0
Idade	Frequência	Percentual Válido
Até 31 anos	11	25,0
De 32 a 37 anos	14	31,8
De 38 a 43 anos	10	22,7
Mais de 43 anos	9	20,5
Total	44	100,0
Sexo	Frequência	Percentual válido
Masculino	21	42,9
Feminino	28	57,1
Total	49	100,0
Faixa salarial	Frequência	Percentual válido
Até R\$500	1	2,3
R\$501 a R\$ 1000	15	34,1

R\$1001 a R\$ 3000	25	56,8
R\$3001 a R\$5000	3	6,8
Total	44	100,0
<b>Escolaridade</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual válido</b>
Ensino Fundamental	3	6,4
Ensino Médio	11	23,4
Superior Incompleto	13	27,7
Superior Completo	15	31,9
Pós-graduação	5	10,6
Total	47	100,0
<b>Número de dependentes</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual válido</b>
0-nenhum	18	39,1
1	15	32,6
2	11	23,9
3	1	2,2
5	1	2,2
Total	46	100,0
<b>Setor</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual válido</b>
Administração	33	73,3
Fisioterapia	5	11,1
Pronto Atendimento	7	15,6
Total	45	100,0

Fonte: Elaborado pela autora.

Na análise será avaliado apenas os respondentes das questões e o percentual válido. De acordo com o quadro acima se pode observar que a grande maioria concentra-se no cargo de Auxiliar administrativo e atendimento com o percentual de 20,9% cada. Os dados referidos à idade dos colaboradores a maior concentração de faixa etária é de 31,8% entre 32 e 37 anos seguido de pessoas com até 31 anos equivalentes a 25% dos colaboradores.

As informações quanto ao número de homens e mulheres respondentes, o público feminino foi registrado em maior número, 57,1% dos respondentes. Os dados sobre faixa salarial, a grande maioria concentrou-se na faixa de R\$ 1001 a R\$ 3000, ou seja, 56,8%, seguido da faixa de R\$ 501 a R\$ 1000, equivalente a 34,1% dos colaboradores.

Com base nas informações referente a escolaridade, a maior parte dos colaboradores, 31,9%, possuem nível superior completo, seguidos de 27,7%, com o ensino superior incompleto. Quanto ao número de dependentes dos colaboradores da empresa, a grande maioria dos funcionários não possui nenhum dependente, equivalente a 39,1% dos colaboradores que responderam. O último item referente a dados gerais exibe informações sobre o setor que cada colaborador pertencia, a maioria 73,3% faz parte da Administração.

Sobre a questão 42 do Bloco 4- Dados Gerais, “Você acredita que esta pesquisa poderá ser utilizada para as ações de Qualidade de Vida no Trabalho da sua empresa?” o quadro a seguir apresenta as respostas obtidas:



Quadro12 - Opinião dos colaboradores sobre o questionário para a utilização de ações de QVT na empresa

Resposta	Frequência	Válido percentual
Não	3	5,8
Sim	49	94,2
Total	52	100

Fonte: Elaborado pela autora.

De acordo com os resultados obtidos, 94,2% dos colaboradores acreditam que o presente estudo poderá vir a ser utilizado para Qualidade de Vida na Empresa Unimed Santana do Livramento, como forma de melhorar e incrementar novas formas de motivar e satisfazer o colaborador na empresa.

#### 4.3 RESULTADOS INTERNOS DE SATISFAÇÃO EM QVT

De acordo com o Bloco 1: Resultados Internos de Satisfação em QVT, foram analisados os quatro aspectos propostos no Questionário BPSO-96, da autora Ana Cristina Limongi França, são eles: Organizacionais Biológicos, Psicológicos e Sociais.

Os **fatores organizacionais** apresentados a seguir foram abordados segundo Limongi-França (1996) com base em aspectos da imagem da empresa, oportunidades de treinamento e desenvolvimento, melhorias nos processos de trabalho e tecnologia, oportunidades de participação em comitês de decisões, ausência de burocracia nos procedimentos administrativos e atendimento às rotinas de pessoal e/ou relativas ao Departamento Pessoal.

Os resultados encontram-se nos quadros abaixo conforme as informações coletadas e o auxílio do programa SPSS:

Quadro13 - Fator 1:Aspectos organizacionais

	Frequência	Média
1.Imagem da empresa	55	8,78
2.Treinamento e desenvolvimento	55	8,02
3.Processos de trabalho	55	8,16
4.Comitês de decisão	54	7,57
5.Procedimentos administrativos	55	7,76
6.Atendimento de pessoal	55	8,95
Total	55	8,05

Fonte: Elaborado pela autora.

Percebe-se que o quadro acima descreve os resultados dos aspectos organizacionais que obtiveram média geral de satisfação de 8,05, o que representa segundo Limongi-França (1996) uma grande satisfação percebida com relação as políticas que a empresa aplica no fator organizacional, refletindo de forma positiva a imagem da empresa para o funcionário. Em relação a esse fator, o atendimento a rotinas de pessoal e/o relativas ao Departamento Pessoal (registro, pagamentos, documentos, etc.) foi a questão que obteve maior média 8,95, e a questão relacionada as oportunidades de participar de comitês de decisão teve a menor média que foi 7,57 o que não deixa de ser bom também pois mesmo sendo mais baixa que as demais ainda assim a média encontra-se mais próxima da satisfação total.

