



Qualidade de vida no trabalho em uma concessionária de veículos de Guarapuava - Paraná

Daigma Cristina Grzeszeszyn
UNICENTRO
daigma@ymail.com

Geverson Grzeszczeszyn
UNICENTRO/UFPR
geverson@ymail.com

RESUMO

Este estudo tem como foco o tema qualidade de vida no trabalho (QVT), que é um assunto atual e muito discutido. A QVT está relacionada aos aspectos favoráveis e desfavoráveis do ambiente de trabalho para as pessoas. Nesse sentido, o objetivo desta pesquisa foi analisar os níveis de satisfação de funcionários de uma concessionária de automóveis de pequeno porte, na região de Guarapuava, estado do Paraná, em relação a fatores de QVT. Para tal, foi realizado um estudo de caso, caracteristicamente descritivo, no qual o instrumento de coleta de dados foi um questionário constituído de duas partes: perfil do respondente e percepção sobre satisfação/insatisfação (escala Likert) referente a trinta e seis fatores de QVT. Os resultados mostram que trinta dos trinta e seis fatores de QVT pesquisados possuem a maioria das respostas na classe de fatores de satisfação. Porém, há cinco fatores nos quais houve maior quantidade de respostas na classe de fatores de insatisfação, os quais são: benefícios/vantagens/facilidades oferecidos além daqueles exigidos pelas leis trabalhistas, estado geral de tensão que o trabalho gera, possibilidade de crescimento profissional da empresa/desenvolvimento de carreira, garantia de estabilidade no emprego e responsabilidade social. Estes fatores, portanto, merecem uma atenção especial nas políticas de gestão da empresa.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Gestão de pessoas, Gestão de recursos humanos.

1 INTRODUÇÃO

A preocupação com o bem-estar é, atualmente, um dos fatores mais discutidos pela sociedade. As pessoas estão cada vez mais buscando meios para ter uma vida saudável, física e psicologicamente, para si e suas famílias. Nesse contexto, é necessário avaliar a situação de vida de uma forma ampla e considerar todos os aspectos que interferem no cotidiano das pessoas, como o relacionamento familiar e as atividades diárias, sendo que o trabalho é um dos pontos mais importantes, pois é nesse ambiente que o indivíduo passa uma parte significativa de seu dia.

Diante desse quadro, passam a existir novas dimensões que começam a fazer parte das preocupações das empresas. Destaca-se a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), que só recentemente começou a fazer parte das discussões do mundo do trabalho, sendo um tema ainda emergente no campo do comportamento humano nas organizações (RECHZIEGEL; VANALLE; LIMONGI-FRANÇA, 2001). A QVT envolve os aspectos intrínsecos e extrínsecos do cargo, além de uma série de fatores, tais como satisfação com o trabalho executado, possibilidades de futuro na organização, reconhecimento pelos resultados alcançados, salário percebido, benefícios auferidos, relacionamento humano dentro da organização, ambiente físico e psicológico de trabalho, liberdade e responsabilidade de decisão, possibilidades de participar (CHIAVENATTO, 1999).

Dentro desse contexto, o presente artigo visa identificar o nível de satisfação dos funcionários de uma concessionária de automóveis, na cidade de Guarapuava, estado do Paraná, em relação aos fatores referentes à QVT, considerando que, conforme Cañete (2005), satisfação no trabalho é um conjunto de sentimentos favoráveis ou desfavoráveis com os quais os empregados vêem seu trabalho. A empresa pesquisada é uma filial de um grupo de concessionárias de carros e caminhões do estado do Paraná, fundada em 1961. Em Guarapuava, a filial em questão, está em funcionamento desde o ano de 2000. Situada no centro da cidade, atende toda a região na venda de veículos, venda de peças originais



da marca e prestação de serviços. Atualmente, a empresa possui quarenta e cinco funcionários, divididos entre os setores administrativo, de produção e de vendas.

Este estudo está estruturado em quadro itens principais. No referencial teórico são apresentados o histórico e evolução da QVT, o surgimento da QVT no Brasil, os conceitos de QVT segundo vários autores, os modelos clássicos da QVT e a sua importância como uma ferramenta estratégica nas organizações. Em seguida são apresentados os aspectos metodológicos. Após foi realizada a análise dos dados e por fim as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SURGIMENTO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A QVT é um tema recente nas questões discutidas pelas organizações. Entretanto, desde séculos anteriores, podem-se observar processos no sentido de visualizar o trabalhador como ser humano, com necessidades e anseios, apesar do objetivo das empresas estarem relacionados, costumeiramente, à produtividade e à lucratividade.

Assim, devido à necessidade do aumento da produtividade, os economistas liberais, dentre eles, Malthus e Adam Smith, no século XVIII e posteriormente pelos teóricos da Administração Científica, Henri Fayol e Frederick Taylor, seguido por Elton Mayo da Escola de Relações Humanas, no século XIX, começaram a avaliar as condições de trabalho, sendo que estas passaram a ser estudadas de forma científica (SAMPAIO, 1999 apud QUILICI; XAVIER; FRASSON, 2007).

Nesse contexto, Davis e Newstron (1996) afirmam que a gerência científica, à medida que evoluiu, utilizou uma divisão total da mão-de-obra, hierarquia rígida e padronização da mesma para chegar aos seus objetivos de eficiência. O propósito era diminuir os custos por meio da utilização de mão-de-obra não qualificada e repetitiva, que poderia ser treinada para fazer uma pequena parte do trabalho. O desempenho era controlado por uma ampla hierarquia que aceitava uma única maneira para se trabalhar, definida pelo pessoal técnico.

Desta forma, a QVT representa um grande passo a frente em relação à concepção tradicional do trabalho da gerência científica, a qual enfocava a especialização e a eficiência na execução de tarefas restritas. Surgiram muitas dificuldades quanto a isso, devido ao fato de que a concepção clássica não dava atenção adequada à QVT. Existia excessiva divisão do trabalho e muita dependência de regras, hierarquia e procedimentos. Os trabalhadores altamente especializados tornaram-se socialmente isolados de seus colegas, pois sua individualidade enfraquecia sua comunhão de interesse no produto final. Muitos trabalhadores, por serem considerados desqualificados, perdiam o orgulho pelo seu trabalho. A consequência foi a alta rotatividade de pessoal e maior absenteísmo. A qualidade caiu e os trabalhadores alienaram-se. Surgiam conflitos quando os trabalhadores tentavam melhorar as suas condições de trabalho (DAVIS; NEWSTRON, 1996).

No século XVIII, segundo Clutterbuck e Crainer (1993 apud MACEDO; MATOS, 2007), o empresário escocês Robert Owen introduziu uma espécie de abordagem humanística do trabalho em suas fábricas, promovendo a concessão de benefícios inerentes à satisfação dos empregados e seus familiares, como a redução de horas de trabalho, o aumento dos salários e a proibição de agressão a crianças, também ações referentes à comunidade, como a limpeza de ruas, a construção de escolas, a ampliação de casas, e o fornecimento de alimentação. Devido a isso, tais autores apresentam-no como o precursor da QVT.

