

OS ASPECTOS PSICOLÓGICOS E COMPORTAMENTAIS NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO COM PROFISSIONAIS DO SETOR DE SERVIÇOS

André Carvalho Lindemam¹
Ronaldo Rosa dos Santos Junior²
Karla Kelleme de Lima³

RESUMO

O cenário de alta competitividade provoca uma nova realidade social, inclusive no ambiente de trabalho. Os colaboradores passam a ter maior importância, e, assim, as empresas procuram adotar medidas para que o ambiente de trabalho possa promover a qualidade de vida, permitindo e contribuindo para que o colaborador possa se desenvolver pessoal e profissionalmente. Nesse contexto, o objetivo geral desse estudo foi analisar como os aspectos psicológicos e comportamentais relacionados a qualidade de vida no trabalho se caracterizam na percepção de profissionais que trabalham em cargos de auxiliares de serviços gerais em uma empresa de prestação de serviços. Metodologicamente, trata-se de um estudo descritivo e quantitativo, com um grupo de profissionais de uma empresa de prestação de serviços de manutenção predial em Goiânia/GO. A amostra foi composta de 14 profissionais. Os dados foram coletados através do uso da escala TQWL-42 -*Total Quality of Work Life* (Qualidade de Vida no Trabalho Total). A análise dos dados foi realizada a partir da estatística descritiva com base no instrumento TQWL-42. Os resultados revelaram que a esfera Psicológica e comportamental obteve 55,36 pontos, sendo considerada satisfatória. Em relação aos 04 aspectos referentes a esta esfera, a autoestima obteve 70,54 pontos, o feedback obteve 66,07 e a significância da tarefa alcançou 61,61 pontos, sendo considerados satisfatórios. Por fim, o aspecto desenvolvimento pessoal e profissional alcançou 23,21 pontos, sendo considerado muito insatisfatório. Assim, conclui-se que a esfera psicológica e comportamental foi considerada satisfatória, assim como três aspectos que a compõe, porém, torna-se importante a análise e ações para melhorar o aspecto desenvolvimento pessoal e profissional que obteve uma pontuação considerada muito insatisfatória.

Palavras-chave: qualidade de vida no trabalho; serviços; aspectos psicológicos e comportamentais.

ABSTRACT

THE PSYCHOLOGICAL AND BEHAVIORAL ASPECTS IN THE QUALITY OF LIFE AT WORK: A STUDY WITH PROFESSIONALS OF THE SERVICES SECTOR

The scenario of high competitiveness and changes provokes a new social reality, including in the work environment. Employers become more important, and, companies seek to adopt measures so that the work environment can promote the quality of life, allowing and contributing to the employee to develop personally and professionally. In this context, the general objective of this study was to analyze how the psychological and behavioral aspects related to quality of life at work are characterized in the perception of professionals working in auxiliary positions of general services in a service delivery company. Methodologically, this is a descriptive and quantitative study, with a group of professionals from a company providing property maintenance services in Goiânia / GO. The sample consisted of 14 professionals. Data were collected using the TQWL-42 -*Total Quality of Work Life* scale. Data analysis was performed from the descriptive statistics based on the TQWL-42 instrument. The results revealed that the Psychological and Behavioral sphere obtained 55,36 points, being considered satisfactory. Regarding the 04 aspects related to this sphere, the self-esteem obtained 70.54 points, the feedback obtained 66.07 and the significance of the task reached 61.61 points, being considered satisfactory. Finally, the personal and professional development aspect reached 23.21 points, being

¹ Professor Adjunto no curso de Administração na Faculdade Araguaia. Administrador. E-mail: psi.andre@hotmail.com

² Coordenador dos Cursos de Administração e Gestão Comercial na Faculdade Araguaia, Administrador.

³ Coordenadora do curso de Pós-graduação em Planejamento Tributário, Auditoria e Controladoria e Perícia, Auditoria e Direito Tributário – Faculdade Araguaia.

considered very unsatisfactory. Thus, it is concluded that the psychological and behavioral sphere was considered satisfactory, as well as three aspects that compose it, however, it becomes important the analysis and actions to improve the personal and professional development aspect that obtained a score considered very unsatisfactory.

Key words: quality of life at work; services; psychological and behavioral aspects.

INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho (QVT) é abordada de diferentes formas e autores ao longo do tempo. Um dos motivos é a maior pressão empresarial provocada pelo aumento da competitividade e as mudanças nas relações no mercado de trabalho. Pode-se observar através da história que diversos autores, tais como: Walton, Hackman, Oldham, Westley, Werther, Davis, Nadler, Lawler, e outros, se debruçaram sobre essa temática e procuram oferecer seus ensinamentos (LIMONGI-FRANÇA & KANIKADAN, 2006).

Neste estudo, a qualidade de vida no trabalho é conceituada como a satisfação que os colaboradores apresentam em relação as condições de trabalho, seu desenvolvimento pessoal e profissional, autonomia, tarefas, supervisão e a saúde dos colaboradores.

Walton, em 1973, foi o pioneiro a abordar o trabalho como um todo e desenvolveu o modelo de QVT a partir de oito categorias, considerando, também, aspectos na vida de não-trabalho. Assim ele procurou relacionar as dimensões do trabalho e as que influenciam o trabalhador mesmo de forma indireta (PEDROSO; PILATTI, 2010).

O modelo de Hackman e Oldham (1975) estabelece uma “correlação entre atributos da tarefa, características objetivas do trabalho, motivação e satisfação do trabalhador. Considera existir cinco dimensões essenciais ao trabalho, a saber: Variedade da Tarefa, Identidade da Tarefa, Significância da Tarefa, Autonomia e Feedback” (GERHEIM, 2016, p. 20).

Por outro lado, o modelo de QVT de Westley, publicado em 1979, tem como ênfase a abordagem sociotécnica, “o modelo realiza uma retrospectiva histórica do ambiente laboral, inserindo as dimensões abordadas em seu modelo no contexto do trabalho, articulando-as paralelamente à QVT” (PEDROSO; PILATTI, 2010, p. 200).

Um outro modelo foi o de Werther e Davis, publicado em 1981. De acordo com Werther e Davis (1983, *apud*, PEDROSO; PILATTI, 2010), são diversos os fatores que afetam a QVT, tais como: supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e o projeto do cargo. Sendo este último o que envolve mais intimamente o trabalhador. Esse modelo concentra-se no projeto de cargos: ambientais, organizacionais e comportamentais. Para esse modelo os fatores organizacionais devem garantir a eficiência no processo

produtivo e para isso recomenda três métodos: abordagem mecanicista, fluxo de trabalho e as práticas de trabalho (GERHEIM, 2016; PEDROSO, PILATTI, 2010).

Nadler e Lawler (1983, *apud* PEDROSO, 2010, p.81) afirmam que a “variável qualidade de vida no trabalho deveria ser claramente definida em um conceito que factualmente expresse o seu real significado”. Assim, a QVT deveria expressar, através de seu conceito, quais os resultados poderiam produzir e que benefícios e condições ela produziria esses resultados (PEDROSO, 2010). Esse modelo de QVT incentiva a participação dos funcionários na resolução dos problemas da empresa. Nessa visão, o trabalho deveria ser mais adequado as possibilidades individuais dos trabalhadores e assim os mesmos deveriam se envolver na reestruturação do trabalho (GERHEIM, 2016).

A QVT passa a fazer sentido quando se expande além dos programas de saúde e passa a ser discutido de forma mais ampla, abordando, por exemplo, as relações de trabalho e a saúde do trabalhador, presentes em diferentes organizações e setores da economia (LIMONGI-FRANÇA & ASSIS, 1995).

Um dos setores de atuação dos trabalhadores é nas empresas prestadoras de serviços. De acordo com Fitzsimmons & Fitzsimmons (2005), os serviços estão presentes nas atividades econômicas de qualquer sociedade e vários são os fatores que fizeram com que a demanda por serviços aumentasse, tais como: a mudança no perfil do consumidor – as pessoas precisam de mais tempo; mudanças tecnológicas – a utilização da internet; aumento da urbanização – diminuição da população rural e migração para a área urbana e a utilização pelas empresas de manufatura como um diferencial competitivo.

De acordo com Fitzsimmons & Fitzsimmons (2005, p. 30) são “muitas definições de serviços encontradas, mas todas contêm um tema comum de intangibilidade e consumo simultâneo”. Segundo os mesmos autores, “serviços é uma experiência perecível, intangível e desenvolvida para um consumidor que desempenha o papel de coprodutor”.

Um dos tipos de prestação de serviços é o de conservação e limpeza. De acordo com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) (2017), este mercado pode ser considerado um fenômeno recente do segmento econômico de micro e pequenas empresas. Esse tipo de serviço é prestado a muito tempo, porém sem o uso de técnicas e equipamentos devidamente adequados. De acordo com as estatísticas do segmento de limpeza, este é o setor com mais crescimento no Brasil.