O quadro abaixo apresenta **fatores biológicos** que foram analisados segundo aspectos de controle de riscos ergonômicos e ambientais, atendimento do ambulatório, convênio médico, ginástica no trabalho, refeições oferecidas pela empresa e estado geral de saúde dos colegas e superiores, conforme o quadro a seguir:

Quadro14 - Fator 2: Aspectos biológicos

	Frequência	Média
7. Controle de riscos ergonômicos	52	8,83
8. Atendimento do ambulatório	54	8,81
9. Convênio médico	55	8,76
10. Ginástica no trabalho	55	8,55
11. Refeições oferecidas pela empresa	55	9,13
12. Estado geral de saúde dos colegas e superiores	55	8,89
Total	55	8,81

Fonte: Elaborado pela autora.

A média geral de satisfação apresentada para os aspectos biológicos foi de 8,81, dessa forma Limongi-França (1996) destaca que de acordo com as variáveis dependentes do seu estudo uma média positiva reflete a satisfação que os colaboradores têm em relação aos programas e serviços que a empresa oferece para o bem-estar dos mesmos. Com base no exposto desse fator, a maior média observada foi referente a refeições oferecidas pela empresa que diz respeito a um valor atribuído de 9,13, ou seja, podemos dizer que há uma satisfação total nessa questão. A média mais baixa apresentada foi oportunidade de realizar ginástica no trabalho, com média de 8,55, segundo os colaboradores a empresa não possui algum programa que disponibilize a realização de ginástica no trabalho, ou algo similar. Porém, em geral é uma média próxima da satisfação total.

Os indicadores de **fatores psicológicos** foram: confiança nos critérios de recrutamento e seleção, forma de avaliação de desempenho do seu trabalho, camaradagem, oportunidades de carreira, salário e ausência de interferência na vida pessoal, conforme apresenta o quadro a seguir:

Quadro15 - Fator 3: Aspectos psicológicos

	Frequência	Média
13. Critérios de recrutamento e seleção	55	8,27
14. Avaliação do desempenho do seu trabalho	55	7,42
15. Camaradagem	55	8,35
16. Oportunidades de carreira	55	7,47
17. Salário	55	7,91
18. Ausência de interferência na vida pessoal	55	8,31
Total	55	7,95

Fonte: Elaborado pela autora.

A média geral sobre os aspectos psicológicos obtida segundo os colaboradores questionados foi de 7,95, nesse sentido Limongi-França (1996) destaca segundo as variáveis dependentes que os aspectos psicológico referem-se a satisfação dos colaboradores quanto ao atendimento de suas necessidades de valorização, desenvolvimento e auto-estima. O item referente a clima de camaradagem entre as pessoas apresentou a maior média de 8,35, conforme esse resultado fica claro que a maior parte dos colaboradores apresenta uma relação satisfatória para com seus colegas e superiores. E as menores médias apresentadas diz respeito a oportunidades de carreira com 7,47 e a forma de avaliação do desempenho do seu trabalho com média de 7,42 demonstrando uma menor satisfação com a empresa na valorização do trabalho dos seus funcionários.

Como um fato comparativo entre todos os quatro aspectos estudados, o fator psicológico foi o que apresentou a menor média, representando assim uma menor satisfação dos colaboradores da empresa Unimed- Santana do Livramento.

Os **aspectos sociais** apresentados no quadro abaixo foram analisados segundo os critérios expostos no questionário BPSO-96: qualidade de convênio, oportunidade para distração, atendimento aos filhos, cesta básica e/ou vale alimentação e financiamentos para cursos externos.

Quadro 16 - Fator 4: Aspectos sociais

	Frequência	Média
19. Qualidade de convênios	55	9,38
20. Oportunidades para distração	55	7,80
21. Atendimento aos filhos	53	8,60
22. Cesta básica e/ou vale alimentação	55	9,45
23. Financiamento para cursos externos	55	8,45
Total	55	8,81

Fonte: Elaborado pela autora.

A média geral obtida segundo os colaboradores para o fator de aspectos sociais foi de 8,81 nesse contexto, Limongi-França (1996) aponta que os aspectos sociais dizem respeito a satisfação dos colaboradores quanto ao suporte social e de benefícios disponíveis. Consta-se que a maior média apresentada foi de 9,45 referente à cesta básica e/ou vale alimentação, de acordo com os funcionários há uma grande satisfação dos mesmos com a empresa, isso explica a relação com o resultado da questão anterior nos aspectos biológicos onde a média referente a refeições oferecidas pela empresa foi de 9,13, o que vai ao encontro da satisfação total dos colaboradores da empresa nesse fator. A menor média 7,80 foi de oportunidades para distração, que diz respeito à área de lazer, futebol, excursões, etc. Segundo os colaboradores não há oportunidades da realização de práticas para distração do ambiente de trabalho, ficando a sugestão para empresa investir em mais programas de valorização e atenção para oferecer programas de distração para colaboradores.

Ressalta-se que dos quatro fatores estudados, os aspectos biológicos e sociais obtiveram a mesma média 8,81, ficando claro que há uma maior satisfação nesses dois setores e está mais próxima à satisfação total. A sugestão como melhoria é investir mais nos fatores organizacionais e psicológicos, como uma maior valorização dos funcionários e do trabalho realizado por estes e desenvolver uma maior participação nas decisões na empresa, a fim de proporcionar a motivação do colaborador em fazer parte da organização e a sua importância para a mesma, e automaticamente gerando resultados positivos na produção de suas tarefas.