Para Mancini et al. (2004), a preocupação com fatores referentes à QVT inicia-se a partir das convenções da Organização Internacional do Trabalho - OIT, nas quais os países membros concordam em adequar a legislação em seus países para a melhoria do trabalho, principalmente no que concerne à saúde, higiene e segurança do trabalhador. Limongi-França e Arellano (2002) afirmam que a QVT também está relacionada com os objetivos do movimento sindical depois da grande crise da década de 1930, que se centralizaram no tratamento dispensado ao trabalhador quanto à segurança, à salubridade do trabalho, e ao aumento de salários. Também é associada ao enfoque da psicologia, que surgiu na década de 1950, a qual “considera a existência de uma correlação positiva entre estado de ânimo e produtividade e afirma-se que é possível elevá-los mediante a melhoria das relações humanas” (LIMONGI-FRANÇA; ARELLANO, 2002, p. 297), contrastando com a concepção mecanicista,



predominante na época da chamada Administração Científica, que permitia somente uma visão limitada, parcial e fragmentada do ser humano e de seu gerenciamento (CAÑETE, 2004).

Na década de 1960, Macedo (1990 apud GUIMARAES; MACEDO, 2005) relata que houve a conscientização dos trabalhadores e dos dirigentes das empresas, resultando no aumento da responsabilidade social. Também passaram a existir diversas leis regulamentadas e a preocupação com os direitos civis dos trabalhadores.

Devido à preocupação com a competitividade internacional e o grande sucesso dos estilos e técnicas gerenciais dos programas de produtividade japonesa, centrado nos empregados, na década de 1970, surge um movimento pela QVT principalmente nos EUA. Havia uma tentativa de unificar os interesses dos empregados e empregadores através de práticas gerenciais capazes de diminuir os conflitos. Outra tentativa era a de aumentar a motivação nos empregados (MORETTI; TREICHEL, 2008). Foi nesta década que o termo Qualidade de Vida no Trabalho – QVT ficou conhecido publicamente por meio do Prof. Louis Davis, da UCLA (University of California, Los Angeles) nos EUA, que realizava estudos para tornar o trabalho mais agradável, sendo que uma de suas pesquisas foi sobre delineamento de cargos. Os estudos sobre QVT nesse período são caracterizados pelo interesse do desenvolvimento das experiências das pessoas que estão em situação de trabalho (MACEDO, 1990 apud GUIMARAES; MACEDO, 2005).

O uso da expressão qualidade de vida no trabalho teve seu início atribuído a Eric Trist e seus colaboradores, do Tavistock Institute of Human Relations de Londres – Inglaterra, que realizaram um estudo, na década de 1950, sobre as relações indivíduo x trabalho x organização. O estudo consistiu na análise dos erros e conflitos interpessoais e diminuição de produção, além dos problemas com absenteísmo que surgiram após a implantação, mecanização e reorganização do trabalho. Com isso surgiu a abordagem sócio-técnica da organização do trabalho, visando a satisfação do trabalhador no e com o trabalho, conforme destacam Goulart e Sampaio (1999 apud CAÑETE, 2004) e Macedo (1990 apud GUIMARAES; MACEDO, 2005).

No Brasil, apenas a partir de 1990, as pesquisas e a procura, por parte das empresas, de profissionais que transmitam informações sobre como adotar medidas voltadas para a QVT ganharam importância e velocidade. Tal fato se deve à soma de problemas como acidentes e doenças ocupacionais, reclusões na justiça e também à legislação específica assegurando os direitos do trabalhador (CAÑETE, 2004). Nesse contexto, Limongi-França e Arellano (2002) afirmam que o tema vem ganhando maior expressão no ambiente empresarial brasileiro, dentro das estratégias de gestão de pessoas. Seja como elemento importante da competitividade e da modernidade da gestão de pessoas, seja por aumentar a produtividade, seja no atendimento a exigências de clientes, pode-se afirmar que, com as melhorias das condições de trabalho, que fazem parte do escopo dos programas de QVT, os resultados adquiridos podem ter alcançado os objetivos empresariais, assessorando a organização a enfrentar o ambiente competitivo e a comprometer os colaboradores com a empresa.

2.2 CONCEITOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Limongi-França e Arellano (2002) enfatizam que há várias interpretações de QVT, desde o foco clínico da ausência de doenças no âmbito pessoal até as exigências de procedimentos, recursos, objetos e de natureza estratégica e gerencial e no nível das organizações. Vários autores apresentam conceitos sobre a QVT, conforme apresenta o quadro 1, sendo que a essência de cada conceito visa o bem estar do indivíduo dentro das organizações.

Quadro1: Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Fonte: Elaborado a partir de autores diversos.

Conceitos	Autores
A qualidade de vida no trabalho refere-se aos aspectos favoráveis e desfavoráveis do ambiente de trabalho para as pessoas.	Davis e Newstron (1996, p. 164)
Qualidade de vida no trabalho é o conjunto das ações de uma empresa no sentido de implementar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho.	Limongi-França (1996 apud LIMONGI-FRANÇA e ARELLANO, 2002, p. 296)



[...] qualidade de vida no trabalho (QVT) se refere à qualidade de vida em relação ao que se passa em nossos ambientes de trabalho ou em nossa vida laboral.	Cañete (2004, p. 396)
[...] uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organização, destacando-se dois pontos: a preocupação sobre o impacto do trabalho sobre as pessoas e a participação na solução de problemas organizacionais e tomadas de decisões.	Nadler e Lawler (1983 apud OLIVEIRA; MORAES, 2001, p. 2)
A QVT representa em que grau os membros das organizações são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização.	Chiavenatto (1999, p. 391)
Uma melhor qualidade de vida no trabalho quer dizer não somente ter melhores condições materiais, mas também buscar melhores condições de ter maior autonomia, participação, condições para o autodesenvolvimento, enfim, ter condições de maior auto-realização.	Rodrigues (1986 apud QUILICI et al., 2007, p.5),
Qualidade de vida no trabalho envolve administração participativa na qual o trabalhador passa a contribuir com seus conhecimentos, suas experiências, a fim de tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios.	Machado (1996, apud BISPO et al., p. 02)
A QVT consiste na aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos, visando modificar um ou vários aspectos do meio ambiente de trabalho a fim de criar uma situação favorável à satisfação dos empregados e a produtividade.	Bergeron (1982 apud (LIMONGI-FRANÇA e ARELLANO, 2002, p. 299)
Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implementação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial.	Limongi-França (2001 apud QUILICI; XAVIER; FRASSON, 2007, p.)
[...] o conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas.	Davis (1966 apud CHIAVENATO, 1999, p. 391)

Diante do exposto, Oliveira e Moraes (2001) afirmam que o termo QVT possui uma abrangência de elementos e diferentes perspectivas, não sendo encontrada, na literatura pertinente, uma aceção definitiva e consensual para o assunto. Tal fato traz como consequência uma diversidade de abordagens que se distinguem, em alguns casos, nas variáveis básicas de análise de QVT. Nesse contexto, Bom Sucesso (1997 apud BISPO et al., 2005) salienta que a QVT resulta do tratamento humano, da leveza das relações, da possibilidade de demonstração de pontos de vista divergentes, do relacionamento sincero, do respeito aos ausentes e do orgulho pelo que se faz.

Nesse sentido, Quilici, Xavier e Frasson (2007, p. 5) destacam que a definição exata de QVT, nos tempos atuais, se torna desafiadora, tendo em vista que o ambiente de trabalho apresenta “uma rotina diária cada vez mais desgastante e massacrante, onde o único objetivo do empregador é a produtividade gerando lucro”. Por fim, é importante destacar que, de acordo com Limongi-França e Arellano (2002), o conceito de qualidade de vida no trabalho tem sido analisado e discutido através dos anos, definindo-se não como modismo passageiro, mas como um processo que concretiza a busca do desenvolvimento humano e organizacional.