O SEBRAE (2017) ainda destaca que as empresas podem ofertar serviços para distintos setores da economia, podendo as empresas realizarem a prestação de serviços a:

empresas, residências, condomínios e prédios residenciais. Uma alternativa de prestação do serviço de conservação e limpeza está relacionada ao crescente mercado imobiliário que aumenta as oportunidades no segmento de manutenção de limpeza de áreas comuns de condomínios.

Está pesquisa, de natureza qualitativa/quantitativa, ou seja, método misto analisa através de estudo de caso único, como os aspectos psicológicos e comportamentais da qualidade de vida no trabalho se manifestam em uma empresa prestadora de serviços.

Em outras palavras, a questão norteadora desse estudo é: qual a avaliação da esfera psicológica e comportamental no dia a dia dos profissionais que ocupam cargos de auxiliares de serviços gerais em empresas de prestação de serviços de conservação e limpeza?. A fim de responder à questão de pesquisa, este trabalho tem como objetivo geral analisar os aspectos que compõe a esfera psicológica e comportamental referentes a qualidade de vida no trabalho.

Assim, o trabalho é oportuno para diferentes atores: (1) para as empresas, na medida em que mostra como as variáveis de qualidade de vida no trabalho estão presentes no dia a dia de seus colaboradores, podendo assim repensar a sua gestão, (2) para o setor, porque mostra ações que fazem parte de uma empresa bem sucedida e, assim, práticas de *benchmarking* podem ser realizadas e (3) para a academia, pois, com base na abordagem teórica previamente estabelecida, busca-se ilustrar um estudo de caso que possa gerar melhor compreensão e reflexões sobre a qualidade de vida no trabalho em empresas de prestação de serviços.

MATERIAL E MÉTODOS

Está pesquisa classifica-se como uma pesquisa de natureza mista, qualitativa e quantitativa. A pesquisa desenvolveu-se através de uma investigação exploratória e descritiva, já que investiga um fenômeno ainda pouco conhecido com o propósito de compreendê-lo melhor, e assim lançar alguns *insights* e descrever elementos relacionados a esta situação (VERGARA 2005).

O estudo baseia-se em um estudo de caso único, através do qual pode se realizar uma análise profunda, quando o pesquisador visa a examinar determinado ambiente de modo detalhado, um sujeito ou situação particular (LEE, 1998; FLICK, 2009; VERGARA 2005).

Para esse estudo, primeiramente, realizou-se a revisão bibliográfica dos temas em questão, para a compreensão dos principais conceitos envolvidos. Esta fase, apesar de ser a

primeira, acompanhou a pesquisa até a sua conclusão. Posteriormente, aplicou-se o instrumento TQWL-42 (PEDROSO, 2010), composto de 47 questões, divididas em cinco grandes esferas: biológica/fisiológica, psicológica/comportamental, sociológica/relacional, econômica/política e ambiental/organizacional)

O instrumento é nomeado TQWL-42, onde a sigla TQWL é a abreviatura de “*Total Quality of Work Life* (Qualidade de Vida no Trabalho Total), e o sufixo 42 significa o número de questões relacionadas à qualidade de vida no trabalho do instrumento. (PEDROSO, 2010).

Pedroso (2010, p.108) sugere para a análise dos resultados do TQWL-42, a utilização da escala de classificação da qualidade de vida no trabalho proposta por Timossi et al. (2009), conforme o quadro 1, em que:

Um ponto central (50), caracteriza o nível intermediário da qualidade de vida no trabalho, enquanto os valores abaixo e acima desse ponto central, compreendidos entre os pontos 25 e 75, são caracterizados, como insatisfação e satisfação, respectivamente. Os valores não compreendidos no intervalo 25-75 apresentam respectivas tendências à insatisfação total e satisfação total, sendo que tais limites totais são, em tese, inexistentes.

Quadro 1 - Escala de níveis de satisfação de qualidade de vida no trabalho

Intervalo	Resultado	Tendência
0 a 6,25 6,26 a 18,75 18,76 a 25	Muito insatisfatório	Tendência para totalmente insatisfatório Tendência neutra Tendência para insatisfatório
25,01 a 31,25 31,26 a 43,75 43,76 a 50	Insatisfatório	Tendência para muito insatisfatório Tendência neutra Tendência para neutro/satisfatório
50,01 a 56,25 56,26 a 68,75 68,76 a 75	Satisfatório	Tendência para neutro/insatisfatório Tendência neutra Tendência para muito satisfatório
75,01 a 81,25 81,26 a 93,75 93,76 a 100	Muito satisfatório	Tendência para satisfatório Tendência neutra Tendência para totalmente satisfatório

Fonte: Timossi et al. (2009).

