

SELMA OTILIANA MARCOS DA SILVA

A qualidade de vida no trabalho: Estudo de caso em uma empresa na área de
construção civil da cidade de Benguela - Angola

Dissertação de Mestrado em Ciências Empresariais

UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA

PORTO, 2014

SELMA OTILIANA MARCOS DA SILVA

A qualidade de vida no trabalho: Estudo de caso em uma empresa na área de
construção civil da cidade de Benguela - Angola

Dissertação de Mestrado em Ciências Empresariais

UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA

PORTO, 2014

III

A qualidade de vida no trabalho: Estudo de caso em uma empresa na área de
construção civil da cidade de Benguela - Angola

Orientador: Prof. Doutor António Cardoso

Dissertação de Mestrado apresentada à
Universidade Fernando Pessoa como parte dos
requisitos para obtenção do grau de Mestre em
Ciências Empresariais.

Assinatura do autor:

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que fizeram parte deste trabalho e que incentivaram-me e ajudaram a torná-lo realidade.

Dedico este trabalho

À minha família.

VI

RESUMO

Atualmente o mundo corporativo passa por várias transições em sua cultura organizacional, o foco, portanto não são mais os processos e os produtos, mas sim os colaboradores e seu bem estar. As empresas, através de seus gestores, adquiriram a consciência de que o seu sucesso está intrinsecamente ligado a um ambiente laboral mais favorável. As pressões por resultados sofridas no ambiente de trabalho, remuneração, relação entre líder e liderado, carga horária, tipo de jornada, cultura organizacional, valores, políticas de benefícios e incentivos, políticas de cargos e salários, participação na tomada de decisão também afetam a qualidade de vida no trabalho. O trabalho discute o conceito de qualidade de vida e como esta prática está incorporada na empresa estudada. Portanto criar políticas e ações voltadas para a qualidade de vida tornou-se hoje fator primordial para atrair, reter, motivar e manter os colaboradores. Os gestores da empresa estudada, uma multinacional da área de construção civil, localizada na cidade de Benguela – Angola, percebendo essa importância, criaram algumas políticas e ações voltadas para a qualidade de vida, visando principalmente à motivação dos seus recursos humanos; políticas e ações essas que, devido ao estudo são percebidas e valorizadas pelos colaboradores. Este estudo teve como objetivo mostrar a percepção dos colaboradores da empresa estudada sobre as políticas e ações voltadas a qualidade de vida realizadas pela empresa e o impacto que elas causam. A realização do estudo contou com participação de 32 colaboradores. Os instrumentos utilizados foram à entrevista estruturada, questionário com perguntas fechadas. Com o estudo também foi possível verificar que as ações realizadas pela empresa têm um impacto positivo na cultura organizacional e conseqüentemente na produtividade.

Palavras-chave: Colaboradores; Construção Civil; Influência; Qualidade de vida; Trabalho.

ABSTRACT

Currently the corporate world goes through several transitions in its organizational culture, the focus therefore are no more processes and products, but employees and their welfare. Companies, through their managers, acquired the knowledge that your success is intrinsically linked to a more favorable work environment. Pressure for results suffered in the job, pay, relationship between leader and follower, workload, type of journey, organizational culture, values, policies, benefits and incentives, political positions and salaries, participation in decision-making environment also affect quality of work life. The paper discusses the concept of quality of life and how this practice is embedded in the company studied. So create policies and actions for the quality of life has now become essential to attract, retain, motivate and retain employees factor. The managers of the studied company, the multinational construction area, located in the town of Benguela - Angola, realizing this importance, created some policies and actions aimed at quality of life, mainly targeting the motivation of its human resources; these policies and actions that due to the study are perceived and valued by employees. This study aimed to show the perception of company employees studied the policies and actions aimed at quality of life held by the company and the impact they cause. The conduct of the study had the participation of 32 employees. The instruments used were the structured interview questionnaire with closed. In the study it was also possible to verify that the actions taken by the company have a positive impact on organizational culture and consequently productivity.

Keywords: Employees; Construction; Influence; Quality of life; Work.

INDÍCE GERAL

Agradecimentos	V
Dedicatória	VI
Resumo.....	VII
Índice de Figuras.....	XI
Índice de Tabelas	XII
Índice de Gráficos.....	XIII
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO GERAL.....	1
1.1. Introdução.....	1
1.2. Tema	3
1.3. Justificação da escolha.....	3
1.4. O Problema.....	4
1.5. Objectivos.....	5
1.5.1. Objectivo Geral.....	5
1.5.2. Objectivos Específicos.....	5
1.6. Metodologia.....	5
1.7. Limitações	7
1.8. Estrutura do Trabalho	8
CAPITULO II: REVISÃO DE LITERATURA	12
2.1. Qualidade de vida	13
2.2. A qualidade de vida e o ambiente organizacional	17
2.3. Geração da qualidade de vida no trabalho.....	19
2.4. Qualidade de vida no trabalho e sua importância nas organizações.....	20
2.5. Os trabalhadores e as condições de trabalho nos séculos XVIII e XIX	20
2.6. A qualidade de vida no século XXI.....	22
2.7.A Importância do ser humano no trabalho.....	23
2.8.Programa e ferramentas voltados para a qualidade de vida no trabalho.....	24

2.9.Motivação.....	26
2.10.Condições psicológicas do trabalho.....	31
2.10.1.Ambiente psicológico	35
2.10.2.Condições físicas – medicina, higiene e segurança no trabalho	35
2.11.Modelos de qualidade de vida no trabalho	37
CAPÍTULO III – METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO.....	43
3.1.Introdução	43
3.2.Métodos de pesquisa	43
3.3.Definição do problema.....	44
3.4.Questões de pesquisa	45
3.5.Método de recolha de dados	45
CAPÍTULO IV – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	46
4.1.Introdução	46
4.2.Breve caracterização do meio	46
4.3.Perfil da amostra	48
4.4.Análise dos resultados obtidos	48
4.5.Análise dos resultados obtidos	49
4.6.Discussão dos resultados	69
4.7. Notas conclusivas	69
CAPÍTULO V – CONCLUSÃO.....	72
5.1. Tema.....	72
5.2. Resposta aos objectivos e às questões de pesquisa	73
5.3. Contributos do estudo	76
5.4. Limitações da pesquisa	76
5.5. Implicações e recomendações resultantes da pesquisa.....	77
BIBLIOGRAFIA	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Pirâmide de Maslow	31
Figura 2 – Modelo de QVT de Walton	40
Figura 3 – Mapa da região estudada	47

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Classificação das empresas segundo seu porte	49
Tabela 2 - Faixa etária.....	49
Tabela 3 – Sexo do público respondente.....	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Fornecimento de equipamentos	51
Gráfico 2 - Fornecimento de alojamento	52
Gráfico 3 - Opinião sobre o alojamento oferecido	53
Gráfico 4 - Oferecimento de refeição aos colaboradores	54
Gráfico 5 - Opinião sobre a qualidade da refeição oferecida pela empresa	55
Gráfico 6 - Tempo de trabalho dos colaboradores na empresa	56
Gráfico 7 - Satisfação em trabalhar na empresa	57
Gráfico 8 - Relacionamento com os colegas de trabalho	58
Gráfico 9 - Autonomia para a tomada de decisões	59
Gráfico 10 - Liberdade para sugerir e opinar sobre melhorias na empresa	60
Gráfico 11 - Sentimento de reconhecimento na empresa	61
Gráfico 12 - Satisfação em relação ao salário	62
Gráfico 13 - Oportunidade de crescimento	63
Gráfico 14 - Condições sobre o ambiente laboral	64
Gráfico 15 - Rendimento no ambiente laboral na presença de ruídos	65
Gráfico 16 - Preocupação da empresa em relação à segurança	66
Gráfico 17 - Contribuição do trabalho no <i>stress</i> do dia a dia	67
Gráfico 18 - Aquisição de doença no ambiente laboral	68

CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO GERAL

Neste capítulo será mostrado o problema, a importância do tema, sua justificativa e sua relevância para a empresa estudada, bem como para o meio corporativo.

Também será mostrado quais foram os objetivos do trabalho, a metodologia e os métodos utilizados para alcançá-lo.

O trabalho mostra também algumas limitações que serão explanadas de forma que o leitor entenda a dificuldade para se alcançar os objetivos.

1.1. Introdução

Antigamente as empresas se preocupavam apenas com a produção, sendo que o homem era apenas um mero coadjuvante no processo produtivo. As condições precárias de trabalho, as longas jornadas diárias assim como a exploração de trabalho infantil eram ignoradas, o tratamento desumano e os frequentes acidentes faziam parte da vida dos trabalhadores e eram vistos com naturalidade por quem trabalhava.

De acordo com Pontes (2008), com o passar dos anos, o trabalho foi ocupando a maior parte do tempo do ser humano, o que antes era para suprir as necessidades básicas de subsistência, passou a ser, principalmente depois da revolução industrial, o ponto central de sua vida.

Desta forma a organização passa a se preocupar em oferecer um ambiente que proporcione ao indivíduo mais conforto, respeito, segurança e bem-estar, entre outros.

Atualmente, mediante ao mercado de trabalho extremamente competitivo, onde o ambiente empresarial tem sofrido grandes mudanças, as empresas tendem a serem cada vez mais exigentes, com isso, os profissionais buscam atender os padrões e as expectativas das organizações, buscando sempre suportar cobranças e viver constantemente sobre pressão, definindo-os como a maior potência dentro da empresa.

Para conseguir sobreviver ao mundo corporativo, é indispensável ter como aliados os seus recursos humanos motivado e comprometimento, portanto, gerar a qualidade de vida nas organizações, torna-se um fator indispensável para fazer com que cada indivíduo sintá-se motivado e se comprometa com os objetivos e as metas da organização, trazendo benefícios para o crescimento e o sucesso da empresa.

Uma vez que segundo Chiavenato (2014), a Qualidade de Vida do Trabalho sempre foi objeto de preocupação do homem, estando sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QTV) tornou-se parte principal da competitividade no mercado, fazendo com que os colaboradores melhorem o desempenho e a produtividade. Rocha (2014) define a qualidade como sendo um conjunto de propriedades de um serviço (produto) que a torna adequada à missão de uma organização (empresa) concebida como respostas às necessidades e legítimas expectativas de seus clientes.

Esse termo Qualidade de Vida no Trabalho tem gerado inúmeras discussões, devido à enorme aplicabilidade de seus programas. O tema tem prendido a atenção das organizações empresariais, pois é de responsabilidade da empresa implantar programas que permitem que os profissionais tenham melhores condições de vida no trabalho, com o objetivo de obter a motivação dos funcionários e o bem-estar das tarefas diárias.

A qualidade de vida também pode ser vista como um fator primordial para atrair, motivar e manter os colaboradores na organização, combatendo assim o *turnover*.

Muitos fatores influenciam para uma não qualidade de vida no trabalho, por isso devem ser identificados e combatidos com políticas e ações que buscam diminuir ou mesmo acabar com esses males que afetam, não somente o trabalho, mas também a vida familiar e social dos trabalhadores.

1.2. Tema

O Tema do presente trabalho é A Qualidade de Vida no Trabalho: estudo de caso em uma empresa na área da Construção Civil, preocupando em analisar a qualidade de vida e seu impacto na organização, que atualmente é considerado um tema atual, pois implica diretamente na motivação e conseqüentemente na produtividade do colaborador em trabalhar na organização.

1.3. Justificação da escolha

O tema é relevante, uma vez que no meio organizacional há diversas transformações sociais cíclicas e que se mudam com certa frequência como: transformações políticas, tecnológicas, processo produtivo e nas relações de trabalho.

Essas mudanças geram um ambiente sócio empresarial de conturbação, na qual os aspectos ambientais podem influenciar no bem-estar físico e emocional das pessoas, afetando a motivação e produtividade do colaborador.

Dentro deste contexto a qualidade de vida no trabalho vem adquirindo espaço nas organizações, uma vez que o intuito é promover um ambiente que estimule e dê suporte ao colaborador e à empresa e, que seja favorável ao bem estar de todos.

Criar políticas e ações voltadas a qualidade de vida também atrai, retém e controle o *turnover* nas organizações, por isso é importante para as empresas não só criarem ações e políticas voltadas a qualidade de vida e sim identificar a percepção do colaborador quanto as ações e políticas.

Sendo assim, mensurar a percepção do colaborador é fator primordial para o sucesso das políticas e ações, por isso o presente trabalho se justifica, devido a essa importância.

No plano prático, a pesquisa contribui significativamente para que se tenha conhecimento e condições de analisar, a realidade no interior da empresa que compõem o mercado de Benguela - Angola, a respeito do modo como são tratados os seus colaboradores.

A pesquisa é relevante para a empresa estudada em virtude de poder ter acesso à percepção de seus colaboradores a respeito da QVT, tendo possibilidade de adotar medidas administrativas que possam corrigir possíveis desvios não identificados no dia-a-dia de trabalho, como também intensificar os aspectos positivos evidenciados por meio da investigação.

Portanto os gestores da organização estudada perceberam que, é necessário se preocupar com os colaboradores de sua empresa, uma vez que os colaboradores passam mais horas do seu dia realizando seu trabalho do que em sua casa, passando assim ser necessário adotar medidas voltadas a qualidade de vida, que valorizem cada vez mais esses colaboradores e a manter sua autoestima e sua autorealização em graus elevados.

Torna-se cada vez mais importante o investimento em qualidade de vida significando investimento na produtividade e progresso da empresa e de onde ela está inserida.

Por isso, o assunto se tornou relevante no meio corporativo, e na empresa estudada não é diferente, uma vez que as empresas estão cada vez mais preocupadas em realizar políticas e ações voltadas à satisfação dos seus colaboradores com o intuito de retê-los por mais tempo.

A satisfação no trabalho é considerada um dos indicadores da qualidade de vida no trabalho e suas ferramentas têm sido utilizadas em diversas empresas.

1.4. O Problema

O problema de investigação está directamente relacionada à realidade de Angola e pretende responder as seguintes questões: Qual a percepção dos colaboradores da empresa estudada quanto às políticas e ações de qualidade de vida? E qual o impacto dessas políticas nos colaboradores?

1.5. Objectivos

1.5.1 Objectivo Geral

O objectivo geral do trabalho é mostrar a percepção dos colaboradores da empresa estudada sobre as políticas e ações realizadas sobre a qualidade de vida.

1.5.1 Objectivos Específicos

- Identificar quais são as políticas e ações que a empresa estudada realiza voltadas à qualidade de vida.
- Mostrar qual o impacto dessas políticas e ações nos colaboradores.
- Realizar um estudo bibliográfico acerca do tema qualidade de vida no trabalho.

1.6. Metodologia

Para realizar o referencial teórico, foi utilizado a pesquisa bibliográfica em livros, revistas, dissertações, teses, entre outros.

Há vários estudos no Brasil na área de qualidade de vida, porém em Angola há escassez de materiais para a pesquisa, portanto as dissertações, teses e artigos pesquisados são em sua grande maioria de autores brasileiros.

Marconi e Lakatos (2010, p. 166), se expressam da seguinte forma quando abordam a pesquisa bibliográfica:

A pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico, etc., até meios de comunicação oral: rádio, gravações em fita magnética e audiovisuais: filmes e televisão. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto, inclusive conferências seguidas de debates que tenham sido transcritos por alguma forma, quer publicadas, quer gravadas.