2.3 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Os modelos de QVT são conceituados como um conjunto de indicadores que facilitam a averiguação qualitativa e quantitativa da motivação e satisfação dos funcionários no ambiente de trabalho (ROCHA, 1998 apud GUIMARAES; MACEDO, 2005). Dentre os modelos de QVT, os clássicos são aqueles criados por Hackman e Oldhan, Nadler e Lawler e Walton. Nestes, o ponto em comum é a essência humanista do conceito de QVT (OLIVEIRA; MORAES, 2001). A seguir, tais modelos clássicos são descritos, bem como outros fatores que compõe a QVT, citados por autores contemporâneos, como Davis e Newstron (1996) e Limongi-França e Arellano (2002).

O modelo das Dimensões Básicas da Tarefa, de Hackman e Oldhan (1975 apud CHIAVENATTO, 1999), expõe que as dimensões do cargo geram situações psicológicas críticas que levam a resultados pessoais e de trabalho que interferem na QVT. Nesse modelo há sete dimensões



para o cargo: i) Variedade de habilidades: o cargo deve exigir vários conhecimentos, competências e habilidades da pessoa. ii) Identidade da tarefa: o empregado deve perceber o resultado de seu trabalho, para isso sua tarefa deve ser realizada do início ao fim. iii) Significado da tarefa: o trabalhador precisa entender que suas atividades geram impactos e consequências sobre o trabalho dos demais. iv) Autonomia: o indivíduo deve ter autonomia e responsabilidade para planejar e executar suas tarefas. v) Retroação do próprio trabalho: a tarefa deve ocasionar informações de retorno para que a pessoa possa auto-avaliar seu desempenho. vi) Retroação extrínseca: é necessário que o trabalhador obtenha o retorno de seus superiores ou de clientes quanto à execução de sua tarefa. vii) Inter-relacionamento: suas atividades devem oferecer contato interpessoal com os demais, sejam colegas ou clientes externos.

Tais dimensões proporcionam recompensas intrínsecas que automotivam as pessoas para a execução da tarefa e causam satisfação e motivação com e para o trabalho desenvolvido e para a função executada e o cargo ocupado.

O modelo apresentado por Nadler e Lawler (1983, apud CHIAVENATTO, 1999), destaca quatro aspectos, nos quais a QVT está fundamentada: i) Participação dos trabalhadores nas decisões. ii) Reestruturação das tarefas através de grupos autônomos de trabalho e de enriquecimento das atividades realizadas. iii) Inovação no sistema de recompensas com o intuito de interferir no clima organizacional. iv) Melhoria no ambiente de trabalho, que se compõe de fatores como horário de expediente, condições físicas e psicológicas etc. Tais aspectos contribuem para um ambiente de trabalho favorável aos trabalhadores e à organização.

Outro modelo foi delineado por Walton (1973 apud CHIAVENATTO, 1999), no qual são apresentados oito critérios que visam uma estrutura de análise da QVT. Cada um desses aspectos incide nas questões intrínsecas e extrínsecas do ambiente de trabalho, a saber: i) Compreensão justa e adequada: benefícios e equidade salarial (equilíbrio entre os salários dentro da organização e com os salários praticados pela sociedade). ii) Condições de trabalho: jornada de trabalho, condições físicas que sejam seguras e saudáveis. iii) Desenvolvimento das capacidades: gerar oportunidades para o trabalhador desenvolver sua autonomia, fazer uso de suas habilidades e conhecimentos, e ter informações quanto ao procedimento de todo o trabalho. iv) Oportunidade de crescimento contínuo e segurança: busca proporcionar segurança no emprego e oportunidades de seguir carreira. v) Integração social no trabalho: inexistência de preconceitos e bloqueios hierárquicos insolúveis, enfatiza o igualitarismo e apoio de grupos. vi) Constitucionalismo: é o regulamento da organização, visando o cumprimento de regras e esclarecendo os direitos e deveres do funcionário em seu ambiente de trabalho. vii) Trabalho e o espaço total da vida: o papel do trabalho em outros aspectos da vida do indivíduo, que não o faça privar-se de momentos com a família, amigos etc. viii) Relevância social da vida no trabalho: o trabalhador deve sentir-se também responsável pelo bom desempenho da organização, bem como sentir orgulho pela imagem social da organização e por estar trabalhando nela.

Para Davis e Newstrom (1996) os elementos de um programa de QVT incluem comunicações abertas, preocupação com a segurança dos empregados e participação no planejamento do trabalho, sistemas de recompensa justos, desenvolvimento das habilidades dos funcionários, redução do estresse ocupacional e desenvolvimento da relação entre superiores e subordinados.

Limongi-França (1996 apud MANCINI, et al., 2004) afirma que são considerados indicadores de QVT: ação social e ecológica da empresa, autonomia no trabalho, estabilidade no emprego, atividades esportivas, culturais e de lazer, ausência de insalubridade, ausência de preconceitos, capacidade múltipla para o trabalho, carreira, conforto no ambiente físico, crescimento como pessoa em função do trabalho, estima por parte dos colegas, nível cultural dos empregados e dos empregadores, padrão geral de saúde dos empregados, privacidade para trabalhar, salário, vida pessoal preservada e valorização dos serviços pelos outros setores da empresa.

Nesse contexto, Limongi-França e Arellano (2002) afirmam que, independentemente dos modelos de QVT, estão sendo estruturados novos paradigmas de modos de vida dentro e fora da organização, com a finalidade de favorecer a qualidade de vida no trabalho, destacando-se: i) Saúde: defender a integridade do ser humano (física, social e psicológica), gerando maior expectativa de vida e reintegração quando o indivíduo adoecer. ii) Ecologia: o homem atuando no desenvolvimento sustentável, sendo responsável pelo ecossistema e sua preservação. ii) Ergonomia: condições de



trabalho ligadas à pessoa, que favorecem ao conforto e melhor desempenho na realização das atividades no ambiente de trabalho. iv) Psicologia: evidencia a importância do significado intrínseco, as perspectivas e as necessidades individuais da pessoa para o seu envolvimento com o trabalho. v) Sociologia: demonstra as consequências de quem influencia e de quem é influenciado nos campos antropológicos e culturais da empresa. vi) Economia: afirma que os bens são finitos, que os recursos, bens e serviços envolvem, de forma equitativa, a responsabilidade e os direitos da sociedade. vii) Administração: aumento da mobilização de recursos para atingir resultados em ambientes mutáveis, competitivos e complexos. viii) Engenharia: visa elaborar meios para estruturação do trabalho, uso da tecnologia, flexibilização da manufatura, armazenamento de materiais e controle de pessoas.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para a efetivação deste estudo, foi realizada uma pesquisa sobre qualidade de vida no trabalho numa concessionária de automóveis na região de Guarapuava, estado do Paraná, que possui quarenta e cinco funcionários, operando na cidade há mais de nove anos, atuando na venda de automóveis, peças e serviços. Trata-se, de um estudo de caso, que é o “tipo de pesquisa que privilegia um caso particular, uma unidade significativa, considerada suficiente para análise de um fenômeno” (GONSALVES, 2005, p. 67). A pesquisa é caracteristicamente descritiva, na qual se objetiva registrar as peculiaridades de um objeto de estudo (GONSALVES, 2005). Objetivou-se com este estudo analisar o nível de satisfação dos funcionários da empresa quanto a fatores relacionados à QVT.