Para esse estudo, analisou-se a esfera psicológica/comportamental e seus aspectos: feedback, autoestima, desenvolvimento pessoal e profissional e significância da tarefa. A coleta dos dados ocorreu no local de trabalho dos funcionários, em local previamente preparado para a coleta. A mesma ocorreu no mês de Abril de 2017 e cada respondente demorou em média 20 minutos para responder ao instrumento.

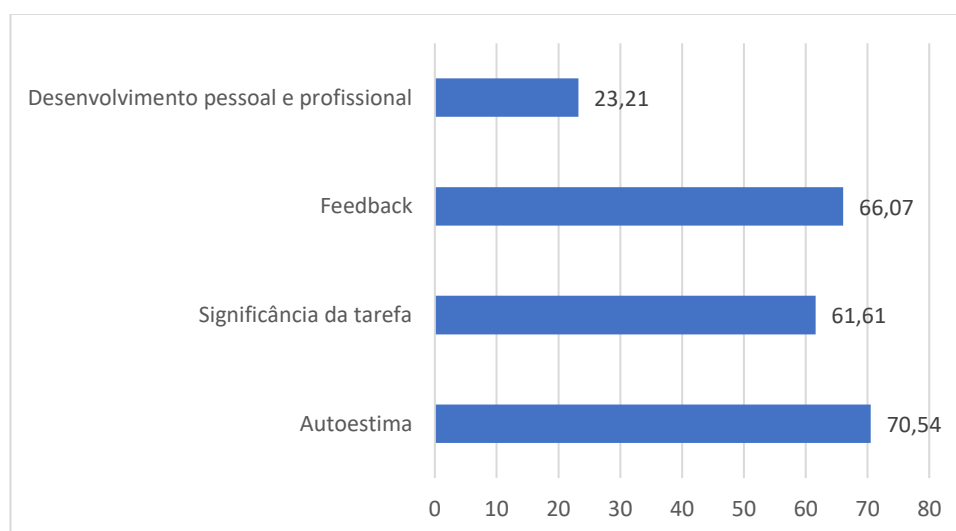
Os dados foram analisados por meio da análise qualitativa e quantitativa. Utilizou-se os métodos estatístico descritivos e inferenciais. Também, o software Excel, assim como as orientações estabelecidas em relação ao Instrumento TQWL-42.

Participaram dessa pesquisa quatorze (14) funcionários, que exercem o cargo de auxiliar de serviços gerais, sendo 07 mulheres e 07 homens, com média de idade de 36 anos. Em relação a escolaridade dos participantes: 36% tem o ensino fundamental incompleto, 29% o ensino médio completo, 21% o ensino médio incompleto e 14% o ensino fundamental completo. Em relação ao estado civil dos participantes: 62% são casados, 31% são solteiros e 7% são separados/divorciados. O tempo médio de serviço na empresa é de 3 anos e meio.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A esfera psicológica/comportamental obteve o resultado de 55,36 pontos, que conforme a escala de níveis de satisfação da qualidade de vida no trabalho de Timossi *et al* (2009), considera-se como um resultado satisfatório. Os resultados referentes aos aspectos desta esfera estão descritos na figura 1

Figura 1– Aspectos referentes a esfera psicológica/comportamental.



Fonte: Autores com base nos dados da pesquisa, 2017

Os dados demonstram que o *desenvolvimento pessoal e profissional*, ou seja, de acordo com Pedrosa (2010), o nível com o qual a empresa incentiva e libera o trabalhador para aperfeiçoar o seu conhecimento no intuito de lhe possibilitar crescimento em nível pessoal e/ou profissional, obteve 23,21 pontos, sendo considerado muito insatisfatório

conforme a escala de níveis de satisfação da qualidade de vida no trabalho de Timossi et al (2009).

Esse aspecto foi avaliado por meio de duas perguntas: a primeira questionava se a empresa em que o empregado trabalha incentiva e/ou libera para fazer cursos e outras atividades relacionadas ao trabalho, e o resultado predominante foi que a empresa não realiza estas atividades. A segunda questionava o quão satisfeito o trabalhador está com o apoio que a empresa em que ele trabalha lhe concede para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, e a resposta predominante foi de muito insatisfeito.