A pesquisa bibliográfica deu embasamento para a realização do estudo de caso, onde foi escolhida uma empresa do ramo de construção civil na cidade de Benguela em Angola, que foi a única que aceitou a participar da pesquisa.

Segundo Yin (2010) o método do estudo de caso enquadra-se como uma abordagem qualitativa e é frequentemente utilizado para coleta de dados na área de estudos organizacionais. Caracteriza-se por descrever um evento ou caso de uma forma longitudinal. O caso consiste geralmente no estudo aprofundado de uma unidade individual, tal como: uma pessoa, um grupo de pessoas, uma instituição, um evento cultural, etc.

Para realizar o trabalho e atingir os objectivos propostos foi utilizado as pesquisas quantitativa e qualitativa.

Segundo Severino (2007), a abordagem quantitativa preocupa-se com quantificação, utilizando para isto recursos e técnicas estatísticas. É muito utilizada em pesquisas descritivas onde se procura descobrir e classificar a relação entre variáveis ou em pesquisas conclusivas, onde se buscam relações de causalidade entre eventos.

Ainda para o autor, a abordagem qualitativa tem sido frequentemente utilizada em estudos voltados para a compreensão da vida humana em grupos, em campos como sociologia, antropologia, psicologia, dentre outros das ciências sociais. Pesquisas de natureza qualitativa envolvem uma grande variedade de materiais empíricos, que podem ser estudos de caso, experiências pessoais, histórias de vida, relatos de introspecções, produções e artefatos culturais, interações, enfim, materiais que descrevam a rotina e os significados da vida humana em grupos.

Como instrumento da pesquisa quantitativa foi utilizado a aplicação de um questionário com 21 (vinte e uma) perguntas fechadas, onde todos os participantes puderam responder as mesmas questões.

Foi utilizada a escala dicotomicas que são utilizadas com duas possíveis respostas e a escala de Likert ou escala Likert foi escolhida por ser um tipo de escala de resposta psicométrica

usada habitualmente em questionários, e é a escala mais usada em pesquisas de opinião. Ao responderem a um questionário baseado nesta escala, os perguntados especificam seu nível de concordância com uma afirmação (Marconi e Lakatos, 2010).

Para criar algumas das perguntas do questionário, a pesquisadora se embasou nos 8 (oito) fatores que afetam a Qualidade de Vida no Trabalho, segundo o modelo proposto por Walton, em 1973, com a finalidade de averiguar o nível de satisfação em relação à QVT, através da percepção de seus colaboradores.

Não se utilizou nenhum modelo pronto, mas sim um embasamento na teoria de Walton, de 1973, mas que é utilizado até hoje pelos pesquisadores da área de qualidade de vida, uma vez que a pesquisadora decidiu elaborar as perguntas de acordo com a necessidade da empresa. Antes de se elaborar as questões, a pesquisadora conversou informalmente com 1 (um) gestor da área de Recursos Humanos, que não terá seu nome revelado, pois a empresa não autorizou, que foi explicando o que ele precisaria saber sobre as ações e políticas realizadas na empresa e a pesquisadora foi elaborando as questões baseada nessas informações.

No total 32 (trinta e dois) colaboradores responderam a pesquisa do dia 22 ao dia 26 de abril de 2014. A empresa disponibilizou uma sala para a pesquisadora, onde ela fazia uma explicação prévia sobre as questões e o colaborador iria respondendo conforme sua própria vontade.

1.7. Limitações

As limitações do trabalho são referentes ao facto que em Angola há uma escassez de acervo documental nas bibliotecas em geral, bem como ao acesso a internet e aquisição de livros.

Assim, buscou-se autores brasileiros que descrevessem sobre o assunto. Mesmo realizando várias pesquisas, percebeu-se que a maioria dos autores buscam escrever sobre a importância da qualidade de vida e o quanto ela pode ser motivadora, porém são poucos autores que escrevem sobre a percepção dos colaboradores sobre as ações e políticas realizadas pela empresa em relação a qualidade de vida.

Dentre os materiais pesquisados, não foi possível encontrar trabalhos recentes na área da construção civil. Sendo assim, não há um parâmetro de comparação entre trabalhos, para identificar se as políticas e ações realizadas pela empresa são eficientes e eficazes em organizações do mesmo setor.

Buscou-se embasamento no modelo de Walton, de 1973, pois é o mais utilizado até hoje por pesquisadores da área de qualidade de vida.

As ações e políticas sobre a qualidade de vida também é uma prática nova para a realidade empresarial angolana, por isso não há muitas empresas que realizam essas ações e políticas, restringindo o universo da pesquisa, uma vez que a autora procurou 5 (cinco) empresas para realizar o estudo de multi casos, mas somente a empresa estudada concordou em participar.

Outra limitação é referente há uns dos métodos escolhido, no caso o estudo de caso, que recebe críticas de diversos autores, uma vez que considera-se que não tenha objetividade e rigor suficientes para se configurar enquanto um método de investigação científica. Os preconceitos existentes em relação ao Método do estudo de caso, devem-se principalmente aos seguintes fatores:

- Os dados podem ser facilmente distorcidos ao entendimento do pesquisador, para ilustrar questões de maneira mais efetiva;
- O estudo de caso não fornecem base para generalizações científicas;
- Há afirmação de que estudos de caso demoram muito e acabam gerando inclusão de documentos e relatórios que não permitem objetividade para análise dos dados;
- Ele está epistemologicamente em harmonia com a experiência daqueles que com ele estão envolvidos e, portanto, para essas pessoas constitui-se numa base natural para generalização, o que “funciona” em uma empresa, pode não “funcionar” em outra.

1.8. Estrutura do Trabalho

Este trabalho encontra-se estruturado em 5 (cinco) capítulos, sendo o primeiro dedicado a introdução, onde foram apresentados autores que discorrem das preocupações que atualmente as empresas têm com o ambiente de trabalho, uma vez que é necessário investir no ambiente laboral para atrair, reter e ainda manter os colaboradores motivados. Se as empresas não investem em ações e políticas voltadas aos seus recursos humanos, está propícia a perder bons colaboradores para a concorrência.

Também foi apresentado o tema e a justificativa do trabalho, onde o assunto explorado é voltado para a qualidade de vida no trabalho, onde foi realizado um estudo de caso em uma multinacional, localizada na cidade de Benguela. O tema foi escolhido, por ser um assunto atual e pouco explorado em Angola nas empresas em geral e a empresa estudada foi escolhida, devido ser a única que se mostrou preocupada em criar ações e políticas voltadas para a qualidade de vida de seus recursos humanos. A empresa, portanto tem a preocupação de oferecer um local de trabalho mais atraente e motivador para o seu colaborador, visando a melhoria na produtividade e controle do *turnover*.

O Capítulo 2 (dois) é dedicado ao tema: “Qualidade de Vida no Trabalho” de modo a apresentar e a sustentar as referências que auxiliaram na elaboração da pesquisa. Assim, faz-se um enquadramento teórico inicial, seguido de um levantamento e análise bibliográfica em relação ao tema estudado, de forma a responder às questões inicialmente colocadas na definição do problema e identificar soluções para o problema de investigação.

Dentre os assuntos estudados no capítulo 2 (dois), alguns merecem destaques como: qualidade de vida, geração da qualidade de vida, motivação e modelos de qualidade de vida no trabalho.

O assunto qualidade de vida na empresa, cada vez mais está ganhando espaço, pois é considerando uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, reflectindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas (Limongi-França, 2010).

A geração da qualidade de vida também é outro assunto abordado no capítulo 2 (dois), uma vez que a empresa deve oferecer um ambiente agradável e apropriado para o trabalho, provendo políticas e ações de melhorias no bem-estar do colaborador, impactando assim em sua capacidade produtiva e em seus resultados.

A motivação também é outro assunto importante abordado, uma vez que é um processo que influencia as ações das pessoas, é um impulso que a leva a agir de determinada maneira.

Os modelos de qualidade de vida, onde alguns autores criam indicadores mostrando os fatores que influenciam na qualidade de vida dos trabalhadores, dentre esses modelos. O explorado no trabalho foi o modelo de Walton, que é conhecido por estabelecer oito fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho e que os colaboradores conseguem ter uma boa percepção.

No Capítulo 3 (três) descreve-se a metodologia da investigação, que foi o estudo de caso, onde foi elaborado pesquisa bibliográfica, pesquisa quantitativa, e o método utilizado foi 1 (um) questionário com 21 (vinte e uma) perguntas para 32 (trinta e dois) colaboradores dos setores administrativos, produção e suprimentos.

Para elaborar o questionário foi utilizado como base o modelo elaborado por Walton, no ano de 1973 e quem vem sendo utilizado até hoje por pesquisadores da área de qualidade de vida. As perguntas foram elaboradas de acordo com a necessidade da empresa, portanto não se utilizou um modelo pronto.

No Capítulo 4 (quatro) mostrou-se a análise dos resultados obtidos durante o estudo de caso, onde foi caracterizada a empresa, que é do ramo da construção civil, localizada na cidade de Benguela-Angola, e é uma das poucas empresas que se tem conhecimento na cidade de cria ações e políticas voltadas para a qualidade de vida. A empresa também foi caracterizada como de grande porte, conforme definição do SEBRAE-SC – Brasil, uma vez que Angola não tem uma Lei Específica que determina a empresa de grande porte, só há a Lei n.o 30/11, Diário da República n.o 176, Ia Série de 13 de Setembro de 2011. Que determina as Micro, Pequenas e Médias Empresas. Os resultados obtidos na entrevista foram conclusivos para a pesquisa, pois responderam a problemática.

No final, Capítulo 5 (cinco), apresenta-se as conclusões, onde verificou-se que a empresa estudada é preocupada em realizar políticas e ações voltadas para a qualidade de vida e os colaboradores, percebem essas políticas e ações de forma positiva. Também foi mostrado alguns aspectos que poderão ser desenvolvidos em futuras investigações.

CAPITULO II: REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo é apresentado os principais conceitos voltadas a qualidade de vida, onde foi possível verificar a opinião de diversos autores sobre o tema, enriquecendo o trabalho e proporcionando embasamento para a construção do questionário, que foi de suma importância para a realização da pesquisa.

O assunto qualidade de vida está em ascensão na última década, porém não são muitos autores que descrevem sobre a percepção dos colaboradores sobre as políticas e ações que são oferecidas pelas empresas.

A maioria do material encontrado descreve sobre a importância da qualidade de vida o que ela pode trazer de benefícios para a organização.

Procurou-se por autores brasileiros que descrevessem sobre o assunto, porém não se encontrou material atual que discorresse sobre a percepção de políticas e ações voltadas a qualidade de vida em empresas específicas da área da Construção Civil. Mas, procurando sobre a qualidade de vida em outras áreas, foi possível identificar alguns autores brasileiros que descrevem sobre o assunto como Gonçalves (2011) que mostra o Modelo para Análise da Percepção da Qualidade de Vida no trabalho no Setor de Extração e Beneficiamento de Rochas Ornamentais; Marson *et al* (2011) que mostram a relação da motivação e a qualidade de vida, onde o público estudado foram colaboradores da área administrativa de uma Universidade Pública do Rio de Janeiro e Santos e Scheidt Junior (2013) que descrevem a Qualidade de vida no Trabalho - QVT e sua Influência na Retenção de Talentos numa Empresa Atacadista em Guajará- Mirim/Rondônia.

Assim, alguns materiais que foram encontrados não puderam servir como modelo, devido ao assunto ser diferente do abordado, o que notou-se que mesmo se tratando de um assunto em ascensão, não há muitos trabalhos escritos com o foco na percepção dos colaboradores quanto as políticas e ações voltadas a qualidade de vida, e que os assuntos abordados são mais voltados para a importância de se realizar as ações e políticas. Como a empresa estuda já

percebeu essa importância e a utiliza em seu dia a dia, sentiu-se a necessidade de se mostrar como o colaborador percebe essas políticas e ações e aí diante dessa problemática, a autora decidiu realizar o trabalho.

2.1. Qualidade de vida

A preocupação com a qualidade de vida no trabalho (QVT) tem o intuito à satisfação e bem estar das pessoas ao realizar suas atividades profissionais.

Para Limongi-França (2010), a construção da Qualidade de Vida no Trabalho ocorre a partir do momento em que se aborda a empresa e as pessoas como um todo.

Para Sant'anna; Kilimnik (2011), existe uma íntima correlação entre melhoria da qualidade de vida das pessoas e estilo da vida dentro e fora da organização e que essa melhoria causará impacto na excelência e na produtividade dos indivíduos em seu trabalho.

Mas, na história pode-se dizer que surgiu com os ensinamentos de Euclides (300 a.C.) de Alexandria sobre os princípios da Geometria. Esses estudos serviriam de inspiração para aprimorar os métodos de trabalho dos agricultores às margens do Rio Nilo (com a Lei das Alavancas, de Arquimedes, elaborada em 387 a.C), portanto melhorar a qualidade de vida na execução do trabalho, que teve como principal objetivo a diminuição do esforço físico de muitos agricultores (Milkovich, 2009).

De acordo com Rodrigues (2009), um possível conceito para este termo surgiu na década de 1940, movido pela necessidade de contraposição à teoria desumana de trabalho surgida através de métodos rigorosos na Teoria das Relações Humanas com a Concepção do Homem Social, que considera os trabalhadores como seres complexos, com sentimentos, desejos e temores. As pessoas são motivadas por algumas necessidades e alcançam satisfação através de grupos com os quais interagem.

A expressão qualidade de vida no trabalho surgiu em meados de 1950 na literatura especializada, na Inglaterra, em estudos feitos por Eric Trist e mais alguns colaboradores,

baseados no trinômio: indivíduo, trabalho e organização. A partir daí surgiu à abordagem sociotécnica da organização do trabalho, tendo como base a satisfação do trabalhador e com o trabalho (Santos; Scheidt Junior, 2013).

De acordo com Davenport (2011), na década de 1960 a QVT ganhou o impulso de melhoramento da qualidade de vida dos trabalhadores, em que os próprios trabalhadores começaram a perceber a sua importância e na década de 1970 iniciaram-se muitas pesquisas e novos estudos referentes à QVT, pois foi nessa década que realmente se deu um grande desenvolvimento do tema.

Uma definição clássica de Qualidade de Vida (QV) é datada de 1974 por Andrews, *apud* Chiavenato (2009, p. 132) onde o autor descreve “qualidade de vida com a extensão em que prazer e satisfação têm sido alcançados”.

Para França (2007, p. 168):

Qualidade de vida no trabalho é a capacidade de administrar o conjunto de ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização.

A qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações que podem ser realizadas por qualquer empresa, que envolve diagnóstico e implantação de melhorias laborais, tecnológicas e estruturais, visando condições plenas de trabalho, desenvolvimento humano e satisfação.

Segundo Marson *et al* (2011), a qualidade de vida é criada e mantida através dos valores das organizações, como respeito ao ser humano, à saúde, à integridade moral, física e psicológica e aos direitos das pessoas.

Também é mantida através de sistemas de manutenção das pessoas nas organizações com salários dignos, treinamento e desenvolvimento, visando principalmente o seu crescimento e amadurecimento psicológico, preparando-as para aceitar responsabilidades e tomar decisões, envolvendo-as no alcance dos resultados da organização.