Assim, foi realizada uma pesquisa de campo, que, conforme Gonsalves (2005), é aquela na qual o pesquisador vai onde ocorre ou ocorreu o fenômeno para coletar as informações diretamente com a população pesquisada. O instrumento de coleta de dados foi o questionário, que é o “[...] meio de obter respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche. Contêm um conjunto de questões, todas logicamente relacionadas com um problema central” (CERVO; BERVIAN, 2002, p. 48).

A pesquisa foi realizada no mês de maio de 2009. Foram distribuídos quarenta questionários entre os funcionários da empresa, dos quais, trinta e quatro retornaram respondidos. O questionário foi constituído de questões fechadas, que visam respostas precisas e de fácil aplicação e análise (CERVO; BERVIAN, 2002), sendo seis questões para compor o perfil dos respondentes e uma questão com trinta e seis fatores referentes à QVT. Para a segunda questão, foi utilizada uma escala *Likert*, com sete posições: totalmente insatisfeito; muito insatisfeito; insatisfeito; moderadamente insatisfeito; satisfeito; muito satisfeito; totalmente satisfeito; na qual o respondente deveria marcar seu nível de satisfação quanto aos fatores apresentados, os quais estavam distribuídos em oito grupos, a saber: compensação e jornada de trabalho; condições de trabalho; uso e desenvolvimento de habilidades pessoais; oportunidades de crescimento pessoal; integração social na empresa; cidadania; espaço do trabalho na vida pessoal; relevância social da empresa.

Portanto, a natureza dos dados é quantitativa, a qual é caracterizada “pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples [...], às mais complexas” (RICHARDSON, 1999, p. 70). A tabela 1 apresenta a distribuição e aplicação dos questionários.

Tabela 01: Informações sobre a aplicação dos questionários

Setor	Total de funcionários	Questionários				
		Distribuídos	Respondidos	Não retornados	Ausentes	Taxa devolução
Administrativo	14	14	10	4	-	71,42%
Produção	12	11	11	0	1	100%
Vendas	16	12	11	1	4	91,67%
Outros	3	3	2	1	-	66,67%
TOTAL	45	40	34	6	5	88%

Observe-se que o número total de funcionários é quarenta e cinco, sendo que um estava ausente por motivo de licença maternidade, dois por motivo de férias e dois por motivo de



licença médica. Assim, os questionários foram aplicados aos funcionários que se encontravam presentes na empresa, no período de aplicação dos questionários. Após a coleta dos questionários, procedeu-se a tabulação dos dados e análise dos resultados, que é apresentada a seguir.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Pode-se observar, conforme a tabela 2, que a equipe de trabalho da empresa é formada por 58,82% de pessoas do sexo masculino e 41,18% do sexo feminino, observando-se assim um razoável equilíbrio entre os sexos. Em relação à idade, todos os respondentes têm até 50 anos. Observa-se que 82,35% destes têm até 35 anos, caracterizando uma equipe relativamente jovem. Com relação ao estado civil, apenas 2,94% são divorciados e 2,94% são viúvos, sendo que os demais se dividem entre 41,18% de solteiros e 52,94% de casados.

Quanto à escolaridade, a formação educacional dos empregados é variada, pois 5,88% têm o ensino fundamental incompleto, 8,82% tem o ensino fundamental completo. Aqueles que completaram o ensino médio somam 26,48% e aqueles que não completaram são 17,65%. Os demais se dividem em 11,76% com ensino superior incompleto e 29,41% já concluíram o ensino superior. Observa-se que 32,35% de toda a equipe não concluíram o ensino médio. Tais dados são característicos deste tipo de empresa, pois parte substancial da equipe atua na área técnica, sendo que é comum que os colaboradores que concluíram o ensino superior atuam na área administrativa.

Em relação ao tempo de trabalho, observou-se que a maioria (67,71%) trabalha na empresa há apenas um (41,18%) ou dois (23,53%) anos, o que evidencia a existência de um índice significativo de rotatividade de empregados. Quanto aos demais, apenas 11,76% dos funcionários estão na organização entre seis a dez anos, seguidos por 23,53% que trabalham entre três a cinco anos.

Tabela 2 – Perfil dos colaboradores

Sexo	Estado civil	Idade (em anos)		Escolaridade (nível de ensino)		Tempo na empresa
		Até 20	21 a 25	Fund. Incompleto	Fund. Completo	
Masculino 58,82%	Solteiro 41,18%	5,88%	29,41%	5,88%	8,82%	Até 1 ano 41,18%
	Casado 52,94%	23,53%	23,53%	17,65%	26,48%	1 a 2 anos 23,53%
Feminino 41,18%	Divorciado 2,94%	8,82%	8,82%	11,76%	29,41%	3 a 5 anos 23,53%
	Viúvo 2,94%					6 a 10 anos 11,76%

Para a análise dos dados foram gerados gráficos com as respostas de todos os colaboradores, traçando o nível de satisfação da empresa como um todo. Também foram tabuladas as respostas por setor, objetivando uma percepção comparativa entre os setores da organização. Os mesmos estão divididos em setor administrativo, setor de produção, setor de vendas e outras atividades, sendo que apenas dois questionários retornaram marcando o setor como Outras atividades. Os itens foram separados de acordo com base na classificação do modelo de Walton, o qual apresenta oito critérios para a interpretação quanto à QVT, conforme apresentação da análise a seguir.

4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS REFERENTES À QVT

Antes de se prosseguir na análise, é importante observar que se convencionou denominar de “classe de fatores de satisfação” quando os níveis de satisfação estiverem entre: satisfeito, muito satisfeito e totalmente satisfeito. Da mesma forma, foi denominado “classe de fatores de insatisfação” quando os níveis de insatisfação estiverem entre: moderadamente insatisfeito, insatisfeito, muito insatisfeito e totalmente insatisfeito. Também se estabeleceu denominar “fatores” cada uma das trinta e seis questões apresentadas no questionário para a identificação do nível de satisfação do



respondente, e “grupo” o conjunto de fatores, que representam os oito critérios do modelo de Walton, os quais são apresentados a seguir.

4.2.1 Análise do Grupo Compensação e Jornada de Trabalho

Quanto ao grupo compensação e jornada de trabalho, foram elencados quatro fatores: (1) Jornada de trabalho; (2) Carga e ritmo de trabalho; (3) Remuneração justa e adequada/satisfação com o salário e (4) Benefícios/vantagens/facilidades oferecidos além daqueles exigidos pelas leis trabalhistas. O gráfico 1 apresenta os resultados.