Walton (1973) já nos alertava para a importância de a empresa propiciar o desenvolvimento de capacidades como uma categoria que contribui para o desenvolvimento de satisfação em relação a qualidade de vida no trabalho. Também, Westley (1979) dentro do indicador psicológico, enfatiza que a variável desenvolvimento pessoal e profissional pode ser uma fonte de problema se não for atendida, relacionado a qualidade de vida no trabalho.

Para este aspecto, sugere-se que a empresa desenvolva programas de educação continuada e promova o desenvolvimento de seus colaboradores com cursos in company e/ou custeando a formação de seus profissionais. O primeiro, pode ser realizado em parcerias com órgãos como o SEBRAE, SENAC ou SENAI, bem como com empresas de consultoria de desenvolvimento de pessoas. O segundo, pode ser realizado com ações de investimento de forma integral ou parcial para que o funcionário continue os seus estudos e desenvolvimento. Podem ser custeados de forma integral ou parcial, cursos de: extensão, graduação, especialização e outros.

Também, sugere-se, pelo perfil de escolaridade dos funcionários (36% tem o ensino fundamental incompleto, 29% o ensino médio completo, 21% o ensino médio incompleto e 14% o ensino fundamental completo), que a empresa incentive os mesmos a concluírem os estudos no nível fundamental e médio, e para aqueles que já os concluíram, que a empresa incentive a continuidade dos estudos em nível superior.

O segundo aspecto dessa esfera analisado foi o *feedback* que se refere a retroinformação do desempenho no trabalho do indivíduo, esclarecendo o quão correto ou errado este vem sendo realizado (PEDROSO, 2010). Este aspecto obteve 66,07 pontos, considerado pela escala de níveis de qualidade de Timossi *et al* (2009) como satisfatório. Esse aspecto foi avaliado por meio de duas perguntas: a primeira questionava em que medida o trabalhador consegue compreender o quão correto ou errado ele realiza o trabalho, e o

resultado predominante foi pela opção médio. A segunda questionava o quão satisfeito o trabalhador está com as informações que lhe são oferecidas sobre o seu desempenho no trabalho, e a resposta predominante foi de nem satisfeito e nem insatisfeito.

Hackman e Oldham (1975) já citavam o feedback como uma das dimensões essenciais do trabalho e sua importância para a qualidade de vida no trabalho. Westley (1975) também citava no seu indicador político a variável da informação sobre o próprio trabalho que o empregado precisa receber. Também, Werther e Davis (1983) destacaram a importância dos fatores comportamentais, dentre eles, o elemento retroalimentação que permite ao trabalhador conhecer os resultados do seu trabalho, como um dos fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho.

Infere-se, então, que a comunicação entre os coordenadores e coordenados sobre o desempenho das tarefas descritas no cargo está ocorrendo de forma a proporcionar a qualidade de vida no trabalho.

O terceiro aspecto analisado foi a *significância da tarefa* que, de acordo com Pedroso (2010), se refere a quanto o trabalhador percebe a importância do seu trabalho e o julga significativo para a empresa e/ou para a sociedade. Este aspecto obteve 61,61 pontos e é considerado como satisfatório, segundo a escala de Timossi *et al* (2009). Esse aspecto foi avaliado por meio de duas perguntas: a primeira questionava o quão importante o trabalhador considera o trabalho que ele realiza, e o resultado foi mais ou menos. A segunda questionava o quão satisfeito o trabalhador está com a contribuição que o seu trabalho representa para a empresa como um todo e para a sociedade, e a resposta predominante foi de nem satisfeito e nem insatisfeito.

Hackman e Oldham (1975) já destacavam a importância da significância da tarefa como uma dimensão essencial ao trabalho, para eles, a significância da tarefa refere-se ao quanto o resultado do emprego impacta na vida de uma pessoa.

Assim, infere-se que mesmo o resultado apontando como satisfatório, o empregado ainda não consegue perceber a importância dos seus serviços tanto para a empresa como para a sociedade. Sugere-se a realização de atividades que demonstrem para o trabalhador como as suas atividades são importantes para que a empresa alcance os seus objetivos e quão importantes são para a sociedade.