Qualidade de vida está relacionada com a percepção do indivíduo sobre a sua posição na vida, no contexto cultural, nos sistemas de valores nos quais ele vive, em relação a seus objetivos, expectativas, padrões, preocupações e condições laborais (Del Fiacco *et al*, 2008).

Robbins (2014) refere-se que a expressão qualidade de vida está muito ligada a saúde e é definida como o valor atribuído à vida, ponderado pelas deteriorações funcionais, as percepções e condições que podem causar doenças, acidentes e disfunções.

Outro conceito utilizado na visão de qualidade de vida é a importância que as pessoas atribuem a diferentes aspectos da vida, que contribuem com a qualidade de vida, desse modo, acredita-se que a avaliação das variações individuais entre satisfação percebida e importância atribuída leva a uma representação mais aprimorada da qualidade de vida, tendo em vista que os conceitos operam-se diferentemente (Rocha, 2014).

Neste exemplo de conceito, a qualidade de vida é definida por Resende (2007) como a sensação de bem-estar de uma pessoa que deriva da satisfação ou insatisfação com as áreas da vida que são importantes para ela e pode ser avaliada por diversos fatores que determinam o quanto a vida pode ser satisfatória ou insatisfatória.

Para Chiavenato (2010), a qualidade de vida está ligada diretamente ao estudo do bem estar dos indivíduos no ambiente de trabalho que é tudo o que influencia o trabalhador dentro da empresa, tais como:

- Posto de trabalho;

- Ambiente;

- Meios;

- Tarefa;

- Jornada,
- Organização temporal,
- Remuneração,
- Alimentação saudável;
- Saúde.

Portanto baseia-se em uma visão geral das pessoas no ambiente onde atuam, seja laboral ou social.

Araújo (2009) também afirma que qualidade de vida é a busca do equilíbrio entre as atividades:

- Trabalho;
- Convívio com a família;
- Desporto;
- Lazer;
- Descanso;
- Compromissos sociais.

Dentro desses conceitos de qualidade de vida e seus inúmeros aspectos, conclui-se que para se obter QVT, existe um conjunto de comportamentos a serem seguidos, tendo a consciência do que essa forma de vida poderá melhorar a sua própria vida, seu trabalho, seus ideais.

Há muito por fazer para se conseguir um ambiente empresarial melhor para o desenvolvimento e evolução. As organizações veem a necessidade de investir em programa de qualidade de vida no trabalho, visando, assim, uma melhoria no bem-estar dos funcionários, de sua capacidade produtiva e, conseqüentemente, de seus resultados.

O conjunto das ações de uma empresa define a implantação de melhorias e inovações que geram a qualidade de vida no trabalho, sendo necessário transformar o ambiente de trabalho em um local aprazível, onde cada trabalhador possa sentir satisfação e alegria na execução das atividades profissionais (Chiavenato, 2009, p. 133).

A organização deve oferecer um ambiente apropriado e que promova o uso de suas capacidades, cada empresa possui um perfil próprio, por isso é necessário um levantamento detalhado sobre suas reais necessidades, para que desta forma possa gerar um melhor programa de qualidade de vida para seus profissionais.

Sendo assim, neste actual contexto de competitividade, ambientes turbulentos e diante de várias mudanças cada vez mais rápidas, as empresas necessitam realizar ações voltadas a qualidade de vida, para que os colaboradores se tornem cada vez mais comprometidos e motivados com a organização.

Portanto, percebe-se que os benefícios proporcionados pela qualidade de vida no trabalho são vários, entre os quais pode-se citar a redução de custos com a saúde dos funcionários, afastamento, diminuição nos níveis de estresse e o aumento da produtividade. Observa-se que surge a qualidade de vida no trabalho, uma tendência imprescindível no sentido de valorização da vida de cada colaborador (Bartoski; Stefano, 2007).

2.2. A qualidade de vida e o ambiente organizacional

Infelizmente em muitos ambientes organizacionais, a busca pela qualidade de vida no trabalho e a implementação de ações visando melhorias para as pessoas é considerada apenas custo, uma vez que se é esquecido de computar problemas de afastamentos por más condições oferecidas no ambiente laboral como doenças e acidentes.

A prevenção com ações para combater esses problemas certamente seria o caminho ideal, uma vez que ele faz a prevenção e conseqüentemente redução de custos.

De acordo com Marras (2011), a qualidade de vida no trabalho, pode se basear na análise e reestruturação de tarefas com objetivo de tornar a vida dos trabalhadores menos sofrida.

Segundo Rocha (2014), existem três fontes que são causas de mal a saúde do trabalhador:

- **Primeira fonte:** é o desconhecimento em relação à força do trabalho e a inadequação dos métodos de trabalho a essa nova força de trabalho (sexo, idade, raça, estado de saúde, grau de instrução, etc.).
- **Segunda fonte:** é a preocupação excessiva com alcance de metas na produção, que forçam muito os trabalhadores com ritmos desgastantes de produção.
- **Terceira fonte:** é o desconhecimento dos gestores em relação às características e necessidades fisiológicas e psicológicas a respeito do homem. Assim, o resultado no investimento em qualidade de vida no trabalho deve ser a criação de um ambiente humanizado, e que tenha por objetivo entender às aspirações mais altas quanto às mais básicas, encorajando o desenvolvimento das habilidades e capacidades dos trabalhadores, considerando o espaço que o trabalho ocupa na vida das pessoas e que não deve prejudicar de desempenharem outros papéis na sociedade.

De acordo com Limongi-França (2010), a organização que quiser atender bem o cliente externo, não poderá esquecer-se de atender bem o cliente interno, portanto realizar ações para que os colaboradores tenham satisfação em trabalhar na empresa.

Para Rodrigues (2009), a qualidade de vida tem como objetivo central gerar uma organização mais humanizada, uma vez que o homem passa maior parte de sua vida em seus locais de trabalho, dedicando sua força, energia e esforços para as organizações. Ou seja, disponibilizando maior parte do seu tempo ao trabalho do que propriamente com suas famílias e amigos.

Desta forma, a organização passa a se preocupar em oferecer um ambiente que traga ao indivíduo: conforto, respeito, segurança e bem-estar, entre outros. Ou seja, a organização deve oferecer um ambiente propício e que favoreça o uso de suas capacidades.

Muitos fatores contribuem para uma não qualidade de vida por isso devem ser identificados e combatidos com políticas e ações que visem minimizar ou mesmo eliminar esses males que afetam e impactam diretamente a vida dos colaboradores.

Justamente por este motivo, as organizações estão cada vez mais dispostas a investirem em programas de qualidade de vida, acreditando em um retorno positivo, com uma melhor produtividade de seus funcionários.

2.3. Geração da qualidade de vida no trabalho

A geração da qualidade de vida no trabalho é o conjunto das ações de uma empresa, que define a implantação de melhorias e inovações que geram a qualidade de vida no trabalho, sendo necessário transformar o ambiente de trabalho em um local aprazível, onde cada trabalhador possa sentir satisfação e alegria na execução das atividades profissionais (Chiavenato, 2014).

Há muito por fazer para se conseguir um ambiente empresarial melhor para o desenvolvimento e evolução. As organizações veem a necessidade de investir em programa de qualidade de vida no trabalho, visando, assim, uma melhoria no bem-estar dos funcionários, de sua capacidade produtiva e, conseqüentemente, de seus resultados.

A organização deve oferecer um ambiente apropriado e que promova o uso de suas capacidades, cada empresa possui um perfil próprio, por isso é necessário um levantamento detalhado sobre suas reais necessidades, para que desta forma possa gerar um melhor programa de qualidade de vida para seus profissionais.

A proposta básica da qualidade de vida no trabalho é desenvolver ambientes de trabalho que sejam tão bons para as pessoas como para a saúde econômica da organização. (Araújo, 2009).

2.4. Qualidade de vida no trabalho e sua importância nas organizações

A qualidade de vida pode ser considerada como um conjunto de percepções individuais de vida no contexto dos sistemas de cultura e de valores em que vivem, e em relação a suas metas, expectativas, padrões e preocupações (Robbins, 2014).

Marras (2011) aponta que a qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações que uma empresa desenvolve afim de melhorias e inovações dentro e fora do ambiente de trabalho, com o intuito de proporcionar boas condições de desenvolvimento humano durante a realização do trabalho.

Portanto, a qualidade de vida representa um impacto muito grande para a motivação do colaborador, uma empresa de sucesso não é aquela apenas com lucros exorbitantes, assim como um país rico nem sempre é um país desenvolvido, é necessário que as empresas apliquem parte deste lucro no desenvolvimento dos funcionários e, principalmente em políticas e ações voltadas ao seu bem-estar.

As empresas enfrentam um cenário globalizado e competitivo, conseqüentemente a cobrança por resultados dos indivíduos está cada vez maior, isso faz com que o trabalho seja o ponto central da vida do homem, uma vez que ele permanece mais tempo em seu ambiente laboral do que em sua própria casa.

Sendo assim, muitas empresas ao se falar em qualidade de vida, procuram realizar políticas voltadas principalmente à segurança, higiene do trabalho e medicina do trabalho.

2.5. Os trabalhadores e as condições de trabalho nos séculos XVIII e XIX

No início do século XVIII houve uma grande mudança nos processos industriais. A população mundial crescia rapidamente, o mercado consumidor estimulava a produção em grande escala e conseqüentemente, induzia à otimização tecnológica (Marson *et al*, 2011).

Os trabalhadores viviam em condições desumanas. Com jornadas de trabalho que chegavam há 18 horas por dia, o trabalhador tinha aversão ao trabalho, onde nem suas necessidades básicas eram consideradas (Rocha, 2014). Portanto inexistia ações e políticas voltadas a qualidade de vida.

Ainda segundo o autor, após a Guerra Civil, em 1868, existia o mercado e a expectativa para o consumo de produtos industrializados. A mão-de-obra não especializada era abundante e barata, porém, ainda não havia definição dos processos produtivos.

De acordo com Gonçalves (2011), Taylor estabeleceu e compôs técnicas voltadas para a produção individual, visando um melhor desempenho para as máquinas e os trabalhadores.

Com a divisão do trabalho em tarefas simples e pré-definidas, a utilização da mão de obra não especializada se tornou viável. Conseqüentemente, as indústrias assumiram o controle do processo produtivo, aumentando sua produtividade, utilizando a mão-de-obra não especializada.

A filosofia de Taylor propunha a racionalização da produção, levando em consideração não apenas a produtividade, mas a motivação econômica do trabalhador. Segundo Limongi-França (2010, p. 13):

Prosperidade para o empregado significa, além de salários mais altos do que os recebidos habitualmente pelos obreiros de sua classe, o aproveitamento dos homens de modo mais eficiente, habituando-os a desempenhar os tipos de trabalhos mais elevados, para os quais tenham aptidões naturais e atribuindo-lhes, sempre que possível esses gêneros de trabalhos.

Para Chiavenato (2010), Taylor valorizou o trabalhador, dando lhes condições de ganhar proporcionalmente à sua produção. Seus valores proporcionaram aos trabalhadores uma melhor Qualidade de Vida no Trabalho, além de servirem de base para os dias de hoje.

Henry Ford, adepto ao taylorismo, acreditava que a qualidade de vida estava relacionada com a motivação e uma das necessidades básicas para a motivação do trabalhador eram os

aspectos físicos do ambiente de trabalho (acomodações amplas, limpas e ventiladas), que melhorava, portanto sua produtividade.

Para ele, para conseguir maior motivação do trabalhador, melhorando também a sua produtividade, eram necessárias acomodações amplas, limpas e bem ventiladas.

O taylorismo e o fordismo otimizaram as condições de trabalho dos funcionários, tanto motivacionalmente quanto no ambiente físico de trabalho.

2.6. A Qualidade de vida no século XXI

Na atualidade, dois fatores são de grande importância para as organizações se manterem no mercado: a motivação de seus colaboradores e a competitividade.

Sendo assim, é de suma importância realizar políticas e ações voltadas a qualidade de vida, para assim motivar o colaborador e conseqüentemente sua produtividade.

De acordo com Robbins (2014) a motivação pode ser definida como o conjunto de fatores que determina as condutas e atitudes de cada indivíduo, que impulsionam as suas ações. Já no campo profissional, as forças propulsoras do indivíduo estão normalmente associadas à produtividade e ao desempenho de cada colaborador.

A motivação no mercado de trabalho tem sido alvo de muitas discussões, justamente por influenciar diretamente nos resultados e por estar voltada para a satisfação e bem-estar de seus funcionários, tendo-se como base as recompensas e benefícios oferecidos aos empregados, sejam eles financeiros ou não.

Já a competitividade surgiu devido à modificação do comportamento dos consumidores, que estão mais conscientes das conseqüências de suas decisões de compra. Sendo assim, as necessidades do consumidor devem ser tratadas de maneira séria e com qualidade, pois suas ações são tomadas baseadas no relacionamento que ele tem com as organizações.

Inserida neste novo cenário, a comunicação serve para criar um clima motivador dentro e fora da empresa, construindo novos conceitos e valores. Bem administrada, oferece leveza e agilidade.

O crescimento dos estudos relacionados a esses assuntos se deve pela necessidade das empresas em ter um funcionário que supere as expectativas das organizações.

A motivação é um grande desafio para as instituições, uma vez que a melhoria da satisfação interna é refletida diretamente na imagem de seus produtos e serviços e de como o público externo percebe a organização.

2.7. A importância do ser humano no trabalho

Segundo Maximiano (2009), os primeiros estudos sobre a relação do desempenho humano com o ambiente de trabalho foi realizada pelo psicólogo Elton Mayo, entre as décadas de 1920 a 1940.

Esses estudos foram feitos com um grupo de moças de uma indústria localizada na cidade de Chicago nos Estados Unidos e ficou conhecido como a experiência de Hawthorne.

De acordo com Marson *et al* (2011) a pesquisa desenvolvida por Mayo, baseou-se na observação de um grupo de operárias que foram observadas em ambientes separados da linha de produção ao qual estavam familiarizadas.

Ao fim da experiência verificou-se que a produção elevou-se, e podendo-se constatar que a satisfação das operárias tornou-se evidente e revelou ainda que as condições de ambiente, tratamento igualitário, gerência mais próxima, respeito, valorização do trabalho, entre outros. Foram fatores que serviram de estímulos para as funcionárias, e desta maneira abriu caminho para outros estudos sobre a qualidade de vida nas organizações.

Com estes estudos a mentalidade primitiva das organizações sobre a exploração do trabalho humano em suas linhas de produção, foi aos poucos sendo substituída.

Assim, ter a força de trabalho atrelada aos valores da empresa, tornou-se vital a competitividade das organizações. Pois, a sobrevivência, permanência e espaço no mercado, dependem cada vez mais do envolvimento das pessoas em prol dos objetivos da organização. Segundo Marras (2011), o fator humano no ambiente de trabalho tem sido tema de pesquisas científicas, notadamente na área de administração, mas os estudos de Taylor deixaram um forte legado de mecanização do trabalho do homem nas indústrias contemporâneas.

Os modelos tradicionais de administração e produção foram substituídos nos últimos anos em algumas organizações por modelos participativos, onde o colaborador é mais envolvido no processo, motivando-o ainda mais participação das tomadas de decisão.

Segundo Robbins (2014) a administração participativa é uma filosofia ou doutrina que valoriza a participação das pessoas nos processos de tomar decisões sobre diversos aspectos da administração das organizações.