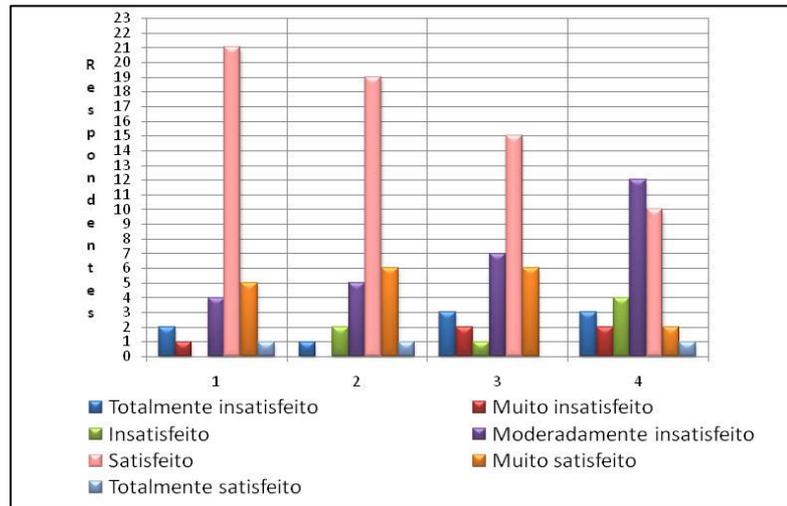


Gráfico 1: Compensação e jornada de trabalho – Percepção de satisfação geral da empresa

Portanto, em relação à empresa como um todo, pode-se perceber que, quanto ao grupo compensação e jornada de trabalho, a maioria das respostas encontra-se na classe de fatores de satisfação. Destaque-se, entretanto, que o fator benefícios/vantagens/facilidades oferecidos além daqueles exigidos pelas leis trabalhistas apresenta a maioria das respostas na classe de fatores de insatisfação. Este fato pode ser explicado devido ao oferecimento, por parte da empresa, de poucos benefícios, além do salário. Além disso, empresas de pequeno porte não dispõem de estrutura financeira para ofertar uma grande quantidade de benefícios. No entanto, na análise por setor, verifica-se uma diferença significativa no nível de satisfação, especificamente relacionado ao fator remuneração justa e adequada/satisfação com o salário, no qual o setor de vendas e o setor de produção apresentaram respectivamente 81,81% e 63,63% de respostas na classe de fatores de satisfação. Mas o setor administrativo apresentou o menor nível de satisfação neste fator, com 70% das respostas na classe de fatores de insatisfação. Isso se deve, possivelmente, porque nos setores de vendas e de produção os funcionários recebem comissão por produtividade e o setor administrativo não.

4.2.2 Análise do Grupo Condições de Trabalho

O grupo condições de trabalho apresenta nove fatores: (1) Local de trabalho seguro - risco de acidente; (2) Ambiente de trabalho iluminado, ventilado e higiênico; (3) Empresa fornece equipamentos segurança - EPI; (4) Risco de doenças no local de trabalho; (5) Estado geral de tensão que o trabalho gera; (6) Sensação de bem-estar no trabalho; (7) Empresa organizada; (8) Burocracia/muito papel/complicação nos processos de trabalho e (9) Ambiente psicológico. As respostas são demonstradas no gráfico 2.

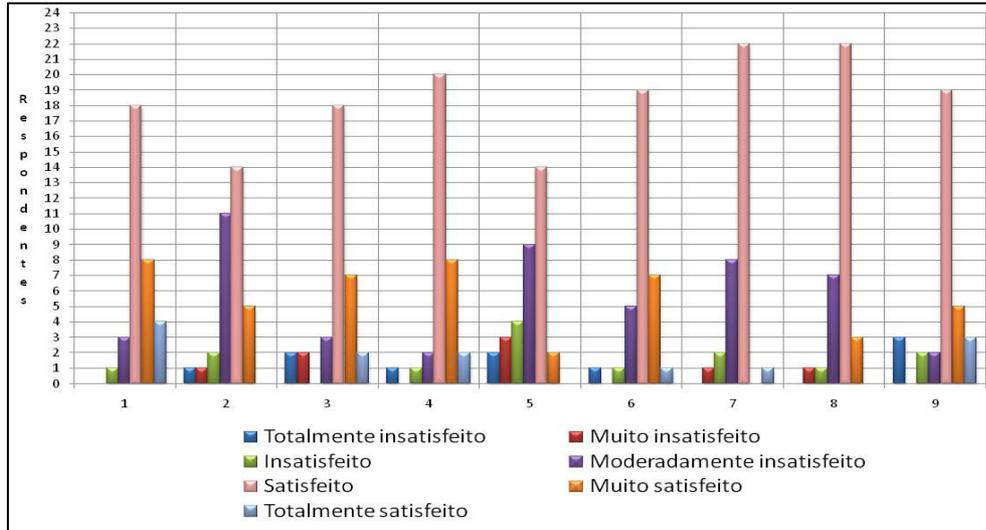


Gráfico 2: Condições de trabalho – Percepção de satisfação geral da empresa

Quanto ao grupo condições de trabalho, na empresa como um todo, o fator estado geral de tensão no trabalho apresenta a maior quantidade de respostas (dezoito) na classe de fatores de insatisfação, demonstrando a necessidade de ações para reduzir a tal percepção de insatisfação. No entanto, ressalte-se que o fator local de trabalho seguro/risco de acidentes e o fator risco de doenças apresentam, cada um, trinta respostas na classe de fatores de satisfação, que é a maior quantidade de respostas apresentadas nesta classe. E quanto aos demais fatores, de forma análoga, percebe-se que a maioria das respostas estão na classe de fatores de satisfação. Isso pode estar relacionado à preocupação com a segurança, por parte da empresa, com os empregados, pois fornece equipamentos de proteção individual, conforme a lei exige, e possui programas de conscientização e estímulo para um ambiente seguro na empresa.

Em relação aos setores, o fator estado geral de tensão no trabalho, a exemplo da análise geral da empresa, também apresentou a maior quantidade de respostas na classe de fatores de insatisfação (setor de vendas: 54,54%, setor administrativo 45,45% e setor de produção: 54,54%). Tal fato pode ser explicado tendo em vista as pressões por produtividade em cada setor e também pode estar relacionado à implantação de um novo processo geral de trabalho na empresa, imposto pela matriz da empresa, o qual exige maior esforço dos funcionários para se adaptarem.

Ainda merece consideração o fator ambiente de trabalho ventilado, iluminado e higiênico, no qual o setor de vendas e o setor de produção apresentaram, cada um, 36,36% das respostas na classe de fatores de insatisfação, seguidos pelo setor administrativo que teve 30% de respostas nesta classe. Tal fato pode ser explicado pelas condições físicas de alguns espaços dentro da empresa, pois é uma construção antiga, onde existem pontos de infiltração, goteiras, umidade ou pouca ventilação e iluminação.

4.2.3 Análise do Grupo Uso e Desenvolvimento das Capacidades Pessoais

No terceiro grupo, foram relacionados seis fatores que dizem respeito ao uso e desenvolvimento de capacidades pessoais dentro da organização. São eles (1) Sentimento de realização pelo trabalho; (2) Liberdade/criatividade para decidir como fazer o trabalho; (3) Divisão das tarefas/trabalho de forma proporcional/igualitária/justa; (4) Possibilidade para mostrar habilidades/potencial, além do trabalho exercido normalmente; (5) Liberdade para dar sugestões e opiniões quanto ao trabalho e (6) Comunicação interna. O gráfico 3 apresenta as respostas.

De acordo com o gráfico, na empresa em geral, a maioria das respostas dos fatores do grupo uso e desenvolvimento de capacidades pessoais estão na classe de fatores de satisfação. Entretanto, observa-se que existem diferenças de percepções em relação aos fatores: divisão das tarefas/trabalho de forma proporcional/igualitária/justa, possibilidade para mostrar habilidades/potencial, além do trabalho exercido normalmente, liberdade para dar sugestões e opiniões quanto ao trabalho e

comunicação interna, pois cada um possui onze respostas na classe de fatores de insatisfação, o que representa, aproximadamente, um terço dos respondentes. Este fato possivelmente se deve à diferença de atividades entre os setores, pois há maior possibilidade para demonstrar habilidades pessoais em áreas técnicas, e o setor administrativo segue, em geral, rotinas e procedimentos padrões.