O último aspecto analisado foi a *autoestima*, que se refere, de acordo com Pedroso (2010), a avaliação que o trabalhador faz de si mesmo no ambiente laboral. Este aspecto obteve 70,54 pontos, sendo considerado satisfatório de acordo com a escala de níveis de

qualidade de Timossi *et al* (2009). Esse aspecto foi avaliado por meio de duas perguntas: a primeira questionava a frequência que o trabalhador se sente incapaz de realizar o seu trabalho, e as respostas predominantes apontaram para raramente. A segunda questionava o quão satisfeito o trabalhador está consigo mesmo, e a resposta predominante foi de satisfeito. Infere-se, por tanto, que o empregado possui uma boa autoestima no ambiente de trabalho.

CONCLUSÃO

Para fins de conclusão, esse estudo demonstrou que a esfera psicológica e comportamental foi considerada satisfatória de acordo com a percepção dos colaboradores que participaram do estudo. A esfera é representada pelos seus aspectos: feedback, autoestima, significância da tarefa e desenvolvimento pessoal e profissional, os quais, com exceção do último, foram considerados satisfatórios.

A satisfação dos colaboradores com essa esfera não garante uma satisfação com a qualidade de vida total na empresa, porém, apresenta indícios que para esse recorte e público específico, essa esfera está satisfatória, mas precisa de melhoria em um de seus aspectos, o desenvolvimento pessoal e profissional.

Uma opção para melhorar a satisfação dos colaboradores em relação ao desenvolvimento pessoal e profissional é a implantação de programas de educação continuada que promovam o desenvolvimento de seus colaboradores com cursos *in company*. Também, a empresa pode adotar programas que incentivem os colaboradores a continuar os seus estudos, e, conseqüentemente, melhor o seu desenvolvimento pessoal e a qualidade de vida no trabalho.

Também, que a empresa realize atividades que demonstrem para o trabalhador como as suas atividades são importantes para que a empresa alcance os seus objetivos e quão importantes são para a sociedade.

Devido a alguns fatores, está pesquisa revelou algumas limitações que merecem ser destacadas. Inicialmente, por se tratar de um estudo de caso, pode-se dizer que os resultados da pesquisa não devem ser generalizados, limitando a pesquisa a uma dada realidade. Contudo, o estudo de caso desenvolvido pode servir de inspiração para as empresas do setor, tendo em vista as análises realizadas.

Uma das principais limitações do estudo foi o fato de a pesquisa não comparado a qualidade de vida no trabalho de outros profissionais da empresa, lotados em condomínios diferentes.

Analisando a abordagem teórica considerada neste estudo, percebeu-se haver, no campo acadêmico, a relação entre qualidade de vida no trabalho e empresas de serviços. Desse modo, sugere-se um estudo mais abrangente entre estas duas teorias.

Outra sugestão é desenvolver um estudo futuro que envolva outras empresas de prestação de serviços de conservação e limpeza e realizar um estudo comparativo.

REFERÊNCIAS

- FITZSIMONNS, J. A.; FITZSIMONNS, M. J. **Administração de Serviços: Operações, estratégia e tecnologia da informação**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- FLICK, U. **Uma introdução a pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Bookman, 2009.
- FRANÇA, A.C. Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho. São Paulo, SP. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo, 245 p. 1996.
- HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. The job diagnostic survey: an instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects. **Technical report n. 4, Department of Administrative Sciences of Yale University**, may 1974.
- LEE, T. W. **Using qualitative methods in organization research**. California: Sage Publications, 1998.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. KANIKADA, A. Y. S. A construção de um instrumento de coleta de dados a partir do modelo de indicadores biopsicossocial e organizacional–BPSO-96 e do modelo de competências do bem-estar–BEO, sobre gestão de qualidade de vida no trabalho. **Revista Eletrônica de Administração**, v. 12, n. 6, 2006.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C., ASSIS, M. P. de. (1995). Projetos de Qualidade de Vida no Trabalho: Caminhos Percorridos e Desafios. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, 35(2).
- NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality Of Work Life: Perspectives And Directions. **Organizational Dynamics**, V. 11, N. 3, P. 20-30, 1983. 206.
- PEDROSO, B. *et al.* Construção e validação do TQWL-42: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. **Revista de Salud Publica. Journal of Public Health**, v. 16, n. 6, p. 885-896, 2014.
- PEDROSO, B. **Desenvolvimento do TQWL-42: um instrumento de avaliação da qualidade**

de vida no trabalho. **2010. 129 f.** 2010. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal Tecnológica do Paraná, Ponta Grossa.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.. Revisão literária dos modelos clássicos de avaliação da qualidade de vida no trabalho: um debate necessário. In R. Vilarta, G. L. Gutierrez, & M. I. Monteiro (Orgs), **Qualidade de vida: evolução dos conceitos e práticas no século XXI.** Campinas: IPES. 2010

SEBRAE. Como montar um serviço de conservação e limpeza. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar-um-servico-de-conservacao-limpeza,b4687a51b9105410VgnVCM1000003b74010aRCRD>. Acessado em: 01. Abr. 2017.