O quadro abaixo apresenta o resumo das médias dos quatro fatores estudados:

Quadro 17 - Resumo das médias dos fatores

	Média
Fator 1: Aspectos organizacionais	8,05
Fator 2: Aspectos biológicos	8,81
Fator 3: Aspectos psicológicos	7,95
Fator 4: Aspectos sociais	8,81
Média dos fatores	8,41

Fonte: Elaborado pela autora.

A partir disso as maiores médias observadas são de 8,81 dos aspectos biológicos e 8,81 dos aspectos sociais, que indicam proximidade com a satisfação total. A menor média obtida é 7,95, referente aos aspectos psicológicos, mas isso não significa que os colaboradores estejam insatisfeitos pois a média é alta e próxima de satisfação total. Sobre a média dos quatro fatores que foi de 8,41, pode-se dizer que é uma média alta e positiva em relação dos colaboradores com a empresa e também próxima da satisfação total. Com o quadro 17 é possível perceber que o nível de satisfação dos colaboradores da empresa Unimed-Santana do Livramento é positivo e próximo de uma satisfação total.

Ainda de acordo com os resultados das questões do Bloco 1: Resultados internos de satisfação em QVT do questionário BPSO-96, houve questões dissertativas em relação às **ações de QVT da empresa e as ações que faltavam na empresa**. O espaço era livre para o colaborador expressar sua opinião do que havia na instituição e do que estava faltando.

No total de 55 pessoas questionadas, apenas 9 funcionários responderam as questões. Referente às ações de QVT na empresa predominou as respostas de plano de saúde, atividade física, espaço vida (programa da empresa que busca o bem-estar dos colaboradores, oferecendo palestras sobre como cuidar da saúde e academias para os funcionários), estabilidades, vale transporte, ações sociais, oficinas, climatização do ambiente e estrutura física.

Quanto às ações que faltavam na organização foram citados com proeminência estímulos para melhoria da empresa, lugar para deixar os filhos enquanto são realizadas suas atividades, apoio ergonômico para os pés, descanso de 15 minutos, estimular o desenvolvimento ou a criação de novas ideias que movimentem positivamente os resultados na empresa, plano para cônjuges e filhos, preparo do líder de setor para tratar com subordinados e mais reuniões.

#### 4.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

De acordo com o Bloco 2: Qualidade de Vida no Trabalho, a questão foi referente a avaliação sobre **o que significa Qualidade de Vida no Trabalho na opinião pessoal**. Foram expostas 12 palavras e foi orientado ao funcionário indicar uma ordem de importância de três palavras em uma escala de 1 a 3, onde 1 significa mais importante e 3 relaciona-se a terceira

mais importante. O quadro abaixo apresenta as palavras e a frequência que cada uma representa para o colaborador:

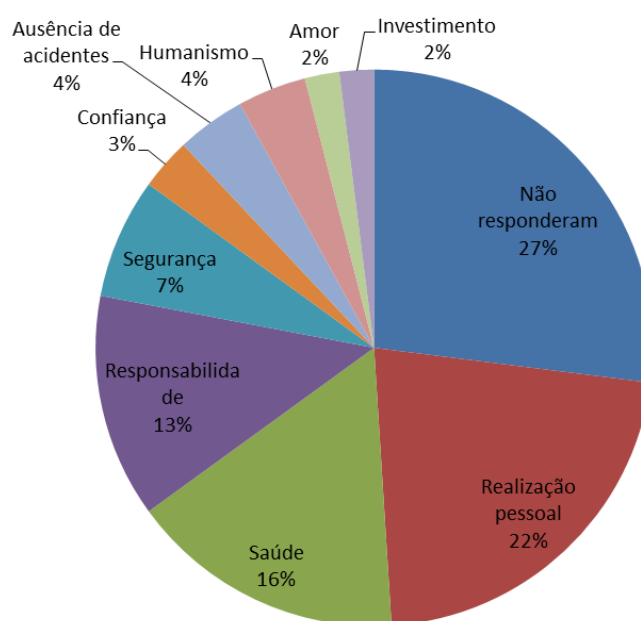
Quadro 18 - Significado de Qualidade de Vida no trabalho

	Frequência	Média
Confiança	25	2,00
Humanismo	16	1,50
Amor	16	2,44
Segurança	34	2,12
Saúde	31	1,61
Realização pessoal	36	1,69
Paz	14	1,36
Competitividade	11	2,36
Amizade	16	2,00
Investimento	15	2,00
Ausência de acidentes	16	1,69
Responsabilidade	29	1,59
Outra	55	

Fonte: Elaborado pela autora.

Para Limongi-França (1996) as palavras relativas ao fator organizacional são investimento, humanismo e competitividade. As palavras que dizem respeito ao fator biológico são saúde, segurança e ausência de acidentes. No fator psicológico as palavras que representam esse aspecto são amor, paz e realização pessoal. E as palavras que tem relação com o fator social são confiança, amizade e responsabilidade. As figuras abaixo ilustram a porcentagem de mais importante ao terceiro mais importante em relação ao significado de Qualidade de Vida.