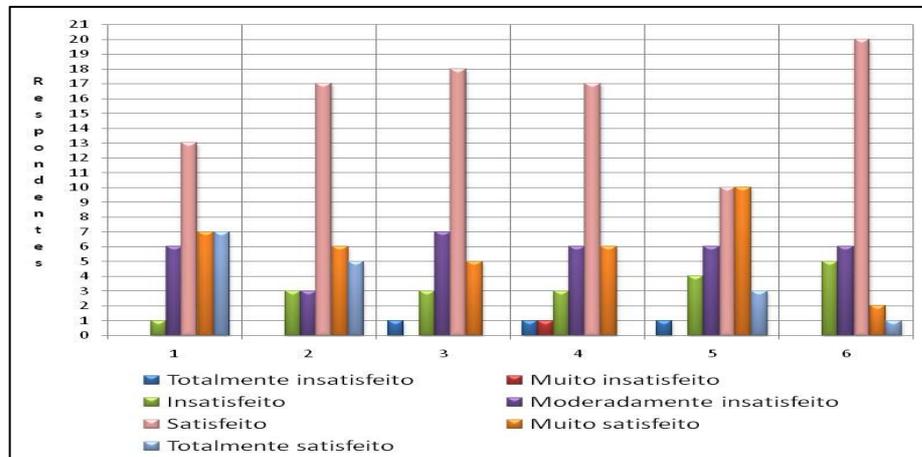


Gráfico 3: Uso e desenvolvimento de capacidades pessoais - Percepção de satisfação geral da empresa

Ao verificar a comparação das respostas entre os setores, observou-se uma diferença substancial em relação ao fator sentimento de realização pelo trabalho, pois 60% das respostas do setor administrativo estão na classe de fatores de insatisfação, resultado este que demonstra o alto nível de descontentamento neste setor. Neste sentido, cabe recordar os dados obtidos quanto ao fator remuneração justa e adequada/satisfação com salários (item 4.2.1) desses colaboradores, onde houve alto índice de insatisfação no setor. De forma antagônica, o setor de produção e o setor de vendas, apresentam, respectivamente, 90,90% e 100% das respostas na classe de fatores de satisfação. Talvez este fato possa ser explicado porque as atividades dos setores de produção e vendas são mais dinâmicas que as atividades administrativas, caracteristicamente mais burocráticas.

4.2.4 Análise do Grupo Oportunidades de Crescimento Profissional

O grupo oportunidades de crescimento profissional é formado cinco fatores: (1) Avaliação/julgamento feita pela chefia do trabalho desenvolvido; (2) Possibilidade de crescimento profissional na empresa/desenvolvimento de carreira; (3) Garantia de estabilidade no emprego; (4) Reconhecimento e valorização dos funcionários; (5) Investimento na capacitação/treinamento dos funcionários. Os resultados estão apresentados no gráfico 4.

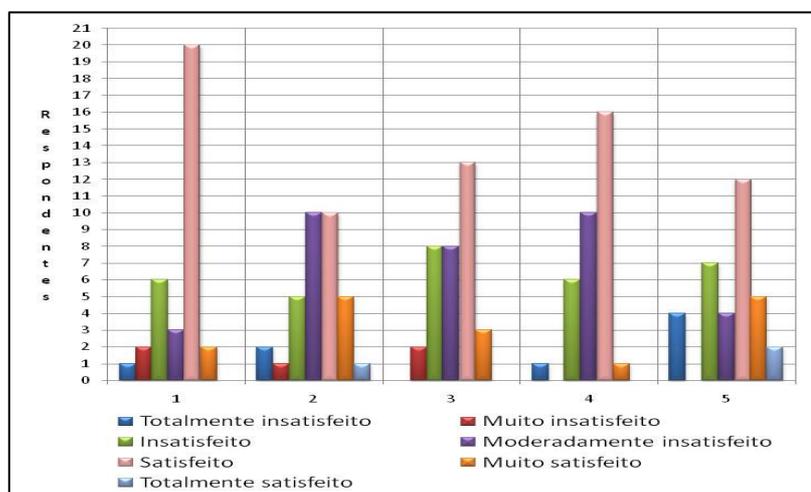


Gráfico 4: Oportunidades de crescimento profissional – Percepção geral da empresa



No grupo oportunidades de crescimento no trabalho, observando-se a empresa como um todo, destaca-se o fator avaliação/julgamento feita pela chefia do trabalho desenvolvido, que obteve a maior quantidade de respostas (vinte e duas) na classe de fatores de satisfação (64,7% dos respondentes). Quanto aos demais fatores, percebe-se razoável equilíbrio entre as classes de fatores de satisfação e de fatores de insatisfação, o que demonstra a necessidade de atenção a este grupo, porque o mesmo contém uma série de fatores que influenciam substancialmente a motivação dos funcionários, destacando-se o fator possibilidade de crescimento profissional na empresa/desenvolvimento de carreira.

Quanto à comparação entre os setores, é importante enfatizar o fator possibilidade de crescimento profissional na empresa/desenvolvimento de carreira, o qual apresenta diferenças significativas de percepção. O setor de vendas apresenta 72,72% das respostas na classe de fatores de satisfação e o setor de produção apresenta 54,54% das respostas nesta classe. Porém, o setor administrativo apresenta apenas 20% das respostas na referida classe. Isso pode estar relacionado à uma rotatividade menor de empregados no setor administrativo, que possui diversos empregados que estão na empresa há mais tempo, consolidados em seus cargos.

4.2.5 Análise do Grupo Integração Social

Os fatores para análise da satisfação quanto à integração social são: (1) Relacionamento com os colegas de trabalho; (2) Relacionamento da chefia com os empregados; (3) Cooperação entre colegas na empresa. Os resultados estão demonstrados no gráfico 5.

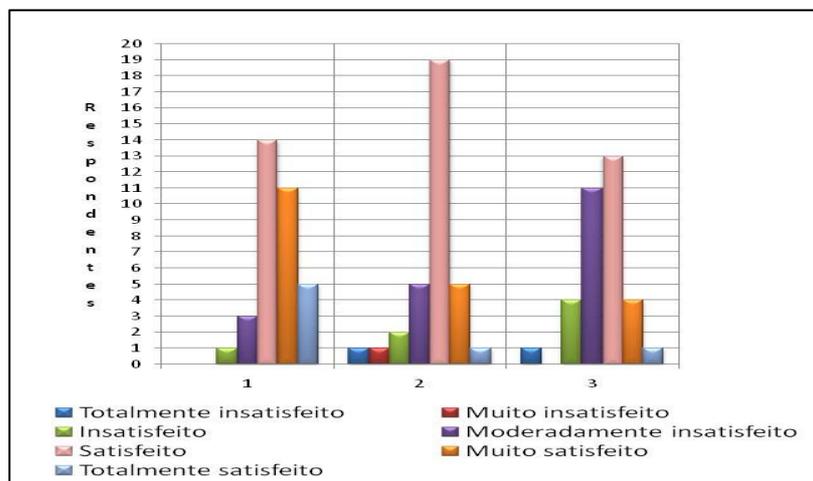


Gráfico 5: Integração social – Percepção geral da empresa

Em relação ao grupo integração social, observa-se na empresa que a maioria das respostas constituem a classe de fatores de satisfação, demonstrando um certo padrão de percepção em relação aos fatores desse grupo. Comparando-se os setores, verifica-se que referente ao fator relacionamento da chefia com os empregados, o maior índice de respostas na classe de fatores de insatisfação foi no setor de produção, com 36,36% das respostas. O setor administrativo e o setor de vendas apresentaram, respectivamente, 30% e 18,18% de respostas na referida classe. Convém informar que o setor de produção teve sua chefia alterada recentemente na empresa pesquisada, o que pode ser o motivo da maior quantidade de respostas na classe de fatores de insatisfação verificado neste setor. Mas é importante destacar que todos os setores ajam no sentido de reduzir os índices de insatisfação verificados.