Com base nessa filosofia, o trabalhador passou de mero coadjuvante a protagonista no processo de administração e produção das organizações. Cada vez um número maior de organizações passam a valorizar o ser humano e reconhecer que o fator humano é o ativo mais valioso que possuem.

2.8. Programas e ferramentas voltados para a qualidade de vida no trabalho

A utilização da qualidade de vida é complexa e situacional, envolve instrumentos genéricos e específicos.

Definir as ferramentas utilizadas e eficazes é algo complexo, de modo geral, cada empresa desenvolve suas próprias ferramentas, onde é possível criar políticas e ações para tornar o ambiente de trabalho com maior segurança e qualidade, mediante as necessidades observadas.

Para Del Fiacco *et al* (2008) algumas das ferramentas mais utilizadas pelas organizações são: políticas voltadas para a motivação do colaborador, investimento no ambiente físico e conseqüentemente em programas voltadas a medicina, segurança e higiene no trabalho, e

ações voltadas a um ambiente psicológico melhor com combate ao absenteísmo, fadiga, *turnover*, pressões, *stress* e assédio moral no trabalho.

As empresas para motivarem seus colaboradores e se tornarem cada vez mais competitivas, criam programas voltados à qualidade de vida no trabalho, visando sempre o bem-estar social do colaborador.

Um bom lugar para se trabalhar melhora não só o ambiente laboral, mas a vida pessoal do colaborador, deixando de afetar suas vidas com sua família e os amigos, uma vez que ele se sente bem quando sai do ambiente laboral.

Com base nos modelos de qualidade de vida no trabalho é possível a implantação de um programa de bem-estar social voltado para os funcionários.

Muitas organizações desenvolvem seus próprios modelos, adaptados a sua realidade para que tenham eficácia.

Segundo Marson *et al* (2011) os programas de bem-estar dos funcionários ainda enfrentam muitos desafios a serem vencidos para que possam ser implementados com a colaboração de todos os envolvidos pelo programa, uma vez que a cultura e a mentalidade da organização tem papel fundamental na implementação dos programas e pode ser favorável ou um grande obstáculo para que não ocorra essa implementação (resistência de alguns colaboradores).

Para Marras (2011), dentre os muitos desafios que se apresentam para o mundo empresarial, dois são fundamentais: o primeiro estaria relacionado com a necessidade de uma força de trabalho saudável, motivada e preparada para a extrema competição existente, já o segundo, seria a capacidade da empresa de responder a demanda para seus funcionários em relação a uma melhor qualidade de vida no trabalho.

Desta forma, pode-se ressaltar a importância de programas e sua eficácia está condicionada com a maneira que a política de QVT está sendo conduzida junto dos funcionários.

A importância da implantação de programas voltados a QVT possibilita o bom convívio do indivíduo com a organização em que trabalha, oferecer um bom ambiente e benefícios que satisfaçam seus anseios podendo garantir um clima de confiança entre empresa e empregado.

As condições psicológicas também são importantes no ambiente de trabalho, uma vez que a humanização do ambiente laboral significa tornar o clima interno não opressivo, participativo, receptivo ao inter-relacionamento cordial e cooperativo em todos os níveis.

2.9.Motivação

A motivação é uma força ou o impulso que leva os indivíduos agirem de uma forma específica, de acordo com o ambiente e as condições de trabalho, ou seja, é tudo aquilo que determina a realização de algo.

Para Robbins (2014) a motivação é a exposição de motivos ou causas, aos conjuntos de fatores psicológicos conscientes ou não, de ordem fisiológica, intelectual ou afetiva, que determinam certo tipo de conduta em alguém.

A motivação é, portanto, o processo pelos quais diversos fatores influenciam nas ações das pessoas.

A motivação é uma das forças propulsoras das ações de cada indivíduo. A teoria e a prática da motivação há muito tempo fazem parte de nossa vida. Indivíduos altamente motivados podem resultar em aumentos substanciais na produtividade e na satisfação no trabalho, além de considerável redução no absenteísmo, nos atrasos, queixas e assim por diante (Montana e Charnov, 2006).

O conceito de motivação humana tem sido usado com diferentes sentidos. De um modo genérico, motivo é a força ou impulso que leva a pessoa a agir de determinada maneira, e dá origem a um comportamento específico. Esse impulso a ação pode ser provocado por um estímulo externo ou pode ser gerado internamente nos processos mentais do indivíduo (Rocha, 2014).

O assunto motivação é de extrema importância e já foi estudado por vários teóricos, de diferentes formas, resultando em diversas teorias como a Teoria da Expectativa de Vroom, a Hierarquia das Necessidades de Maslow, a Teoria dos Dois Fatores de Herzberg, a Tríade Realização-Poder-Afiliação de McClelland, a Teoria X e Y de McGregor e a Teoria das Necessidades Manifestas de Henry Murray.

Mas por que a motivação é tão importante? Para cada pessoa, a motivação é um fator que gera satisfação no trabalho. Para o gerente significa subordinados que assumem responsabilidades. Para a empresa a motivação representa desempenho excelente das pessoas (Santos; Scheidt Junior, 2013).

Sendo assim, a motivação pode ser considerada o processo de estimular um indivíduo a empreender ação para que realize um objetivo desejado (Davenport, 2011).

Segundo Pontes (2008), a motivação é a força que nos estimula a agir e é gerada em cada um de nós por fatores distintos, porém no passado acreditava-se que a motivação era uma força que precisava ser injetada nas pessoas.

Uma pessoa não pode jamais motivar outra, o que ela pode fazer é estimular a outra, pois a motivação é interior e pessoal. Dessa forma, a pessoa deve ser orientada a uma ação que esteja diretamente ligada a algo que esta deseje fortemente (Bergamini, 2008).

Cada pessoa é concebida como um sistema individual de necessidades biológicas, motivos psicológicos, valores e percepções. Em suas transações com o ambiente organizacional, as pessoas são motivadas por um desejo de utilizar suas habilidades de solucionar problemas ou de dominar os problemas com os quais se deparam (Limongi-França, 2010).

A motivação é influenciada pela idade e por circunstâncias pessoais, pela fase que a pessoa está atravessando em sua vida e em sua carreira no momento, além do ambiente externo (Gonçalves, 2011).

No ambiente de trabalho, a motivação é o processo pelo qual o comportamento é mobilizado e sustentado no interesse da realização das metas organizacionais (Davenport, 2011).

A motivação é um elemento para se conseguir que os funcionários tenham o mais alto nível de seu desempenho, porém as habilidades e o apoio são igualmente importantes (Chiavenato, 2010).

Mas o que as organizações precisam fazer para motivar as pessoas a prosseguirem de forma satisfatória em sua jornada de trabalho, e como isso implica na qualidade de vida das pessoas e na sobrevivência de empresas e empregados?

O ideal seria que todas elas criassem um ambiente no qual as pessoas gostem de trabalhar e no qual as pessoas trabalhem bem, um ambiente que ajude a enriquecer a vida dos colaboradores. Esse ambiente deve satisfazer tanto os anseios do trabalhador quanto de seu empregador, atendendo também, as necessidades da comunidade como um todo.

A criação de tal ambiente parece bastante complicada, pois presume um acordo entre pessoas e pessoas são totalmente diferentes umas das outras.

Se as pessoas não são iguais entre si e não fazem as mesmas coisas pelas mesmas razões, concluímos que também não se motivam pelos mesmos motivos.

O ambiente organizacional provoca diferentes espécies de motivação em seus participantes. Uma vez que ele permite a satisfação das necessidades de cada um, torna-se favorável e positivo, caso contrário torna-se desfavorável e negativo. O clima organizacional depende do estilo de liderança utilizado, das políticas e dos valores existentes, da estrutura organizacional, das características das pessoas que participam da empresa, da natureza do negócio e do estágio da vida da empresa (Milkovich, 2009).

Não existe um ambiente melhor do que aquele, onde todos são recebidos com um sorriso, são reconhecidos pelo que fazem e estão sempre dispostas a colaborar.

Cabe aos gestores saberem fazer com que o ambiente de trabalho seja propício para que seus colaboradores possam se auto motivar. E isto não é tarefa fácil, vez que cada indivíduo necessita de um ambiente próprio, de um tratamento diferenciado.

É indispensável que o líder conheça cada um de seus seguidores, dispensando a cada um deles sua consideração individualizada (Bergamini, 2008).

O empresário poderá gastar uma fortuna para informatizar a empresa, mas, se não conseguir o comprometimento de toda a equipe, a organização não terá benefícios, pois as pessoas continuarão a fazer tudo como fazia antes. Poderá gastar também, com treinamento do pessoal do atendimento, se não conseguir a participação de todos, os clientes continuarão sendo mal atendidos (Santos e Scheidt Junior, 2013).

Sendo assim, é importantes cada vez mais as empresas, através de seus gestores criar ações e políticas voltadas a motivação dos colaboradores.

A teoria de Maslow é uma das teorias, que mais importantes sobre a motivação, muitos gestores se espelham nessa teoria para criarem suas políticas e ações, uma vez que ela se fundamenta em uma hierarquia de necessidades humanas constituída por necessidades biológicas, psicológicas e sociais, em que a satisfação das mesmas inicia-se das mais inferiores para as superiores.

De acordo com Limongi-França (2010), entende-se que Maslow construiu uma teoria na qual as necessidades humanas podem ser hierarquizadas e satisfeitas e formulou seu conceito de que as necessidades humanas estão distribuídas em uma pirâmide de importância e influenciam o comportamento humano pelo fato de que o homem expande suas necessidades durante a vida. Dividindo as necessidades em:

- **Primárias:** são as necessidades abaixo na pirâmide que são as necessidades fisiológicas e de segurança (básicas). As necessidades mais baixas requerem um ciclo motivacional mais rápido do que as mais altas, porém, se algumas das necessidades inferiores deixam de ser

satisfeitas durante um tempo, elas se tornam imperativas, neutralizando o efeito das mais elevadas.

- **Secundárias:** que estão relacionadas com a vida do indivíduo (sociais, estima e auto realização), incluindo o desenvolvimento do mesmo, a vida associativa entre outras.

Para Chiavenato (2010), as necessidades são:

- **Fisiológicas:** normalmente ligadas à subsistência (alimentação, vestuário, moradia, saúde).
- **Segurança:** está relacionada a perigos, a doenças e a adequada retribuição salarial do trabalho exercido.
- **Sociais:** também conhecida como necessidade de associação ou afiliação. As relações sociais, para a troca de experiências como amizade e relacionamento, são formas de saciar a necessidade de não estar sozinho, ou seja, quando o homem está sozinho, o mundo parece confuso, mas quando consegue encontrar um ambiente em que outras pessoas participam, as coisas de alguma forma voltam a ter sentido.
- **Estima (Ego):** está relacionando ao prestígio e ao poder, as pessoas procuram prestígio de várias maneiras, muitas buscam apenas os símbolos materiais do *status*, enquanto outras lutam pelo sucesso ou realização pessoal. O poder é a capacidade que permite a uma pessoa conseguir uma submissão de outros ou de exercer influência sobre ele. É o potencial de influenciar as pessoas, de querer ser respeitado, de amor-próprio.
- **Auto Realização:** É um sentimento que varia de pessoa para pessoa e depende dos anseios de cada um.

É importante ressaltar que todo ser humano necessita que estas necessidades sejam satisfeitas para se ter uma vida equilibrada.

A figura 1 apresenta a Pirâmide de Maslow, conforme demonstrado por Chiavenato (2010):

Figura 1: Pirâmide de Maslow



Fonte: Adaptado de Chiavenato (2010)

É possível compreender que a motivação está contida dentro das próprias pessoas e por este motivo, pode ser influenciada por fatores externos ou pelo trabalho que desempenha dentro da empresa.

Todo comportamento humano é gerado por algo que o motiva, desta maneira, quando se refere à motivação no ambiente de trabalho, é de suma importância que este aspecto seja fortemente explorado pelas organizações.

2.10. Condições psicológicas do trabalho

As condições psicológicas referem-se ao ambiente interno de uma organização e as condições oferecidas ao colaborador.

Para Milkovich (2009), os aspectos físicos e psicológicos convivem em constante interação, não se pode separar um do outro, pois eles estão a todo momento interagindo. Segundo a Organização Mundial de Saúde a saúde é um estado de bem-estar físico e mental.

As condições psicológicas no trabalho tem haver com a carga mental que o colaborador recebe, se ela se torna excessiva, ela pode gerar problemas psíquicos e problemas físicos.

Segundo Davenport (2011), quando um funcionário trabalha sobre pressão psicológica e necessita ter um esforço mental intenso e prolongado, além de comprometer o nível de atenção, pode levar a uma reação de *stress* onde podem ocorrer situações repentinas das mais inusitadas e inexplicáveis pela lógica, como desmaios, fúria, destruição de equipamento, etc.

Para Chiavenato (2009), as relações interpessoais também interferem à medida que a QVT resulta diretamente do tratamento humano nas relações como: sinceridade, respeito, reconhecimento, atenção, gentileza, maneira como os colaboradores se relacionam, valorização e auto-estima e satisfação no trabalho.

Ou seja, a QVT não depende só de um bom salário e benefícios, portanto a cultura organizacional tem grande influência, uma vez que as empresas se diferenciam por suas características, crenças, valores, normas, estratégias, processos de tomada de decisão, o tratamento ao seu pessoal, tudo faz parte da cultura. E essa força cultural molda o comportamento e a atitude das pessoas, permitindo uma análise de como e quanto afeta os resultados da organização e a qualidade de vida dos indivíduos (Rocha, 2014).

Portanto é importante humanizar o ambiente de trabalho, o que significa tornar o clima interno mais participativo, receptivo, sem pressão, assédio moral, fadiga, absenteísmo, *turnover*, etc.

2.10.1. Ambiente psicológico

Para se ter um ambiente psicológico bom para o colaborador, é necessário relacionamento interpessoal que está relacionado diretamente com o clima organizacional. Outras variáveis

como estilos de gerência, remuneração auxiliam a favorecer o e propiciar um ambiente psicológico bom e produtivo.

Um bom clima organizacional depende diretamente do relacionamento interpessoal dos seus colaboradores, muitas pessoas estão satisfeitas com o salário e as atividades que desenvolvem, porém se sentem desmotivadas pelo ambiente em que se encontram, isso reduz a capacidade de produção de forma drástica (Milkovich, 2009).

É importante ressaltar que para alguém estar satisfeito com o relacionamento no trabalho, antes de tudo, precisa estar bem consigo mesmo.

Na opinião de Limongi-França (2010) existem algumas dificuldades de maior destaque neste ponto da dimensão interpessoal:

- Falta de objetivo pessoal: pessoas que não traçam objetivo futuro, que desanimam durante os obstáculos e são menos criativas;
- Dificuldade em priorizar: trabalhadores que se queixam da falta de tempo, não sabem priorizar o que realmente importa ou não conseguem dizer não para alguns compromissos desnecessários;
- Dificuldade em ouvir: a maior parte dos conflitos se resolveriam se a capacidade de julgar fosse menor do que a de compreender, muitos ainda julgam sem ouvir.