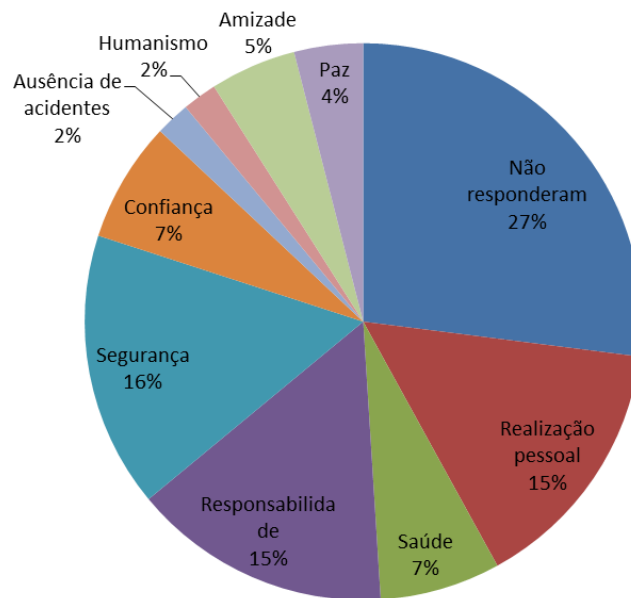
Figura 2: Mais importante significado de QVT



Fonte: Elaborado pela autora.

De acordo com as informações expostas na figura 2 e com base no estudo de Limongi-França (1996), a palavra que obteve maior nível de porcentagem de satisfação para os colaboradores que responderam à questão foi realização pessoal com 22%, indo ao encontro do fator psicológico no sentido de motivação e autoestima, significando assim que a maior importância para os funcionários até o momento é a realização pessoal.

Figura 3: Segunda mais importante significado de QVT

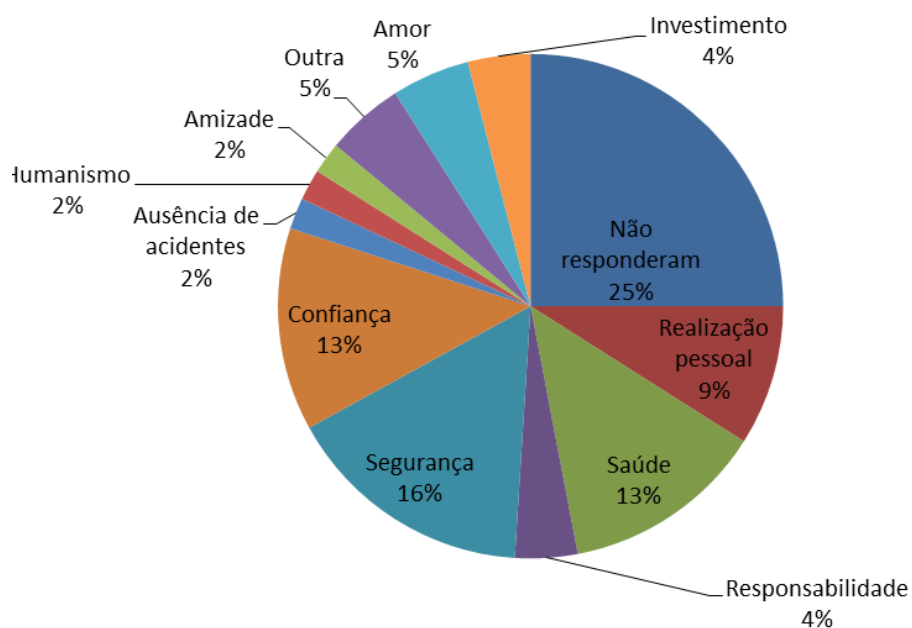


Fonte: elaborado pela autora.

A figura 3, como segunda palavra que denomina o significado de Qualidade de Vida no Trabalho é segurança com 16%, que na perspectiva de Limongi-França (1996) diz respeito ao fator biológico, seguida de realização pessoal e responsabilidade, ambas com 15%.



Figura 4: Terceira mais importante significado de QVT



Fonte: Elaborado pela autora.

A terceira palavra mais importante como significado de Qualidade de Vida no Trabalho, segundo os funcionários é segurança com 16%. Confiança e saúde aparecem com 13% respectivamente.

Independente da ordem de classificação como primeira mais importante ou como terceira mais importante, a realização pessoal foi a que apresentou a maior frequência que mais significa Qualidade de Vida para os colaboradores da empresa, seguidas de segurança, responsabilidade e saúde. Nesse sentido, estes são consolidados como Qualidade de Vida no Trabalho para os respondentes.

#### 4.5 ESTADO PESSOAL DE QVT

Em relação ao Bloco 3, Estado Pessoal de QVT, como opinião pessoal sobre a satisfação com a própria Qualidade de Vida, ou seja, é apenas a satisfação e o bem estar dos colaboradores. Os quadros apresentam denominações como frequência e média.