4.2.6 Análise do Grupo Cidadania

Foram apresentados quatro fatores para o grupo cidadania: (1) Tratamento justo e imparcial (igualdade no tratamento pela chefia); (2) Respeito aos direitos trabalhistas pela empresa; (3) Divulgação de regulamento/manual com normas de funcionamento da empresa; (4) Privacidade pessoal dentro da organização. O gráfico 6 apresenta as respostas.

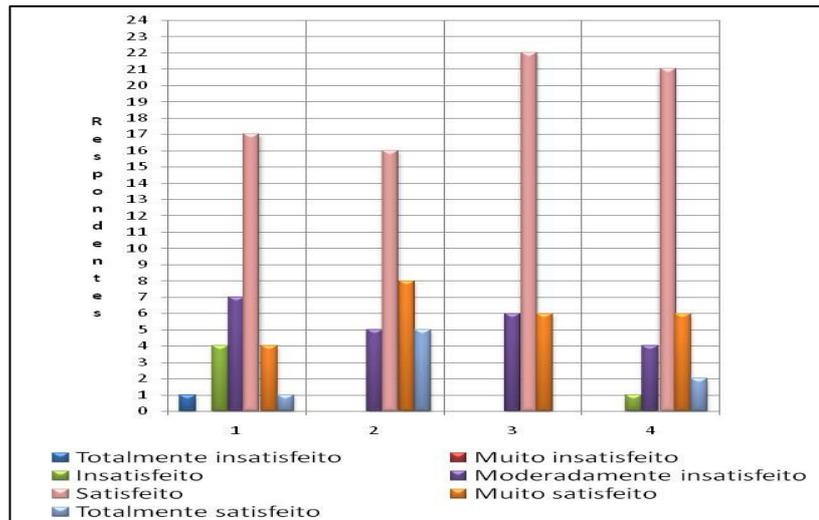


Gráfico 6: Cidadania no trabalho – Percepção geral da empresa

Quanto ao grupo cidadania no trabalho, de modo geral na empresa, pode-se observar que a maioria das respostas estão na classe de fatores de satisfação. Observa-se, entretanto, que o fator tratamento justo e imparcial (igualdade no tratamento pela chefia) apresenta o maior número de respostas na classe de fatores de insatisfação. Na análise setorizada, destaca-se o mesmo fator observado na análise geral, acima, no qual o setor administrativo apresenta a maior quantidade de respostas na classe de fatores de insatisfação (50% das respostas), seguido pelos setores de produção e vendas, que apresentam, respectivamente, 36,36% e 18,18% das respostas.

4.2.7 Análise do Grupo Espaço do Trabalho na Vida Pessoal

Quanto ao grupo espaço do trabalho na vida do pessoal do funcionário, o fator a ser considerado foi o nível de interferência de problemas do trabalho na vida pessoal.

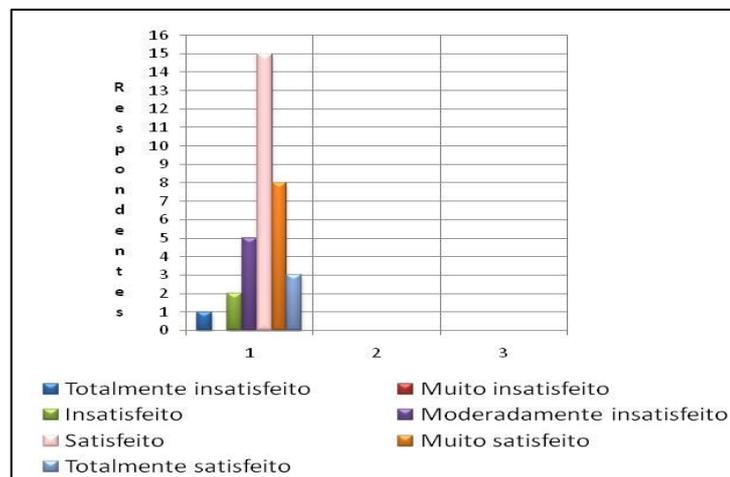


Gráfico 7: Espaço do trabalho na vida pessoal – Percepção geral da empresa

Em relação à interferência dos problemas de trabalho na vida pessoal, percebe-se que, na empresa como um todo, as respostas, em sua maioria, estão na classe de fatores de satisfação. Em relação à análise por setor, o setor administrativo, o setor de produção e o setor de vendas apresentam respectivamente, 30%, 27,27% e 18,18% de respostas que compõem a classe de fatores de insatisfação. Isso pode ser explicado porque o setor administrativo possui atividades relacionadas aos diversos controles administrativos/gerenciais, contábeis, financeiros, que exigem uma capacidade de concentração maior, inclusive com a necessidade de cumprimento de prazos, o que pode gerar tensão e preocupação além do horário de trabalho.



4.2.8 Análise do Grupo Relevância Social da Empresa

Para realizar a análise do grupo relevância social da empresa foram considerados três fatores: (1) Orgulho em trabalhar na empresa; (2) Imagem, credibilidade da empresa junto à comunidade local; (3) Responsabilidade social. O gráfico 8 apresenta os dados obtidos.

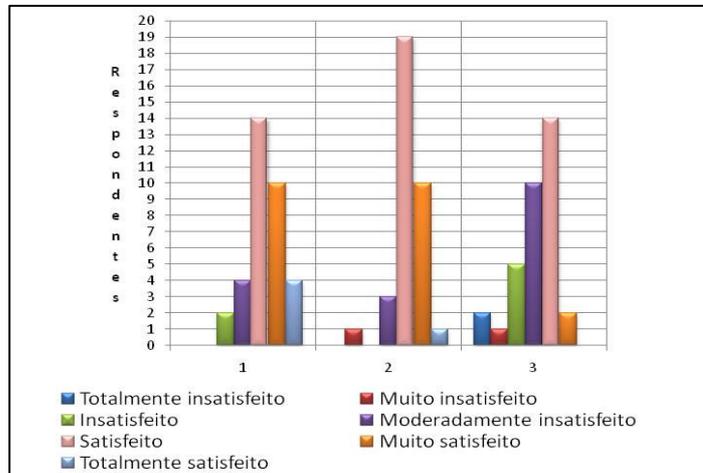


Gráfico 8: Relevância social da empresa – Percepção geral

Quanto ao grupo relevância social da empresa, percebe-se que a classe de fatores de satisfação também recebeu a maioria das respostas. Observa-se, porém, que o fator responsabilidade social na empresa apresenta o maior quantidade de respostas (18) na classe de fatores de insatisfação, resultado que pode estar relacionado ao possível desconhecimento, por parte dos respondentes, das ações da empresa ou pela possível inexistência de programas com esta finalidade.