Para Rodrigues (2009, p. 11):

Qualidade de vida no trabalho é ouvir as pessoas e utilizar ao máximo sua potencialidade. Ouvir é procurar saber o que as pessoas sentem, o que as pessoas querem, o que as pessoas pensam [...] e utilizar ao máximo sua potencialidade é desenvolver as pessoas, e procurar criar condições para que as pessoas, em se desenvolvendo, consigam desenvolver a empresa.

Os gestores podem trabalhar um ambiente psicológico melhor e criar empatia de seus funcionários através de dinâmicas de grupo, aproximação do pessoal da empresa, conseguir

tratar seus funcionários como indivíduos únicos, aproveitar cada característica para um segmento de trabalho, assim evitariam focos e um ambiente pesado de competitividade interna, restando apenas um desenvolvimento em um ambiente sociável, amigável e de maior rendimento.

De acordo com Gil (2010), a força vital de qualquer organização é uma função direta da integração e harmonia internas, da íntima consonância entre seus valores e aqueles dos indivíduos que a compõem. Há pessoas que se encaixam bem em empresas centralizadoras, e ali se realizam, da mesma forma que outras se adaptam melhor em empresas delegadoras.

Cabe ao indivíduo saber qual cultura empresarial se identifica mais, certamente o funcionário que estiver em uma empresa que não condiz com seus valores, estará propenso a situações de *stress* contínuas, atrapalhando sua qualidade de vida no ambiente organizacional e até mesmo pessoal (Davenport, 2011).

O *stress* é uma reação natural consequente de alguma situação que causa insegurança, perigo ou qualquer tipo de exigência, o *stress* é negativo a partir do momento que os estressores atingem o indivíduo de maneira que ele não consegue se adaptar a ele.

Gil (2010) destaca que o *stress* é um conjunto de reações desenvolvidas, testadas e aprovadas pela natureza há muitos anos, que prepara os animais para fugir ou lutar pela sobrevivência. O autor comenta também que dentro de um ambiente empresarial há vários fatores causadores de *stress*, em seu ambiente físico, por exemplo, existem os ruídos, temperatura inadequada, ventilação, etc.

O ambiente psicológico criado em uma organização interfere muito também, a relação entre a chefia e seus funcionários, relação entre os próprios empregados, falta de objetividade, pouca perspectiva de desenvolvimento profissional, atividades repetitivas, são exemplos de fatores que podem contribuir para o aparecimento do *stress* patológico, que inevitavelmente atingem negativamente os empregados, podendo causar vários tipos de doenças (ansiedade generalizada, angústia, depressão, problemas cardiovasculares, gástricos, etc.).

Para Marras (2011), as empresas que não investem na saúde mental de seus colaboradores acabam perdendo muito também, pois isso refletirá diretamente na organização, afetando a quantidade e qualidade de serviços prestados por seus colaboradores, no aumento do absenteísmo, na rotatividade e crescimento de queixas, insatisfações e greves.

Portanto, para manter um ambiente saudável e que contemple a qualidade de vida, é necessário que sejam desenvolvidas atividades desenvolvidas com perspectiva de crescimento profissional.

2.10.2. Condições físicas – medicina, higiene e segurança no trabalho

As condições físicas oferecidas ao colaborador são de suma importância para seu bem estar e sua qualidade de vida.

As condições físicas estão intrinsicamente ligadas a políticas voltadas a medicina, higiene e segurança do trabalho, que é uma peça chave para se trabalhar a qualidade de vida de um funcionário.

O principal objetivo da medicina, higiene e segurança no trabalho é deixar e manter o ambiente físico em condições favoráveis a saúde física e mental dos colaboradores, constitui em um conjunto de normas e procedimentos que visam não só a integridade física e mental, mas também o bem-estar de cada um dentro da empresa (Chiavenato, 2010).

Milkovich (2009) aponta que um ambiente organizacional benéfico é aquele que acima de tudo nos concede segurança, tanto no âmbito psicológico quanto no âmbito físico, é da responsabilidade da empresa a adoção de medidas coletivas e individuais de proteção e segurança da saúde do trabalhador, é também do interesse do trabalhador conhecer as leis acerca da segurança no trabalho, pois um dia ele pode passar de “segurado” a “segurado vítima de acidente do trabalho”.

A empresa que investe em um ambiente seguro, além de melhorar a qualidade de vida dos seus colaboradores, reduz custos consideráveis, pois os custos de um acidente de trabalho,

principalmente os graves, são altos. Fazer do ambiente organizacional um local agradável, tornou-se importante para as empresas bem-sucedidas.

Marson *et al* (2011) descreve variáveis fundamentais para manter um ambiente físico saudável e confortável, entre elas destacam-se:

a) **Iluminação:** uma iluminação inadequada ao local de trabalho pode provocar algumas consequências, tais como: causar danos na saúde física e psicológica do trabalhador, provocar acidentes de trabalho e interferir no rendimento das atividades executadas pelos trabalhadores no ambiente. O técnico em HST (Higiene e Segurança do Trabalho) deverá analisar algumas variáveis para estipular qual é a quantidade certa de iluminação no ambiente, entre elas está:

- Limites máximos e mínimos de iluminação, esses limites dependem das tarefas que serão executadas, por exemplo, tarefas como desenho técnico, montagem de pequenas peças, cirurgias, inspeções, atividades que necessitam de uma grande quantidade de energia luminosa, pois são minuciosas.

- Controlar as grandes variações de luz natural: Podem ser reguladas com o uso de cortinas ou persianas durante o dia, algumas superfícies podem ficar mal iluminadas, nesse caso é necessário utilizar uma luz artificial posicionada em relação a tarefa ou uma luz de mesa, além de melhorar a visibilidade ajuda a economizar.

b) **Ventilação:** o ambiente deve estar livre de gases poluentes e contaminados, para que isso ocorra é necessária uma ventilação adequada, geralmente é feita de forma natural, através de aberturas no ambiente de trabalho que fornecem a troca de ar com outros ambientes, isso faz com que o ar circule, porém nem sempre a ventilação natural basta, em ambientes fechados, por exemplo, laboratórios e escritórios, existem normas a respeito da ventilação, a NR-17 art.17.5.2 determina que a velocidade do ar não pode ser superior a 0,75m/s, para que a ventilação permaneça entre os limites considerados saudáveis, muitas vezes, é necessário recorrer a uma ventilação artificial (ventiladores e ar condicionados), que são utilizados para regular a temperatura também.

c) **Temperatura:** os locais de trabalho devem fornecer condições climáticas favoráveis ao desempenho do trabalhador. A temperatura é um ponto que deve merecer o maior cuidado, quando se busca criar adequadas condições ambientais de trabalho. A sensação de conforto térmico se dá devido algumas variáveis que influenciam diretamente no ambiente, entre elas estão: temperatura do ar, umidade do ar, calor radiante e velocidade do ar, além destas variáveis o tipo de atividade desenvolvida e a vestimenta usada pelo trabalhador também influenciam na sensação de conforto térmico. Os ambientes gelados podem afetar diretamente a produtividade de seus colaboradores, pois reduzem a capacidade de pensar e o controle muscular (reduzindo habilidades motoras, destreza e força) e quando um colaborador é submetido a altas temperaturas, seu rendimento cai, a concentração diminui, aumenta o número de erros e acidentes se tornam mais frequentes. A temperatura não afeta apenas o desempenho do trabalhador, mas também reflete significativamente na saúde, a exposição a ambientes quentes podem causar câimbras, desidratação e choque térmico. Quanto à exposição a ambientes frios o efeito mais comum é a da hipotermia.

d) **Ruídos:** é estabelecido que o ruído é uma variável ambiental que requer bastante atenção, é um som indesejável que atrapalha a comunicação na empresa, diminui a concentração e causa incômodo. Pode afetar diretamente a saúde do empregado, provocando a perda da audição (fator mais comum dentro das empresas), efeitos fisiológicos (aumento da pressão arterial), *stress* e risco acrescido de acidentes. Em algumas indústrias ou profissões, é necessário usar protetores auriculares, no Brasil (Portaria MTB 3.2141/78, NR-15) está estipulado que o limite de tolerância para ruído contínuo ou intermitente é de 85 dB para 8 horas de trabalho. Significa que um trabalhador que for submetido a 85 dB não terá danos auditivos, e portanto não é obrigatório o uso do protetor, durante uma jornada normal de trabalho. Acima de 8 horas de trabalho em 85 dB o uso do protetor auricular é indispensável.

2.11. Modelos de qualidade de vida no trabalho

Ao longo dos anos vários estudiosos desenvolveram modelos voltados a qualidade de vida, que descrevem os fatores determinantes na qualidade de vida no trabalho, criando uma espécie de indicadores mostrando os fatores que influenciam na qualidade de vida dos trabalhadores.

Chiavenato (2009) descreve que para Nadler e Lawler, a QVT está fundamentada em quatro aspectos:

- Participação dos funcionários nas decisões.
- Reestruturação do trabalho através do enriquecimento das tarefas e de grupos autônomos de trabalho.
- Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional.
- Melhoria no ambiente de trabalho quanto às condições físicas e psicológicas, horário de trabalho etc.

Estes aspectos demonstram que o ser humano passa a ser parte integrante das organizações e mostra a evolução da importância dos mesmos. Por exemplo: a tendência da participação nas decisões cede lugar ao invés da ideia predominante até pouco que os funcionários deviam ser simples executores e outros com mais capacidades, os planejadores e “pensadores”.

De acordo com Rocha (2014) os autores Hackman e Oldhan descrevem que as dimensões do cargo são fundamentais na QVT, estes aspectos produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam diretamente a qualidade de vida no trabalho.

Limongi-França (2010) afirma que as dimensões essenciais tendem a promover a motivação, a satisfação e a qualidade do trabalho e a reduzir a rotatividade e o absenteísmo e os aspectos baseados nos cargos são:

- **Variedades de habilidades:** o cargo deve requerer várias e diferentes habilidades, conhecimentos e competência da pessoa; o cargo exercido deve exigir várias e diferentes habilidades e conhecimento.

- **Identidade da tarefa:** ressalta a importância do indivíduo sobre as suas tarefas, o trabalho deve ser realizado do início ao fim, para que este perceba que produz um resultado palpável.
- **Significado da tarefa:** a pessoa deve ter uma clara percepção de que forma o seu trabalho produz consequência e impactos sobre o trabalho dos demais.
- **Autonomia:** defende-se a responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas e independência para desempenhá-las. Um exemplo seria a prática de gerência por objetivos, pois proporciona um papel importante aos trabalhadores no estabelecimento de seus próprios objetivos e na busca de planos para consegui-los.
- **Retroação do próprio trabalho:** a tarefa de proporcionar informação de retorno á pessoa para que ela própria possa auto avaliar seu desempenho.
- **Retroação extrínseca:** deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho na tarefa.
- **Inter-relacionamento:** a tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou clientes internos e externos.

Rocha (2014) destaca o modelo de Nadler e Lawler, que está fundamentado em quatro aspectos:

- Participação dos funcionários nas decisões;
- Reestruturação do trabalho através do enriquecimento das tarefas e de grupos autônomos de trabalho;
- Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional;

- Melhoria no ambiente de trabalho quanto às condições físicas e psicológicas, horário de trabalho, etc.

Estes aspectos demonstram que o ser humano passa a ser parte integrante das organizações e mostra a evolução da importância dos mesmos. Por exemplo: a tendência da participação nas decisões cede lugar ao invés da ideia predominante até pouco que os funcionários deviam ser simples executores e outros com mais capacidades, os planejadores e “pensadores”.

Para Marras (2011) destaca o modelo de Walton, que foi elaborado em 1973 e é o mais utilizado até hoje entre os pesquisadores que estudam qualidade de vida. Esse modelo é conhecido por estabelecer oito fatores que afetam a QVT e descreve a percepção dos colaboradores de acordo com esses fatores.

Ainda segundo o autor, o modelo de Walton descreve que os programas de qualidade de vida no Trabalho têm como objetivo dar origem a uma organização mais humanizada e que conforme a ação ou política criada, o colaborador tem a sua percepção. Sendo uma percepção positiva, o trabalho passa ser desempenhado com mais motivação, responsabilidade e autonomia. A figura 2 mostra o modelo de Walton para aferição da qualidade de vida no trabalho, modelo que foi utilizado como base para a elaboração da pesquisa do trabalho.

Figura 2: Modelo de QVT de Walton

Fatores de QVT	Dimensões
1. Compensação justa e adequada;	Renda adequada ao trabalho; Equidade interna e externa.
2. Condições de segurança e saúde no trabalho;	Jornada de trabalho; Ambiente físico (saudável).
3. Utilização e desenvolvimento de capacidades;	Autonomia; significado da tarefa; identidade da tarefa; variedade de habilidades; retro informação.
4. Oportunidades de crescimento contínuo e segurança;	Possibilidade de carreira; crescimento profissional, segurança no emprego.
5. Integração social na organização;	Igualdade de oportunidades; relacionamentos interpessoais e grupais; senso comunitário.
6. Normas e regras da organização;	Respeito às leis e direitos trabalhistas; privacidade pessoal; liberdade de expressão; normas e rotinas claras.
7. Trabalho e espaço total de vida;	Papel balanceado do trabalho na vida Pessoal
8. Relevância social da vida no Trabalho;	Imagem da empresa; responsabilidade social pelos produtos/serviços e empregados.

Fonte: Adaptado de Marras (2011)

Para Santos e Scheidt (2013) o modelo de Walton, é o mais amplo, contemplando processos de diagnóstico de Qualidade de Vida no Trabalho, levando em consideração os fatores intra e extra empresa, conforme explicação sobre os fatores do modelo:

- **Compensação justa e adequada:** a justiça distributiva de compensação depende da adequação da remuneração ao trabalho que a pessoa realiza, da equidade interna (equilíbrio entre remuneração dentro da organização) e da equidade externa (equilíbrio com as remunerações do mercado de trabalho);
- **Condição de segurança e saúde no trabalho:** envolvendo as dimensões jornada de trabalho e ambiente físico adequado a saúde e bem-estar da pessoa;
- **Utilização e desenvolvimento de capacidades:** proporcionar oportunidades de satisfazer as necessidades de utilização de habilidades e conhecimentos do trabalhador, desenvolver sua autonomia, autocontrole e obter informações sobre o processo total do trabalho, bem como retro informação quanto ao seu desempenho;
- **Oportunidade de crescimento contínua e segurança:** no sentido de proporcionar possibilidades de carreira na organização, crescimento e desenvolvimento pessoal e segurança no emprego de forma duradoura;
- **Integração:** integração social na organização, eliminação de barreiras hierárquicas marcantes, apoio mútuo, franqueza interpessoal e ausência de preconceito;
- **Constitucionalismo:** refere-se ao estabelecimento de normas e regras da organização, direitos e deveres do trabalhador, recursos contra decisões arbitrárias e um clima democrático dentro da organização;
- **Trabalho e espaço total de vida:** o trabalho não deve absolver todo o tempo e energia de trabalhador em detrimento de sua vida familiar ou particular, de seu lazer e atividades comunitárias;

- Relevância social da vida no trabalho: o trabalho deve ser uma atividade social que traga orgulho para as pessoas em participar de uma organização. A organização deve ter uma atuação e uma imagem perante a sociedade, responsabilidade social, responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos, prática de emprego, regras bem definidas de funcionamento e de administração eficiente.