Quadro 19 - Opinião Pessoal

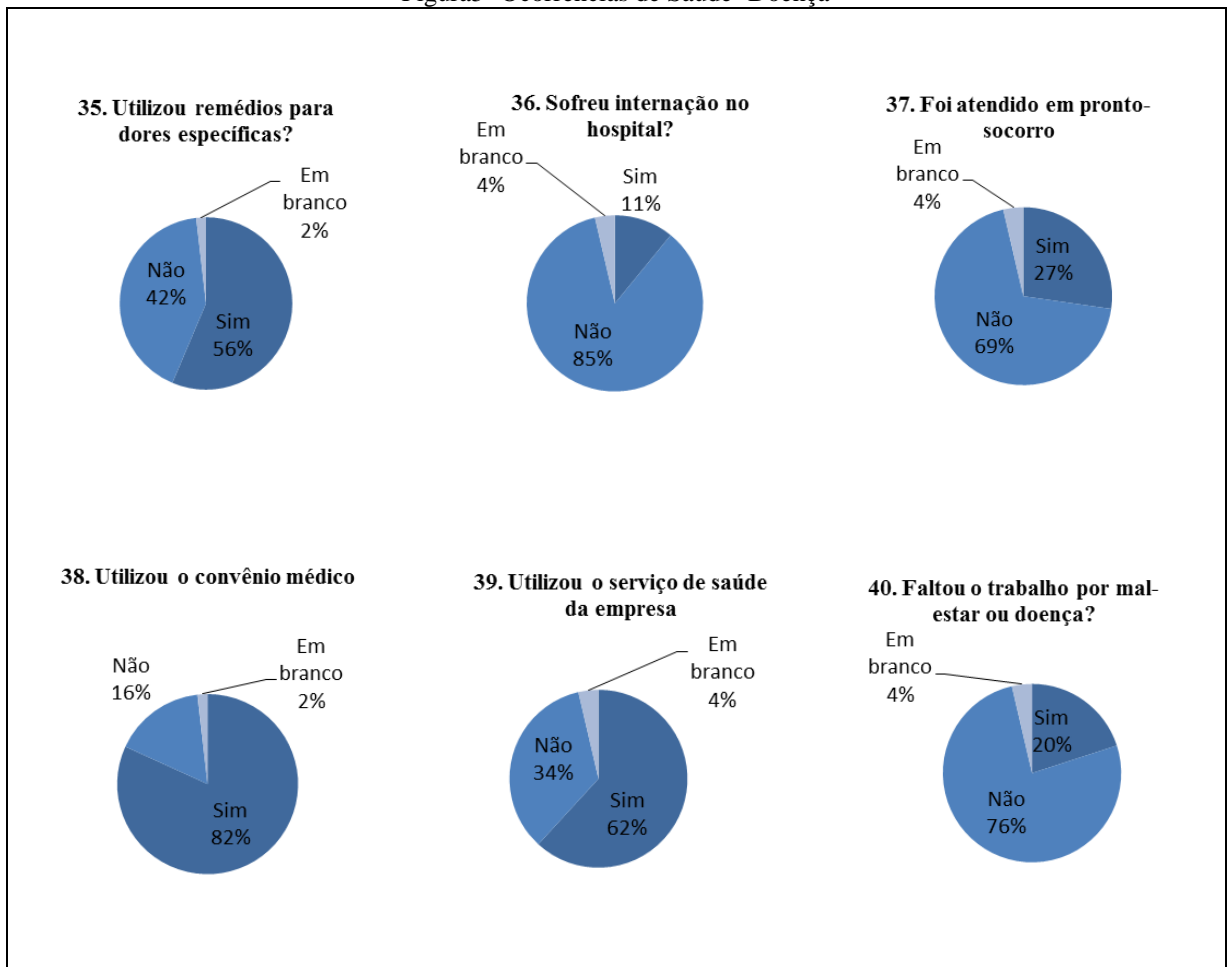
	Frequência	Média
30. Sensação de bem estar no trabalho	52	8,65
31. Estado geral de tensão pessoal	52	7,31
32. Estilo de vida	52	8,54
33. Ações de QVT para suas necessidades pessoais	50	8,22
34. Importância da QVT para o resultado do seu trabalho	51	9,16
Total	52	8,37

Fonte: Elaborado pela autora.

Conforme o exposto no quadro acima, a média geral de satisfação dos colaboradores foi positivamente de 8,3712. Sendo que a menor média apresentada foi de 7,31 referente a tensão pessoal e stress, e a maior média foi observada com a importância da Qualidade de Vida para o resultado do seu trabalho com 9,16, ou seja, os colaboradores tem a consciência do quanto é essencial a necessidade de se ter uma Qualidade de Vida no ambiente de trabalho, sendo positivo para o funcionário e conseqüentemente para a empresa.

Ainda conforme o Bloco 3, as **Ocorrências de Saúde-Doença**, foi orientado assinalar com um X sobre algumas ocorrências de saúde-doença nos últimos 12 meses, as respostas estão ilustradas nas figuras a seguir com a porcentagem conforme as questões assim distribuídas com base nos 55 colaboradores questionados:

Figura5 -Ocorrências de Saúde- Doença



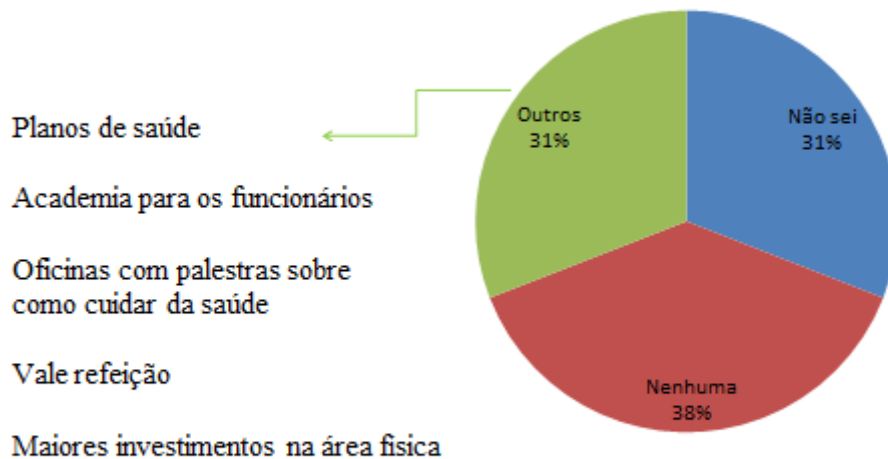
Fonte: Elaborado pela autora.

Percebe-se que não houve ocorrência de saúde-doença grave em função que a maioria não sofreu nenhuma internação hospitalar, não precisou de atendimento em pronto socorro e não faltou o trabalho por algum mal estar ou doença. Por outro lado, a maioria dos colaboradores utilizou remédios para dores específicas, utilizou convênio médico e utilizou o serviço de saúde da empresa, sendo aspectos importantes que a empresa oferece.

Ainda no mesmo bloco das questões dos gráficos acima descritos, Bloco 3: Estado pessoal de QVT, houve espaço para eventuais comentários sobre as ocorrências onde dos 55 funcionários que responderam o questionário BPSO-96 apenas 3 pessoas descreveram alguma observação, são eles: falta por consulta médica e pós cirúrgico, dor de cabeça e uma pessoa apontou não possuir convênio médico pela empresa.

Em relação à questão 41 do Bloco 3: Estado pessoal de QVT do Questionário BPSO-96 aplicado na empresa Unimed-Santana do Livramento, é referente à **melhoria mais importante** que a empresa fez para a Qualidade de Vida no Trabalho. O resultado está exposto na figura abaixo

Figura 6- Melhoria em QVT mais importante realizada pela empresa



Fonte: Elaborado pela autora.

As respostas foram que 38%, equivalente a 21 colaboradores dos 55 do total, responderam a opção Nenhuma, 17 funcionários, uma média de 31% assinalaram a opção Não sei. E outros 17 colaboradores, 31%, apontaram alguns projetos que melhoraram a Qualidade de Vida na empresa depois de aplicados, como, planos de saúde, academia para os funcionários, oficinas com palestras sobre como cuidar da saúde, vale refeição e maiores investimentos na área física.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao finalizar este estudo que teve como objetivo conhecer e identificar a satisfação dos funcionários da Unimed- Santana do Livramento e onde o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho foi abordado por diversos autores citados no presente estudo sobre a grande preocupação com aspectos físicos e psicológicos que os funcionários estão suscetíveis no local de trabalho, assim como a preocupação do bem estar e a sua felicidade em relação ao ambiente e a realização das suas tarefas, e resume-se a importância da satisfação e relação positiva do colaborador com a empresa, sendo que o funcionário trabalhando com ambientes saudáveis, com clima entre os demais colegas e superiores agradáveis e oportunidades de crescimento profissional, resultando em pontos positivos tanto para o colaborador quanto para o empregador, pois os resultados apresentarão de forma satisfatória na produtividade.

Com a aplicação do questionário BPSO-96 os resultados da pesquisa foram analisados por fatores a fim de responder o presente problema: Qual a visão dos colaboradores em relação a satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho na Unimed-Santana do Livramento? Pode-se dizer que a visão dos colaboradores em relação a Qualidade de Vida no Trabalho é bastante positiva, o que vai ao encontro com a postura da organização, pois a mesma deixa explícito em seus documentos formais a preocupação com o bem estar dos seus colaboradores. Em relação às peculiaridades da pesquisa retomam-se os objetivos específicos.

Como primeiro objetivo específico -identificar o nível da satisfação dos funcionários em relação à Qualidade de Vida na empresa- pode-se dizer que o nível de satisfação é elevado, pois as médias estavam próximas a satisfação total nos diferentes blocos de questões analisadas.

No segundo objetivo da pesquisa - identificar os fatores proeminentes que promovem a satisfação com a Qualidade de Vida dos funcionários na empresa- os resultados mostram que as maiores médias apresentadas foram 8,81 nos aspectos biológicos, abordando questões de controle de riscos ergonômicos e ambientais, atendimento do ambulatório, convênio médico, ginástica no trabalho, refeições oferecidas pela empresa e estado geral de saúde dos colegas e superiores, apresentando resultados positivos para o presente fator. E fatores sociais com média de 8,81, abordando sobre qualidade de convênios com farmácia, supermercados, oportunidades para distração e lazer, atendimentos aos filhos com creche e escola e

financiamentos para cursos externos como inglês, cursos técnicos e profissionalizantes, faculdade.

O último objetivo específico abordado -analisar os resultados do estudo para possíveis sugestões na empresa- toma-se como base o exposto no decorrer do trabalho sobre os aspectos psicológicos que obtiveram a menor média no estudo, 7,95. As questões referidas sobre tal fator foram: confiança nos critérios de recrutamento e seleção, forma de avaliação de desempenho do seu trabalho, camaradagem, oportunidades de carreira, salário e ausência de interferência na vida pessoal. Fatores psicológicos segundo Limongi-França (2012), referem-se às questões de satisfação, autoestima e motivação no ambiente de trabalho, ou seja, a maneira como as pessoas interpretam e enfrentam seus sentimentos e emoções.