4.2.9 Análise do Fator Satisfação Geral com a Empresa

O fator satisfação geral com a empresa apresenta vinte e sete respostas na classe de fatores de satisfação, que representa 79,41% dos respondentes. Analisando por setores, o setor de produção apresenta 36,36% das respostas na classe de fatores de insatisfação. No setor administrativo e no setor de vendas, são apresentadas, respectivamente 20% e 9,09% das respostas na classe de fatores de insatisfação. Portanto, observa-se que o setor que tem o maior índice de satisfação geral com a empresa é o setor de vendas.

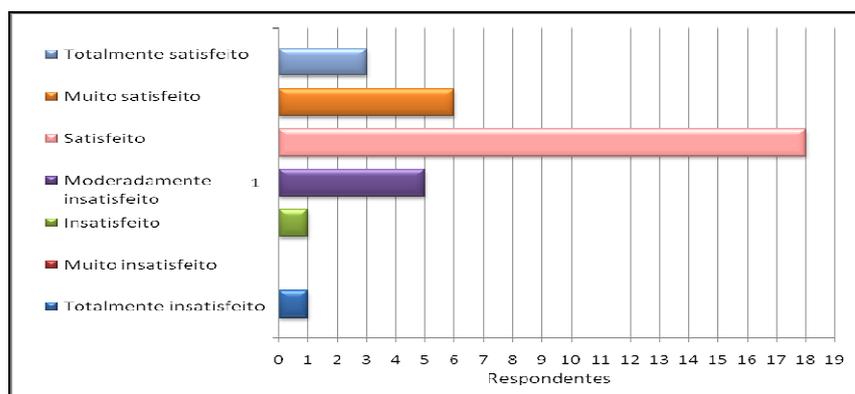


Gráfico 9: Satisfação geral com a empresa – Percepção geral

Diante do exposto nesta análise, constata-se que, apesar de os resultados gerais quanto aos grupos de fatores analisados, demonstrarem um nível significativo de percepções dos respondentes associadas à classe de fatores de satisfação, há a necessidade de a empresa promover ações que venham gerar percepções mais positivas em relação aos fatores que obtiveram, em especial, a maioria das respostas na classe de fatores de insatisfação. Tais fatores são: benefícios/vantagens/facilidades oferecidos além daqueles exigidos pelas leis trabalhistas; estado geral de tensão que o trabalho gera;



possibilidade de crescimento profissional da empresa/desenvolvimento de carreira; garantia de estabilidade no emprego; e responsabilidade social.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo identificar o nível de satisfação dos funcionários de uma concessionária de automóveis, na cidade de Guarapuava, estado do Paraná, em relação a um conjunto de fatores referentes à QVT. O estudo foi realizado por meio de pesquisa de campo, com o uso de questionários aplicados aos colaboradores da empresa, sendo, portanto, um estudo de caso, que resultou num quadro geral de índices de satisfação quanto à QVT na organização.

Dessa forma, convém retomar alguns dos principais resultados. Em relação à empresa como um todo, os resultados mostram que trinta dos trinta e seis fatores de QVT pesquisados possuem a maioria das respostas na classe de fatores de satisfação. Porém, há cinco fatores nos quais houve maior quantidade de respostas na classe de fatores de insatisfação, os quais são: benefícios/vantagens/facilidades oferecidos além daqueles exigidos pelas leis trabalhistas, estado geral de tensão que o trabalho gera, possibilidade de crescimento profissional da empresa/desenvolvimento de carreira, garantia de estabilidade no emprego e responsabilidade social. Estes fatores, portanto, merecem uma atenção especial nas políticas de gestão da empresa. Também foram realizadas análises por setores, os quais são: administrativo, de produção e de vendas. Conforme os resultados verificados, conclui-se que os funcionários mais satisfeitos com os fatores de QVT analisados na empresa estão no setor de vendas, onde 79,55% das respostas estão na classe de fatores de satisfação. No entanto, há pouca diferença nos demais setores, pois no setor de produção e no setor administrativo, respectivamente, são apresentadas 64,14% e 63,06% das respostas também na classe de fatores de satisfação.

Por fim, é importante destacar que quando os empregados pesquisados foram questionados sobre o seu nível geral de satisfação com a empresa, 79,41% das respostas ficaram na classe de fatores de satisfação, o que indica uma percepção bastante favorável do quadro de pessoal em relação à QVT que a empresa proporciona.

Como limitações do estudo, aponta-se o fato de a pesquisa ser de natureza quantitativa num único estudo de caso. E, tendo em vista que uma pesquisa qualitativa pode trazer maiores respostas sobre os motivos dos níveis de satisfação/insatisfação verificados, sugerem-se como estudos futuros a execução de pesquisas qualitativas sobre QVT na empresa, e também estudos comparativos com outras empresas do mesmo ramo de negócios.

6 REFERÊNCIAS

- BISPO, A. C. K. A.; et al. Empresa de economia de comunhão: em busca da qualidade de vida no trabalho? In: ENANPAD – ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 2005. Brasília. Anais... Brasília: ANPAD, 2005.
- CAÑETE, I. Qualidade de vida no trabalho: muitas definições e inúmeros significados. In: BITENCOURT, C. (Org.), Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais. Porto Alegre: Bookman, 2004. p. 389-404.
- CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. Metodologia científica. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.
- CHIAVENATTO, I. Gestão de pessoas; o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- DAVIS, K.; NEWSTRON, J. W. Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional. São Paulo: Pioneira, 1996.



GONSALVES, E. P. Iniciação à pesquisa científica. 4. ed. Campinas: Alínea, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ARELLANO, E. B. Qualidade de vida no trabalho. In: As pessoas na organização. São Paulo: Editora Gente, 2002. p. 295-305.

MACEDO, J.; MATOS, R. D. Qualidade de vida no trabalho: um estudo realizado com os funcionários da UNICENTRO, do campus de Irati. Revista Lato Sensu. Ano 3, n. 1, mar/2007. Disponível em <http://web03.unicentro.br/especializacao/Revista_Pos/P%C3%A1ginas/3%20Edi%C3%A7%C3%A3o/Aplicadas/PDF/32-Ed3_CS-QualidadeRE.pdf>. Acesso em 21 mar.2009.

MANCINI, S. et al. Qualidade de vida no trabalho e responsabilidade social. II ANPPAS – ENCONTRO ANUAL ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM AMBIENTE E SOCIEDADE, 2004. Indaiatuba, 2004. Disponível em <http://www.recursoshumanos.sp.gov.br/qualidadedevida/servicos/referencia_bibliografica/Qualidade%20de%20Vida%20no%20Trabalho%20e%20Responsabilidade%20Social.pdf>. Acesso em 28 mar. 2009.

MORETTI, S.; TREICHEL, A. Qualidade de vida no trabalho x realização humana. Revista Leonardo Pós, Blumenau, v.1, n.3, p.73-80,2003. Disponível em <www.icpg.com.br/artigos/rev03-12.pdf>. Disponível em 30 mar. 2009.

OLIVEIRA, R. C. M.; MORAES, L. F. R. Qualidade de vida no trabalho: uma análise no contexto de trabalho dos detetives da polícia civil metropolitana de Belo Horizonte. In: ENANPAD – ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 2001. Campinas. Anais... Campinas: ANPAD, 2001.

RECHZIEGEL, W.; VANALLE, R. M.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Satisfação com a qualidade de vida no trabalho no nível operacional: um estudo de caso em uma grande empresa do setor de autopeças. In: ENEGEP - ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 2001. Salvador. Anais... Salvador: ENEGEP, 2001.

RICHARDSON, R. J. Pesquisa social: métodos e técnicas. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1999.