CAPÍTULO III – METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO

3.1. Introdução

Para este trabalho foi utilizado o estudo de caso em uma empresa de grande porte, do ramo de engenharia e Construção Civil, localizada na cidade de Benguela – Angola, onde o tema principal enfoca a percepção dos colaboradores sobre as ações e políticas voltadas a qualidade de vida praticadas na empresa.

A empresa foi escolhida devido a ser a única empresa que a pesquisadora recebeu um *feedback* positivo quanto a utilizar ações e políticas voltadas a qualidade de vida, também recebeu um aceite imediato da alta direção quanto ao interesse em participar da pesquisa.

A pesquisadora entrou em contato com outras 5 (cinco) empresas de grande porte instaladas nas cidades de Luanda, porém não teve um *feedback* positivo em relação a participação da pesquisa.

3.2. Métodos de pesquisa

Foi utilizado como método, o estudo de caso, que segundo Yin (2010, p. 19), pode ser tratado:

Como importante estratégia metodológica para a pesquisa em ciências humanas, pois permite ao investigador um aprofundamento em relação ao fenómeno estudado, revelando nuances difíceis de serem enxergadas “a olho nu”. Além disso, o estudo de caso favorece uma visão holística sobre os acontecimentos da vida real, destacando-se seu caráter de investigação empírica de fenómenos contemporâneos.

Para realizar o referencial teórico e dar embasamento para realizar a pesquisa, foi utilizado a pesquisa bibliográfica.

Foi utilizada a pesquisa quantitativa e a qualitativa, onde foi elaborado um questionário com 21 (vinte e uma) questões fechadas.

Conforme Severino (2007) a pesquisa quantitativa envolve dados numéricos que são trabalhados a partir de procedimentos estatísticos variados, a amostra deve ser ampla,

exigindo grupos de controle e seus dados colhidos (geralmente através de questionários, entrevistas estruturadas, inventários e escalas).

3.3. Definição do problema

O problema de pesquisa surgiu devido a importância do tema qualidade de vida nas organizações, uma vez que é uma tendência mundial utilizar ações e políticas voltadas para a qualidade de vida como fator motivacional.

Algumas empresas angolanas utilizam as ações e políticas voltadas a qualidade de vida, porém não aplicam nenhum tipo controle para saberem e até mesmo mensurarem a satisfação dos colaboradores sobre o assunto. Assim, acabam não sabendo ao certo como está a percepção em relação as ações e políticas criadas.

A empresa estudada segue a tendência mundial e cria ações e políticas voltadas a qualidade de vida e também não realizam nenhum tipo de controle, assim ao procurar os gestores da empresa, o aceite foi imediato, pois é de importância conhecer a opinião dos colaboradores, que em caso de insatisfação possam tomar medidas mais assertivas para mudar o que não gostam.

A empresa estudada, através de seus gestores, percebeu que essas ações e políticas podem ser utilizadas como fator de motivação aos colaboradores.

Como a qualidade de vida está ligada principalmente ao bem estar do colaborador, cada vez mais empresas buscam ações e políticas que possam melhorar a vida do colaborador e conseqüentemente melhorar a produtividade.

Colaboradores que trabalham em locais onde a qualidade de vida é oferecida, se sentem mais motivados e mais “felizes” para trabalhar, uma vez que reconhecem que as empresas ao oferecem ações e políticas voltadas para seu bem estar, valorizando-os.

Assim, a pesquisadora buscou informações em empresas angolanas sobre a criação e implantação da qualidade de vida, mas achou somente uma empresa que autorizou a realização do estudo.

O intuito da pesquisa foi verificar se a empresa estudada está acompanhando a realidade mundial, averiguando quais são as ações e políticas criadas, bem como saber a percepção dos colaboradores frente a essas ações e políticas e verificar o impacto que causa.

3.4. Questões de pesquisa

Tendo como objectivo principal dar resposta ao objectivo geral da pesquisa, foi possível levantar algumas questões como:

- As empresas angolanas estão se adequando a realidade mundial e estão criando ações e políticas voltadas à qualidade de vida?
- Qual o tipo de ações e políticas voltadas para a qualidade de vida a empresa estudada está realizando?
- Qual a percepção dos colaboradores em relação as ações e políticas voltadas a qualidade de vida?
- Qual o impacto que as ações e políticas voltadas a qualidade de vida podem ter nos colaboradores da empresa estudada?

3.5. Método de recolha de dados

A recolha de dados aconteceu entre os dias 22 e 26 de abril de 2014, que foi realizada através de um questionário com 21 (vinte e uma) perguntas fechadas. O público respondente foram 32 (trinta e dois) colaboradores das áreas administrativas, produção e suprimentos.

CAPÍTULO IV – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1. Introdução

O presente capítulo tem por finalidade apresentar e analisar os resultados obtidos na pesquisa, também é apresentado um estudo de caso e análise quantitativa e qualitativa.

Como instrumento da pesquisa será apresentado um questionário com dezesseis perguntas, que foi aplicado em uma empresa de grande porte do ramo de construção civil, localizada em Benguela- Angola, para 32 (trinta e dois) colaboradores das áreas de administração, produção e suprimentos.

4.2. Breve caracterização do meio

A empresa estudada está localizada na cidade de Benguela – Angola e por motivos de privacidade não será revelado o nome da empresa.

Angola é um país africano, livre e independente do regime colonial desde 1975, com uma população estimada em quinze milhões de habitantes e uma extensão territorial de 1.246.700 quilómetros quadrados.

Angola é limitada a sul pela República da Namíbia, a este pela República da Zâmbia, a norte pela República do Congo democrático e pela República do Congo Brazaville e a oeste pelo Oceano Atlântico. A divisão política administrativa é constituída por 18 províncias, com 164 municípios divididos por 554 comunas.

A sua capital é Luanda, tem como idioma oficial o português e tem como moeda nacional o Kwanza. É um país rico em petróleo, diamantes e outros minerais, com um potencial agrícola e turístico elevado.

É um dos países que mais cresceu economicamente durante a crise que assolou o mundo e tem portas abertas para oportunidades de negócios para os investidores estrangeiros e nacionais.

Com uma década de paz demonstrou perante o mundo e a África um desenvolvimento significativo em vários domínios que lhe coloca como um país potencial e estratégico do Continente Africano.

A Cidade de Benguela situa-se a oeste de Angola, sendo a capital e principal município da província de Benguela. Tem 2.100 km² e aproximadamente 500 mil habitantes. Limita-se a norte com o município do Lobito, a oeste com os municípios de Bocoio e Caimbambo, a sul com o município de Baía Farta e a oeste com o Oceano Atlântico.

O município divide-se em seis comunas: Zona A, Zona B, Zona C, Zona D, Zona E e Zona F. A figura 3 mostra o mapa da região estudada

Figura 3 - Mapa da região estudada



Fonte: Portal São Francisco

4.3. Perfil da amostra

O público respondente foi no total de 32 colaboradores, que trabalham na empresa nos mais diversos setores como:

- Administrativo – total de 10 colaboradores respondentes;
- Produção - total de 18 colaboradores respondentes;
- Suprimentos - total de 4 colaboradores respondentes.

4.4 Apresentação e caracterização da empresa estudada

A empresa é considerada de grande porte e devido a legislação angolana não ser específica sobre a definição de grande porte e o estudo de caso ter sido realizado em uma empresa brasileira instalada em Benguela - Angola, o critério de definição do tamanho da empresa utilizado, será o adotado pelo Brasil, mais especificamente segundo o Serviço Brasileiro de Apoio as Micros e Pequenas empresas (SEBRAE).

O SEBRAE é um serviço social autónomo (entidade privada), sem fins lucrativos criada em 1972, que objetiva auxiliar o desenvolvimento de micro e pequenas empresas, estimulando o empreendedorismo no Brasil.

Tem por missão promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos de micro e pequeno porte. O critério é pautado no número de colaboradores da organização.

A tabela 1 mostra a classificação das empresas de acordo com o seu porte.

Tabela 1 - Classificação das empresas segundo seu porte

Indústria	
Classificação da empresa	Nº de empregados
Micro	com até 19 empregados
Pequena	de 20 a 99 empregados
Média	100 a 499 empregados
Grande	mais de 500 empregados

Fonte: SEBRAE

De acordo com o SEBRAE, o presente critério não possui fundamentação legal, mas muitos trabalhos acadêmicos utilizam o critério por não terem acesso às receitas da empresa, que seria outra maneira de classificação de empresas. A empresa estudada tem hoje mais de 500 empregados, portanto sua classificação é considerada de grande porte.

4.5. Análise dos resultados obtidos

Quanto ao perfil dos respondentes foram analisados dois aspectos: sexo dos colaboradores e idade. Os dados analisados serão dispostos detalhadamente na sequência deste estudo. Esta parte do questionário pretendeu identificar o público participante. Tais informações serão importantes, pois, poderão servir de base para a análise das demais respostas ou ainda para que se façam correlações entre as mesmas.

Na pergunta 1 buscou-se obter informações sobre a idade dos participantes.

Tabela 2 - Faixa Etária

Faixa Etária do público respondente	
de 16 a 20 anos	25%
de 21 a 35 anos	43,76%
de 36 a 45 anos	15,62%
mais de 46 anos	15,62%

Fonte: A autora

De acordo com as respostas, foi observado que na empresa a maioria, cerca de 43,76% dos entrevistados estão na faixa etária entre 21 a 35 anos, 25% tem de 16 a 20 anos e empatados com 15,62% estão na faixa etária de 36 a 45 anos e mais de 45 anos.

A pergunta se referiu aos sexo do público entrevistado, que responderam:

Tabela 3- Sexo do público respondente

Sexo do público respondente	
Sexo	
Feminino	28,13%
Masculino	71,87

Fonte: A autora

Foi possível analisar que na empresa os entrevistados em sua maioria, cerca de 71,87% são do sexo masculino e 28,13% do feminino.

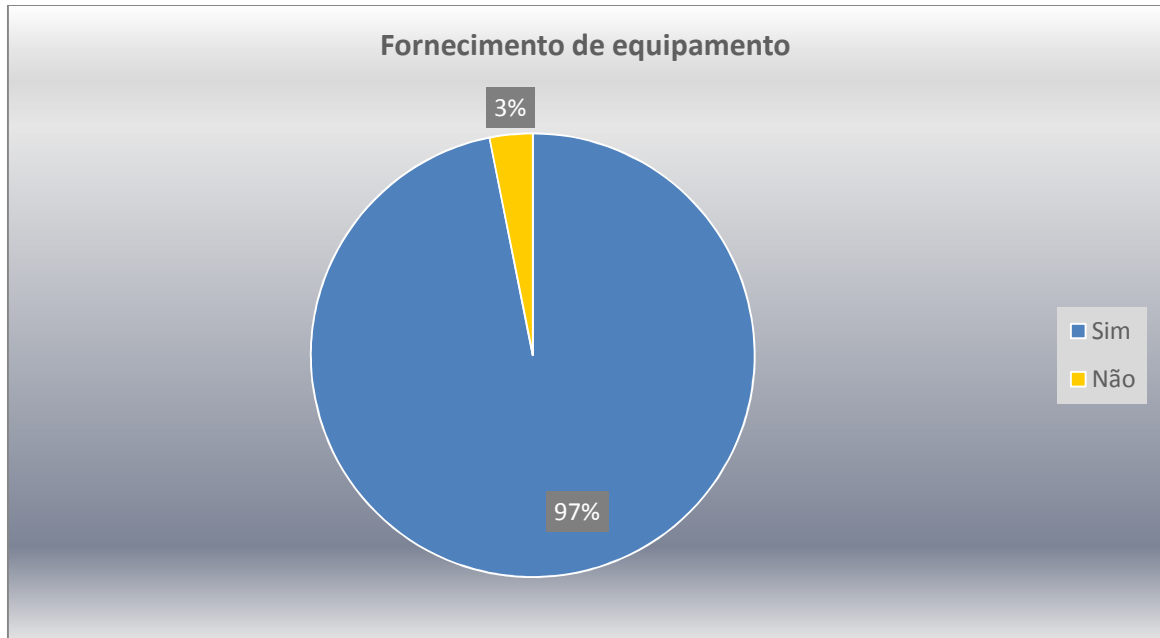
Essa percentagem se dá devido à empresa ser do ramo de Engenharia e Construção Civil e ser ainda de uma área predominantemente masculina.

O cenário está mudando, mas os homens, não só na empresa, mas em todo o segmento ainda são maioria.

A partir da pergunta 3, o foco foi as perguntas a respeito do ambiente de trabalho, tanto no âmbito psicológico quanto no ambiente físico.

A pergunta 3 foi a seguinte: A empresa fornece equipamentos de segurança?

Gráfico 1 - Fornecimento de equipamento



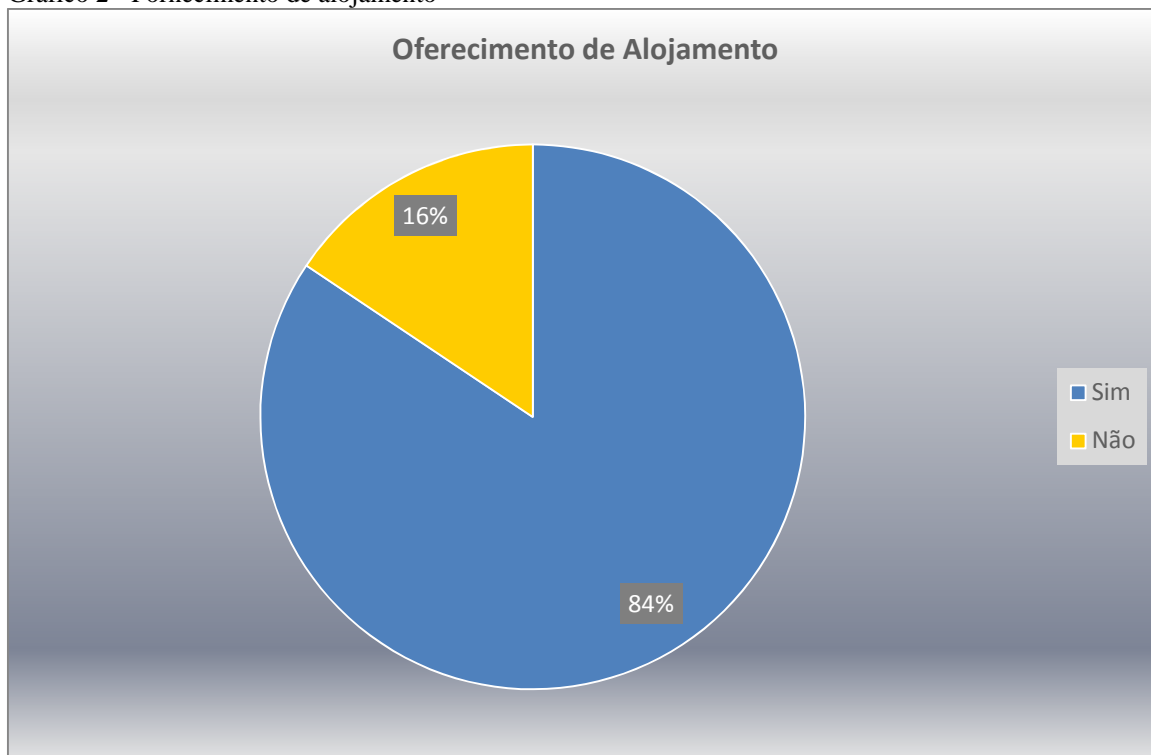
Fonte: A autora

A pergunta foi feita com o intuito de analisar se a empresa está preocupada com a segurança de seu colaborador, fornecendo equipamentos de segurança visando um ambiente laboral mais seguro.