Permanece então uma provável sugestão como melhorar os aspectos psicológicos analisados, incentivando o companheirismo entre os colegas e superiores, oferecer maiores oportunidades de crescimento profissional, desenvolver chances para um possível aumento na faixa salarial e criar formas de avaliação do desempenho de trabalho, retribuindo de diversas formas, com a intenção de manter o funcionário motivado e realizado em fazer parte da organização. Além disso foi sugerido também pelos funcionários uma atenção aos aspectos relacionados a ergonomia no ambiente trabalho, as ferramentas de trabalho, e alguns aspectos também relacionados ao fator psicológico, como por exemplo descanso, ou intervalos de trabalho, relacionamento interpessoal.

Como principais contribuições do estudo os dados demonstram a importância da preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho, de maneira a integrar os funcionários com o ambiente de trabalho, e o quanto é essencial manter um clima positivo no local de realização de tarefas. A experiência colaborou para a realização do presente estudo, de forma em acrescentar conhecimentos, compartilhar a cultura adquirida e as informações sobre o assunto.

Como limitações do estudo houveram pessoas que não responderam e outros que não devolveram o questionário, dificultando um resultado mais fiel. Salienta-se também que, por se referir a um estudo de caso, a pesquisa se reservou a uma única empresa, Unimed-Santana do Livramento, portanto os resultados não tem obrigação de serem generalizados, mesmo assim os dados adquiridos e analisados têm grande valia para a organização estudada, a fim de obter o conhecimento de como estão sendo aplicadas suas práticas com relação aos seus colaboradores e o que é necessário melhorar. Sugere-se a realização de uma pesquisa para

verificar o posicionamento dos gestores analisando qualitativamente as ações e estratégias de QVT realizadas pela organização

## REFERÊNCIAS

BIANCHI, E.P.; SCALABRIN A.C.; PENTERICH E. Uma análise do bem-estar psicológico das pessoas nos ambientes organizacionais: Reflexões para a gestão da qualidade de vida no trabalho. **Racre-Revista de Administração, Esp. Sto. do Pinhal**, v.06, n.10, p.93-105, 2006.

BISQUERRA, R. **Introdução à estatística**: enfoque informático com o pacote estatístico SPSS. Rafael Bisquerra, Jorge Castellá Sarriera e Francesc Martínez. Porto Alegre, RS: Artmed, 2004.

CHIAVENATO, I. **Administração-Teoria, Processo e Prática**. 3º ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

DINIZ, L. L. A Perspectiva da QVT na Era do Conhecimento. In: XXVII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 2007, Foz do Iguaçu. **Anais...** Foz do Iguaçu :ENEGEP, 2007.

FIELD, A. **Descobrimo a estatística usando SPSS**. Tradução Lorí Viali. 2. ed.- Porto Alegre: Artmed, 2009.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. - São Paulo : Atlas, 2008.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. 2014. Disponível em: <  
<http://www.cidades.ibge.gov.br/painel/painel.php?lang=&codmun=431710&search=%7C%7Cinfogr%Elficos:-dados-gerais-do-munic%EDpio>>. Acesso em: 18 ago.2014.

LIMONGI-FRANÇA, A.C. **Indicadores Empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho** - Esforço Empresarial e Satisfação dos Empregados no Ambiente de Manufaturas com Certificação ISO 9000. São Paulo, 1996, 296 f. Tese(Doutorado em Administração)- Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo. São Paulo, 1996.

LIMONGI-FRANÇA, A.C. ; MONTEIRO E. M. A. ; DINIZ, F.J.L.S. ; CARVALHO, J. V. F. O impacto da qualidade de vida no trabalho (QVT) no faturamento das indústrias



metalúrgicas do estado do Pará. **Revista de Administração da UEG**, v. 2, n. 1, p. 18-33, 2011.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho-QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2.ed. 8.reimpr. São Paulo: Atlas, 2012.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E.M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6.ed. 7.reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

OLIVEIRA, R. R. ; SILVA, I. B. ; CASTRO, D. S. P. ; LIMONGI-FRANÇA, A.C. . Qualidade de Vida no Trabalho - QVT dos Professores de Ensino Técnico Federal: os fatores biopsicossociais e organizacionais de satisfação. **Revista de Administração da Unimep**, v. 11, n. 2, p. 143-173, 2013.

PORTELA, R.R.; HONÓRIO, L.C. Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo com Funcionários Administrativos de uma Cooperativa Operadora de Saúde Suplementar. **Revista Cesumar - Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**, v.15, n.02, p. 265-289, 2010.

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE. Sistema Unimed 2014. 2014

REVISTA EXAME. As melhores empresas para você trabalhar. São Paulo: Abril, 2013. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/revista-voce-sa/melhores-empresas-para-trabalhar/2013/>>. Acesso em: 10 jun. 2014.

ROBBINS, S. P. **Fundamentos do comportamento organizacional**. Tradução técnica Reynaldo Marcondes. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

RODRIGUES, M. V. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 14.ed. Rio de Janeiro, RJ: Vozes, 2014.