TIMOSSI, L. S., PEDROSO, B., PILATTI, L. A., & FRANCISCO, A. C. Adaptação do modelo de Walton para avaliação da qualidade de vida no trabalho. *Revista da Educação Física*, 20(3), 395-405. 2009.

VERGARA, S.C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** São Paulo: Atlas, 2005.

WALTON, R. E. Quality Of Working Life: What Is It? **Slow Management Review**, V. 15, N. 1, P. 11-21, 1973.

WERTHER, B. W; DAVIS, K. **Administração de Pessoal e Recursos Humanos: A Qualidade de Vida No Trabalho.** São Paulo: Mcgraw-Hill Do Brasil, 1983.

WESTLEY, W. A. Problems And Solutions In The Quality Of Working Life. **Humans Relations**, V. 32, N. 2, P. 111-123, 1979.

Recebido em 20 de março de 2018.

Aprovado em 30 de abril de 2018.

TQWL-42 – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Este questionário objetiva diagnosticar como você se sente a respeito da sua **Qualidade de Vida no Trabalho**. Por favor, responda todas as questões. Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada. Nós estamos perguntando o quanto você está satisfeito(a), em relação a vários aspectos do seu **trabalho** nas **últimas duas semanas**. Escolha entre as alternativas de cada questão e coloque um círculo no número que melhor representa a sua opinião.

DADOS PESSOAIS

1) Idade: ____ anos

2) Sexo:

Masculino Feminino

3) Estado civil:

Solteiro(a)
 Casado(a)/União estável
 Viúvo(a)
 Separado(a)/Divorciado(a)

4) Escolaridade:

<input type="checkbox"/> Ensino Fundamental incompleto	<input type="checkbox"/> Ensino Fundamental completo
<input type="checkbox"/> Ensino Médio incompleto	<input type="checkbox"/> Ensino Médio completo
<input type="checkbox"/> Ensino Superior incompleto	<input type="checkbox"/> Ensino Superior completo
<input type="checkbox"/> Pós-graduação incompleto	<input type="checkbox"/> Pós-graduação completo

5) Tempo de serviço (em meses) na empresa em que você trabalha: ____ meses

QUESTIONÁRIO

F1.1 - Como você avalia a sua Qualidade de Vida no Trabalho?

Muito ruim	Ruim	Nem ruim nem boa	Boa	Muito boa
1	2	3	4	5

A1.1 - Com que frequência você se sente cansado(a) durante o trabalho?

Nunca	Raramente	Às vezes	Repetidamente	Sempre
1	2	3	4	5

A1.2 - O quanto você está satisfeito(a) com a disposição que você possui para trabalhar?

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

A2.1 – Você se sente capaz de realizar as suas tarefas no trabalho?

Nada 1	Muito pouco 2	Médio 3	Muito 4	Completamente 5
-----------	------------------	------------	------------	--------------------

A2.2 - O quanto você está satisfeito(a) com a sua capacidade de trabalho?

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

A3.1 - A empresa em que você trabalha disponibiliza atendimento médico, odontológico e social aos seus colaboradores?

Nada 1	Muito pouco 2	Médio 3	Muito 4	Completamente 5
-----------	------------------	------------	------------	--------------------

A3.2 - Quão satisfeito(a) você está com a qualidade dos serviços de saúde e de assistência social disponibilizados pela empresa em que você trabalha?

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

A4.1 - Com que frequência você se sente sonolento(a) durante o trabalho?

Nunca 1	Raramente 2	Às vezes 3	Repetidamente 4	Sempre 5
------------	----------------	---------------	--------------------	-------------

A4.2 - Quão satisfeito(a) você está com o tempo que você possui para dormir?

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

B1.1 - Com que frequência você se sente incapaz de realizar o seu trabalho?

Nunca 1	Raramente 2	Às vezes 3	Repetidamente 4	Sempre 5
------------	----------------	---------------	--------------------	-------------

B1.2 - O quanto você está satisfeito(a) consigo mesmo(a)?

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

B2.1 - O quão importante você considera o trabalho que você realiza?

Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5

B2.2 - O quanto você está satisfeito(a) com a contribuição que o seu trabalho representa para a empresa como um todo e para a sociedade?

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

B3.1 - Em que medida você consegue compreender o quão correto ou errado você realiza o seu trabalho?

Nada	Muito pouco	Médio	Muito	Completamente
1	2	3	4	5

B3.2 - Quão satisfeito(a) você está com as informações que te fornecem sobre o seu desempenho no trabalho?

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

B4.1 - A empresa em que você trabalha te incentiva e/ou libera para fazer cursos e outras atividades relacionadas com o seu trabalho?

Nada	Muito pouco	Médio	Muito	Completamente
1	2	3	4	5

B4.2 - O quanto você está satisfeito(a) com o apoio que a empresa em que você trabalha concede para o seu desenvolvimento pessoal e profissional?

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

C1.1 - Na empresa em que você trabalha, você pode expressar a sua opinião sem que isso te prejudique?

Nada	Muito pouco	Médio	Muito	Completamente
1	2	3	4	5

C1.2 - O quanto você está satisfeito(a) com relação à possibilidade de expressar suas opiniões livremente na empresa em que você trabalha?

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

C2.1 - Com que frequência você tem desentendimentos com os seus superiores ou colegas de trabalho?

Nunca 1	Raramente 2	Às vezes 3	Repetidamente 4	Sempre 5
------------	----------------	---------------	--------------------	-------------

C2.2 - Quão satisfeito(a) você está com a sua equipe de trabalho?

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

C3.1 - Em que medida você pode tomar decisões no seu trabalho, sem a necessidade de consultar o seu supervisor?

Nada 1	Muito pouco 2	Médio 3	Muito 4	Completamente 5
-----------	------------------	------------	------------	--------------------

C3.2 - O quanto você está satisfeito(a) com o nível de autonomia que te é concedido no seu trabalho?

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

C4.1 - Com que frequência você pratica atividades de lazer?

Nunca 1	Raramente 2	Às vezes 3	Repetidamente 4	Sempre 5
------------	----------------	---------------	--------------------	-------------

C4.2 - O quanto você está satisfeito(a) com o tempo que você possui para praticar atividades de lazer?

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

D1.1 - O seu salário é suficiente para você satisfazer as suas necessidades?

Nada 1	Muito pouco 2	Médio 3	Muito 4	Completamente 5
-----------	------------------	------------	------------	--------------------

D1.2 - O quanto você está satisfeito(a) com o seu salário?

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

D2.1 - Em que medida a empresa em que você trabalha apresenta vantagens e benefícios?

Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5

D2.2 - O quanto você está satisfeito(a) com as vantagens e benefícios oferecidos pela empresa em que você trabalha?

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

D3.1 - Você julga o seu trabalho cansativo e exaustivo?

Nada	Muito pouco	Médio	Muito	Completamente
1	2	3	4	5

D3.2 - O quanto você está satisfeito(a) com a sua jornada de trabalho semanal?

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

D4.1 - Com que frequência ocorrem demissões na empresa em que você trabalha?

Nunca	Raramente	Às vezes	Repetidamente	Sempre
1	2	3	4	5

D4.2 - O quanto você está satisfeito(a) com relação à segurança de permanecer empregado na empresa em que você trabalha?

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

E1.1 - As condições de trabalho (temperatura, luminosidade, barulho, etc.) do seu cargo são adequadas?

Nada	Muito pouco	Médio	Muito	Completamente
1	2	3	4	5

E1.2 - Quão satisfeito(a) você está com as suas condições de trabalho?

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

E2.1 - A empresa em que você trabalha oferece plano de carreira e/ou possibilidades de você ser promovido de cargo?

Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5

E2.2 - O quanto você está satisfeito(a) com o plano de carreira e/ou a possibilidade de promoção de cargo presentes na empresa em que você trabalha?

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

E3.1 - Com que frequência você julga o seu trabalho monótono?

Nunca	Raramente	Às vezes	Repetidamente	Sempre
1	2	3	4	5

E3.2 - O quanto você está satisfeito(a) com a variedade de atividades que você realiza no seu cargo?

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

E4.1 - Com que frequência você realiza no seu trabalho atividades completas, ou seja, do início ao fim?

Nunca	Raramente	Às vezes	Repetidamente	Sempre
1	2	3	4	5

E4.2 - O quanto você está satisfeito(a) com o trabalho que você realiza?

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

F1.2 - O quanto você está satisfeito(a) com a sua Qualidade de Vida no Trabalho?

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