De acordo com o público respondente, 97% dos entrevistados afirmam que a empresa fornece equipamentos de segurança, reforçando assim, o zelo pelo ambiente laboral.

A pergunta 4 se refere ao oferecimento de alojamento, uma vez que a empresa recebe muitos expatriados e colaboradores de outras cidades.

Gráfico 2 - Fornecimento de alojamento



Fonte: A autora

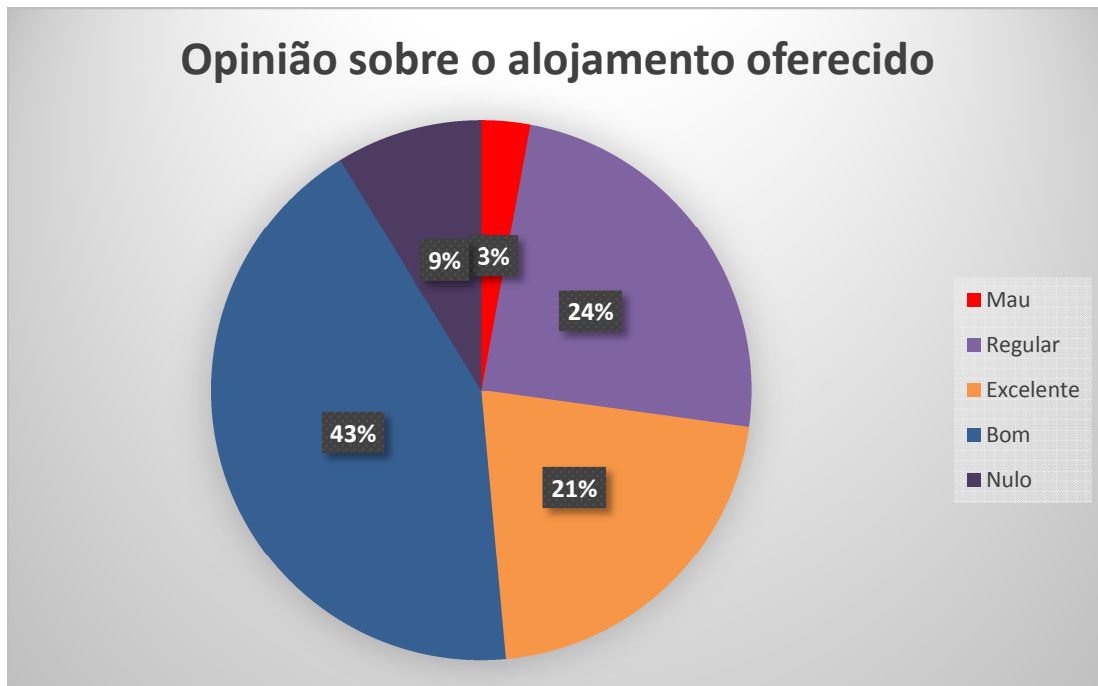
De acordo com os entrevistados 84% afirmam que a empresa oferece alojamento, porém 16% afirmam que ela não oferece.

Após essa análise, a pesquisadora indagou informalmente os colaboradores que afirmaram que não recebe alojamento e constatou que todos moram na cidade onde trabalham, por isso não necessitam de alojamento.

O que reforça que a empresa tem preocupação com seus funcionários em ter um local apropriado e seguro para se morar, uma vez que, o colaborador que está longe de sua família e residência não precisa se preocupar em arranjar um local para morar, pois muitos são expatriados e não conhecem o país, a cidade e muito menos as pessoas, então ficaria difícil conseguir uma moradia de imediato, é uma preocupação a menos que o colaborador precisa ter, podendo assim se concentrar mais em seu trabalho.

Na pergunta 5, o público que respondeu se a empresa oferece alojamento deveria opinar sobre ele. Portanto a pergunta foi: em caso positivo, o que você acha do alojamento oferecido pela empresa?

Gráfico 3 - Opinião sobre o alojamento oferecido



Fonte: A autora

A maioria dos entrevistados acham que o alojamento é bom, cerca de 22% acreditam que ele é excelente, porém 25% acham que ele é regular.

Essa pergunta reforça a questão 4, a empresa procura oferecer um alojamento com qualidade para seus colaboradores, porém nem todos estão satisfeitos e após a entrevista a pesquisadora informalmente indagou alguns dos colaboradores que responderam que o alojamento é irregular e todos foram unânimes ao responderem que o alojamento é irregular não pela estrutura oferecida, mas porque não tem como trazerem a família para morar junto, uma vez que a norma da empresa é oferecer alojamento somente para os colaboradores, então essa é a principal reclamação. Portanto a empresa oferece uma estrutura com qualidade e segura para seu colaborador.

Perguntou-se na questão 6 se a empresa fornece alimentação.

Gráfico 4 - Oferecimento de refeição aos colaboradores

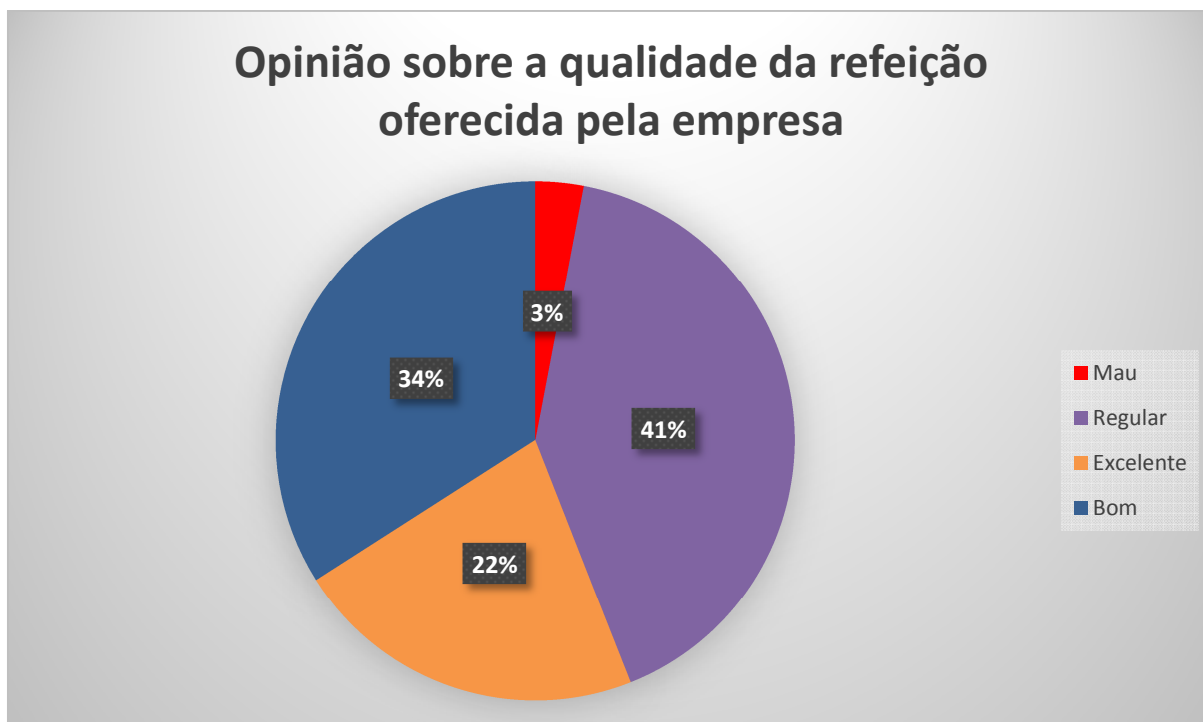


Fonte – A autora

Todos os colaboradores foram unânimes (100%) ao responder que a empresa oferece refeição.

A próxima pergunta complementa a pergunta anterior, uma vez que pretendeu-se verificar como é a qualidade da refeição oferecida.

Gráfico 5 - Opinião sobre a qualidade da refeição oferecida pela empresa



Fonte – A autora

De acordo com o público respondente a qualidade percebida sobre a comida está bem dividida, pois 22% e 34% acham que ela é excelente e boa respectivamente, porém 41% e 3% acham que é regular e mau, portanto um número bastante equilibrado.

Após a entrevista indagou-se alguns dos entrevistados que responderam que a comida era regular e mau e maioria disse que não estavam acostumados com o “tipo” da comida, uma vez que são expatriados e estão acostumados com as comidas do seu país de origem.

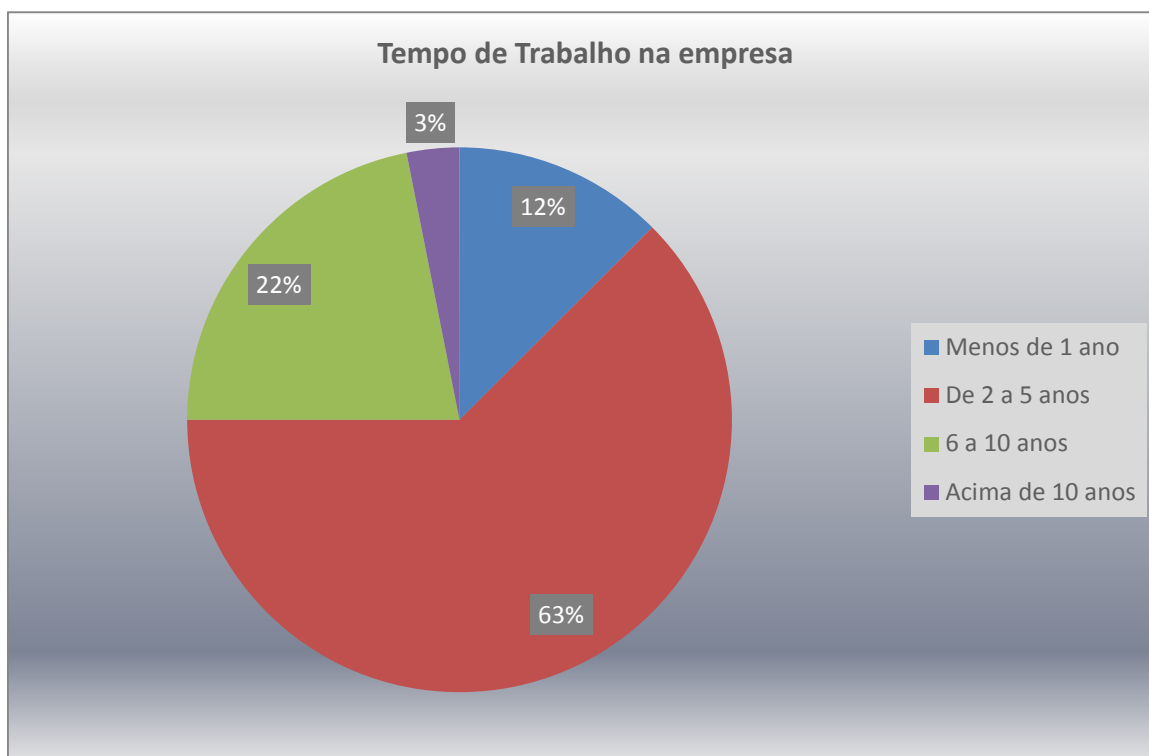
A maioria dos entrevistados são brasileiros, que tem costumes e hábitos alimentares diferente dos costumes e hábitos angolanos. Disseram que a comida brasileira tem mais tempero, se utiliza mais condimentos e em Angola, não se tem muito esse hábito.

Todos foram unânimes ao dizer que a comida de sexta feira no jantar é a melhor, uma vez que se faz “churrasco”, que é um prato brasileiro que é muito apreciado entre os expatriados.

Sendo assim, a empresa mostrou-se aberta a mudanças, uma vez que já começou a incorporar alguns hábitos e costumes do país de seus colaboradores, mostrando assim que está preocupada em deixar o colaborador satisfeito, motivado e feliz e isso já é um grande passo na melhoria da qualidade de vida no trabalho.

A pergunta 9 é referente ao tempo que o entrevistado trabalha na empresa.

Gráfico 6 - Tempo de trabalho dos colaboradores na empresa

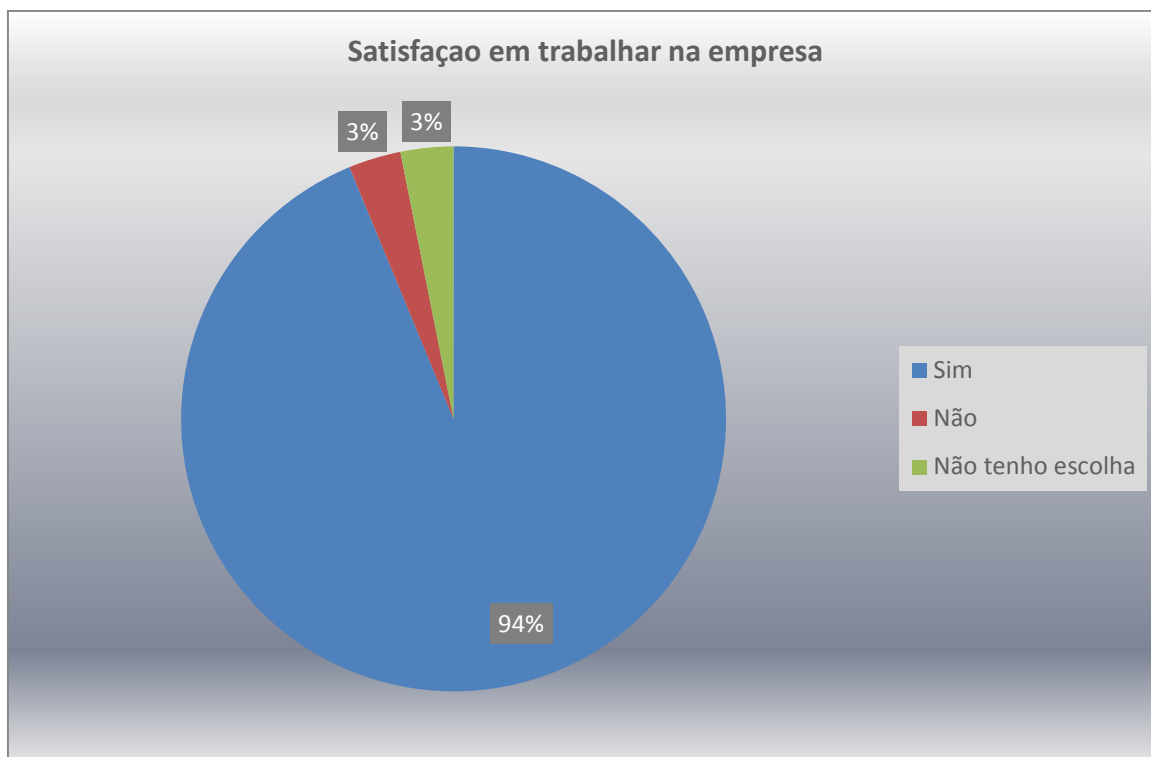


Fonte – A autora

A maioria dos entrevistados, cerca de 63% estão na empresa há algum tempo entre 2 a 5 anos, há cerca de 22% dos entrevistados que trabalham de 6 a 10 anos, portanto o que pode-se perceber que a empresa oferece um bom ambiente de trabalho aos seus colaboradores, uma vez que a maioria estão satisfeitos em trabalharem na empresa.