SCHIRRMEISTER, R. **Qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional: Um estudo em equipes muticontratuais em um Instituto de Pesquisa Tecnológica**. São Paulo, 2006, 166 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2006.

SCHIRRMEISTER, R. ; LIMONGI-FRANÇA, A.C. A qualidade de vida no trabalho: relações com o comprometimento organizacional nas equipes multicontratuais. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 12, p. 283-298, 2012.

TAYLOR, F. W. 1856-1915. **Princípios de Administração Científica**; tradução de Arlindo Vieira Ramos. 8.ed. São Paulo: Atlas, 1990.

UNIMED. Portal Nacional de Saúde. Unimed Brasil. 2014. Disponível em:<  
<http://www.unimed.coop.br/>>. Acesso em: 18 ago.2014.

UNIMED. Portal Nacional de Saúde. Disponível em:<  
[http://www.unimed.coop.br/pct/index.jsp?cd\\_canal=49146&cd\\_secao=49094](http://www.unimed.coop.br/pct/index.jsp?cd_canal=49146&cd_secao=49094)>. Acesso em:  
07 dez. 2014.

VENSON, A. B. S.; FIATES, G. G. S.; DUTRA, A.; CARNEIRO, M. L.; MARTINS, C. O. O recurso mais importante para as organizações são mesmo as pessoas? Uma análise da produção científica sobre qualidade de vida no trabalho (QVT). **Rev. Adm. UFSM, Santa Maria**, v.06, n.1, p.139-156, 2013.

## ANEXO 1

Instrumento BPSO-96  
INDICADORES EMPRESARIAIS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO  
Ponto de vista do funcionário

### Como preencher o questionário:

**1º) Leia cuidadosamente, responda francamente, mas não demore muito em um item.**

**2º) Todas as questões devem ser assinaladas.**

**3º) Não pule item, mesmo que ache difícil responder, assinale apenas a alternativa que se adapte melhor à sua opinião.**

### BLOCO 1- RESULTADOS INTERNOS DE SATISFAÇÃO EM QVT

1. Atribua notas de 0 a 10(zero a dez) que expresse a sua **SATISFAÇÃO**, com a qualidade das ações da sua empresa para a sua Qualidade de Vida no Trabalho:

LEGENDA:

<b>INSATISFAÇÃO TOTAL</b>											<b>SATISFAÇÃO TOTAL</b>
↓											↓
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

N/T= Não existe a ação na empresa, assinale com um **X**, quando for o caso.

ASPECTOS ORGANIZACIONAIS	N/T	SATISFAÇÃO										
1. Imagem da empresa junto aos funcionários		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Oportunidade de treinamento e desenvolvimento profissional		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Melhorias nos processos de trabalho e novas tecnologias		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Oportunidade de participar de comitês de decisão		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Qualidade dos procedimentos administrativos (ausência de burocracia)		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. Atendimento às rotinas de pessoal e/o relativas ao Departamento Pessoal.(registro, pagamentos, documentos, etc.)		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

ASPECTOS BIOLÓGICOS	N/T	SATISFAÇÃO										
7. Controle de riscos ergonômicos e ambientais		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Atendimento do pronto atendimento UNIMED -ambulatório		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. Atendimento do convênio médico		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. Oportunidade de realizar ginástica no trabalho		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. Qualidade das Refeições oferecidas pela empresa		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. Estado geral de saúde dos colegas e superiores		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

LEGENDA:

INSATISFAÇÃO TOTAL

NEUTRA

SATISFAÇÃO TOTAL

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

N/T= Não existe a ação na empresa, assinale com um **X**, quando for o caso.

ASPECTOS PSICOLÓGICOS	N/T	SATISFAÇÃO										
13. Confiança nos critérios de recrutamento e seleção		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. Forma de avaliação do desempenho do seu trabalho		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15. Clima de camaradagem entre as pessoas		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16. Oportunidade de carreira		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17. Satisfação com o salário		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18. Ausência de interferência na vida pessoal		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

ASPECTOS SOCIAIS	N/	SATISFAÇÃO										
19. Qualidade de convênios (farmácia, compras, supermercado).		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20. Oportunidade para distração (futebol, área de lazer, excursões, etc.)		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21. Atendimento aos filhos (creche, escola)		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22. Qualidade da cesta básica e/ou vale alimentação		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23. Financiamento para cursos externos (faculdade, inglês, cursos técnicos, profissionalizantes, etc.)		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

OUTRAS AÇÕES DE QVT DA EMPRESA	SATISFAÇÃO										
24.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

AÇÕES DE QVT QUE FALTAM NA EMPRESA	SATISFAÇÃO										
27.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**BLOCO 2: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Neste bloco queremos saber sua opinião sobre o que significa Qualidade de Vida no Trabalho para você. Indique por ordem de importância TRÊS PALAVRAS que expressem qualidade de vida no trabalho de acordo com a **LEGENDA:**

**LEGENDA:** 1= mais importante  
2= segunda mais importante  
3= terceira mais importante

confiança  
humanismo  
amor

segurança  
saúde  
realização pessoal

paz  
competitividade  
amizade

investimento  
ausência de acidentes  
responsabilidade



		(identifique)	( ) cinco ( ) mais de cinco
--	--	---------------	--------------------------------

**OBRIGADA PELA ATENÇÃO**

**JOSIANE MASSAQUE DE LIMA**