A pergunta 10 refere-se à satisfação que o trabalhador tem de trabalhar na empresa.

Gráfico 7 - Satisfação em trabalhar na empresa

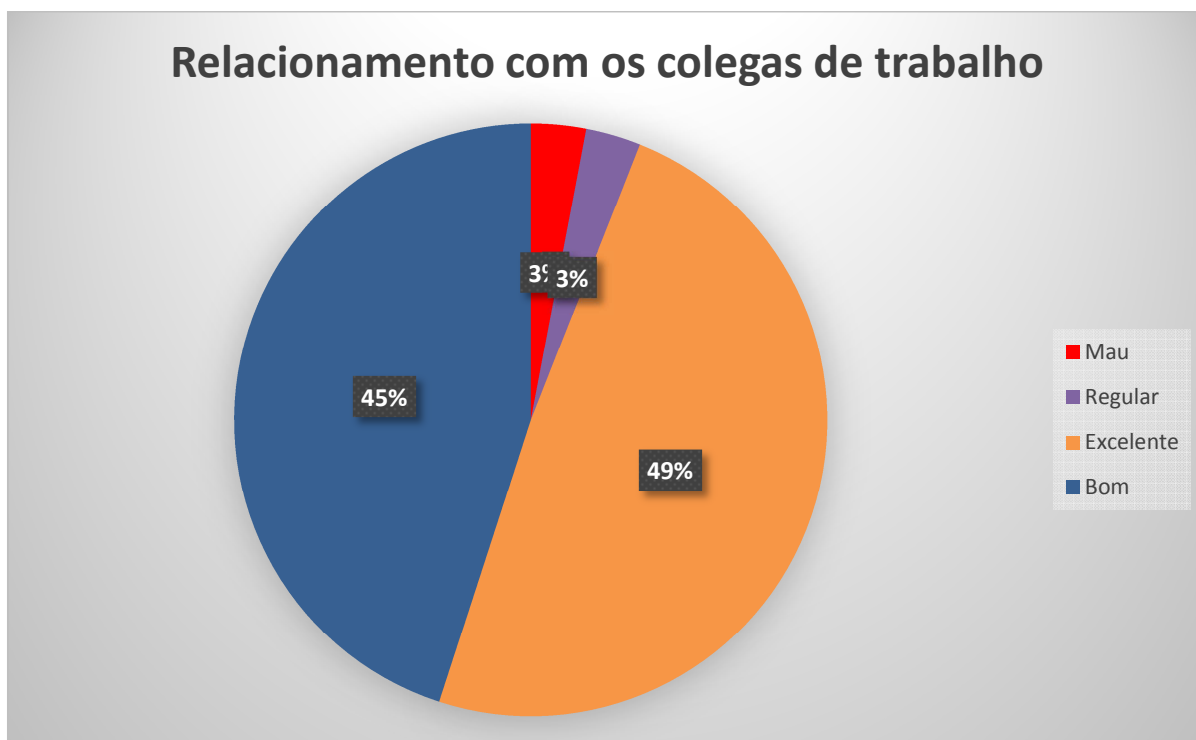


Fonte – A autora

A maioria dos colaboradores entrevistados gostam de trabalhar na empresa e somente 3% informaram que não gostam, portanto confirmou-se que a empresa oferece condições laborais que os colaboradores gostam e percebem como ideal para se trabalharem, pois caso não gostassem não ficariam em seus empregos e muitos deles voltariam para seu país de origem, perto de suas famílias.

A pergunta 11 diz respeito ao relacionamento que o colaborador tem com seus colegas de trabalho.

Gráfico 8 - Relacionamento com os colegas de trabalho



Fonte – A autora

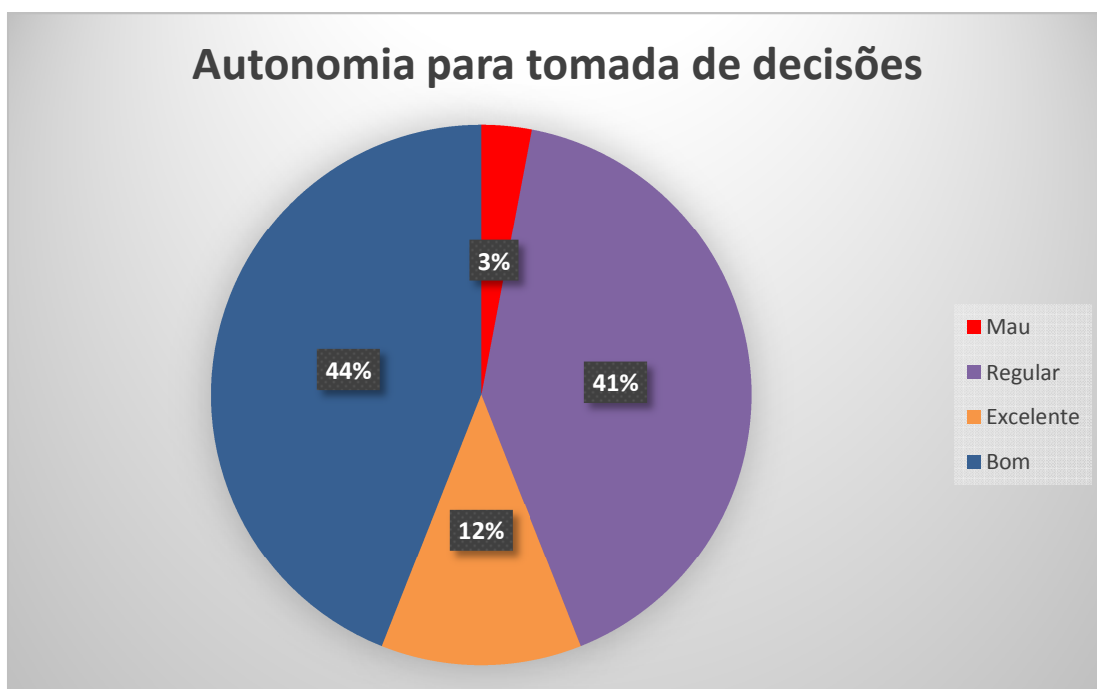
O relacionamento entre os colaboradores pode ser considerado muito bom, uma vez que 49% consideram seu relacionamento com o colega de trabalho excelente e 45% acham que o relacionamento é bom, somente dois (3% cada) colaboradores acham que o relacionamento com os colegas são regular e mau.

A pesquisadora indagou os colaboradores que responderam “regular” ou “mau” e constatou que são funcionários de origens diferentes, com costumes diferentes, e eles não responderam que não gostam de seus colegas, apenas que seus costumes e hábitos são diferentes dos deles e às vezes gera algum tipo de conflito.

Constatou-se que quando há pessoas de nacionalidades diferentes, os hábitos e costumes também são diferentes, cada um vez com seu hábitos e seus costumes e até todos se adequarem uns dos outros demora um certo tempo, por isso algumas vezes há algum tipo de conflito.

Perguntou-se sobre a autonomia para a tomada de decisões na empresa, o público entrevistado, respondeu:

Gráfico 9 - Autonomia para tomada de decisões



Fonte – A autora

Sobre a autonomia na tomada de decisão houve um equilíbrio entre ser bom (44%) e regular (41%), portanto esse item merece um pouco mais de atenção, pois ele pode influenciar negativamente na motivação dos colaboradores, uma vez que os colaboradores atuais querem uma administração mais participativa, mais livre para oferecerem suas ideias e conseguir colocar elas em prática.

A direção muitas vezes não consegue perceber alguns problemas que, o colaborador que vive ele todos os dias consegue ver e até sabe como solucioná-lo, então as empresas precisam ouvir mais seus colaboradores seja por meio de conversas informais com seus gestores, seja pelo meio formal da organização.

A pergunta13 refere-se à liberdade de sugerir e opinar sobre melhorias na organização.

Gráfico 10 - Liberdade para sugerir e opinar sobre melhorias na empresa



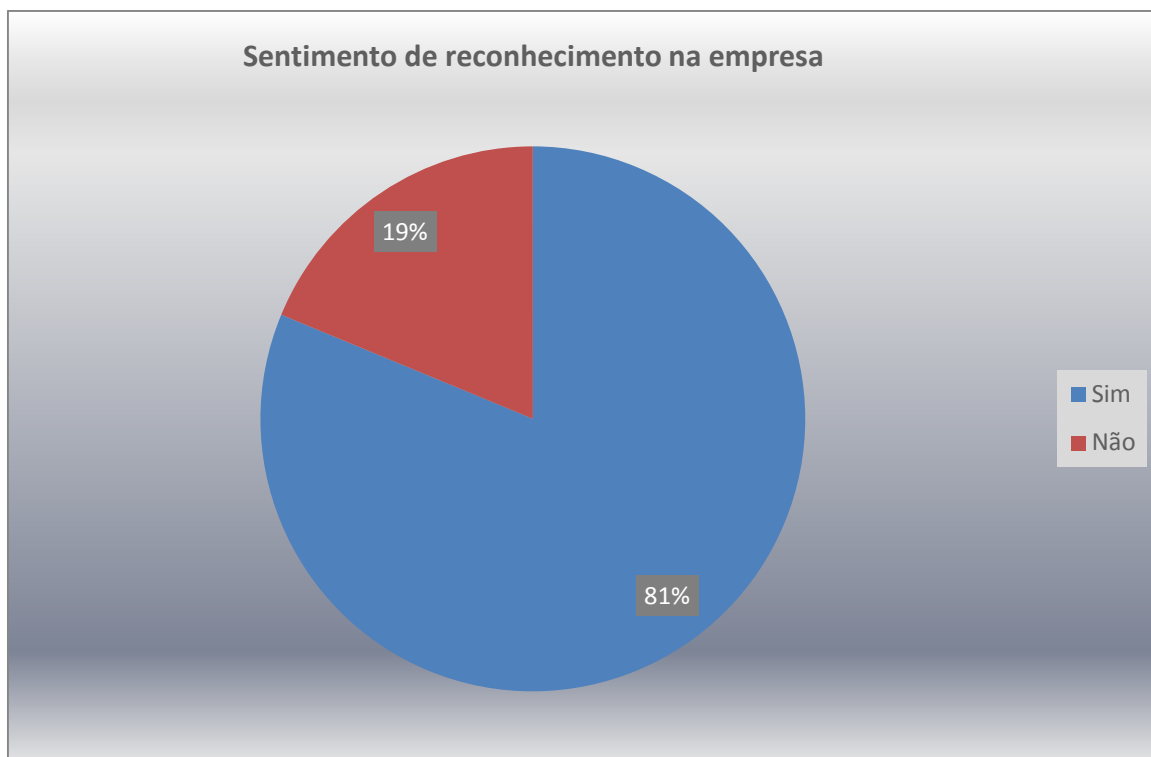
Fonte – A autora

Essa pergunta foi realizada para complementar a pergunta anterior, por isso de acordo com os respondentes, a maioria, cerca de 78% afirmam que têm liberdade para sugerir e opinar na empresa e cerca de 22% acham que não existe essa liberdade.

Quanto à sugestão a empresa se mostrou aberta em recebê-la, porém na tomada de decisão as sugestões não são tão utilizadas. Portanto é preciso estar mais atento, uma vez que o funcionário pode não querer mais dar suas sugestões ao perceber que a empresa não as utiliza. Portanto a importância de dar *feedback* contínuo para o colaborador.

A pergunta 14 é referente sobre o sentimento de reconhecimento quando uma tarefa é bem executada.

Gráfico 11- Sentimento de reconhecimento na empresa



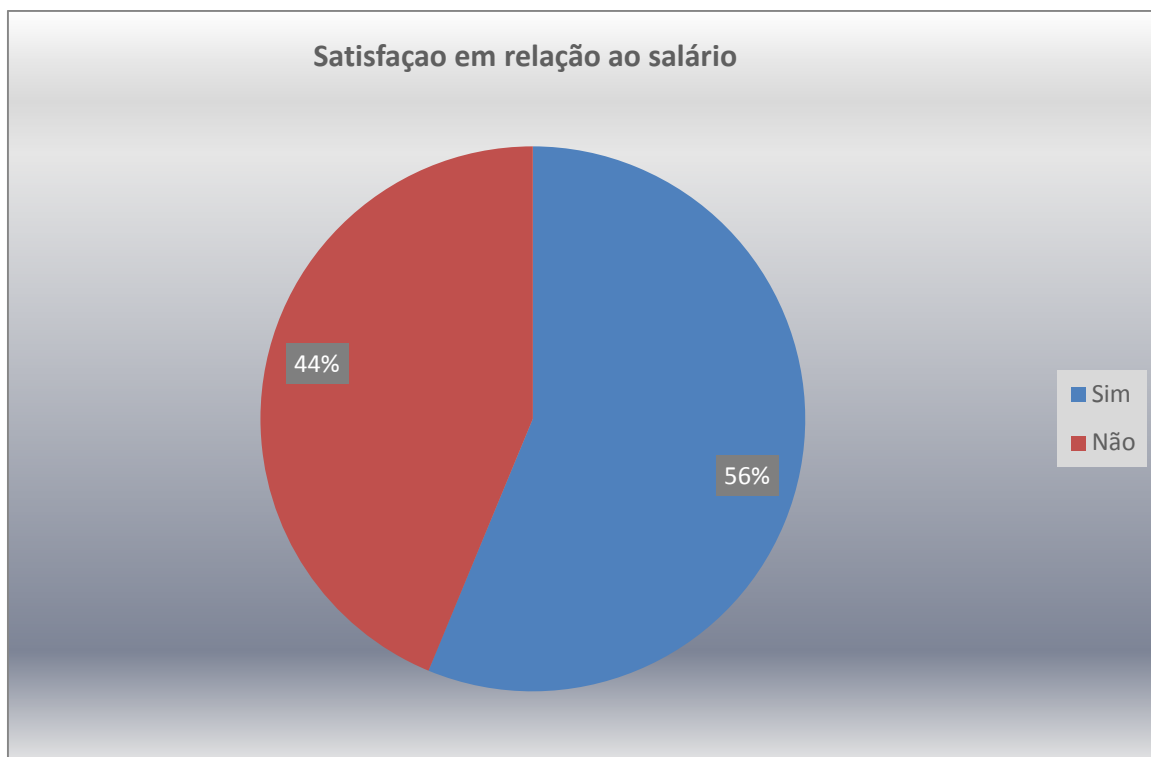
Fonte – A autora

Cerca de 81% dos colaboradores sentem que são reconhecidos e recebem algum tipo de prestígio quando executam bem uma tarefa.

A pesquisadora averiguou se existe alguma política de premiação na empresa, referente aos colaboradores que se destacam e constatou que ainda não existe, mas que já os colaboradores já foram informados que o Departamento de Recursos Humanos já estão escrevendo essas políticas e que em breve será passado a direção da empresa.

A pergunta 15 refere-se a satisfação que os colaboradores tem em relação aos salários oferecidos pela empresa.

Gráfico 12 - Satisfação em relação ao salário



Fonte – A autora

A questão do salário foi bem equilibrada entre os colaboradores que estão satisfeitos e os que não estão satisfeitos.

O salário oferecido pela empresa contenta a maioria, cerca de 56%, porém uma boa parte também não está contente o seu salário.

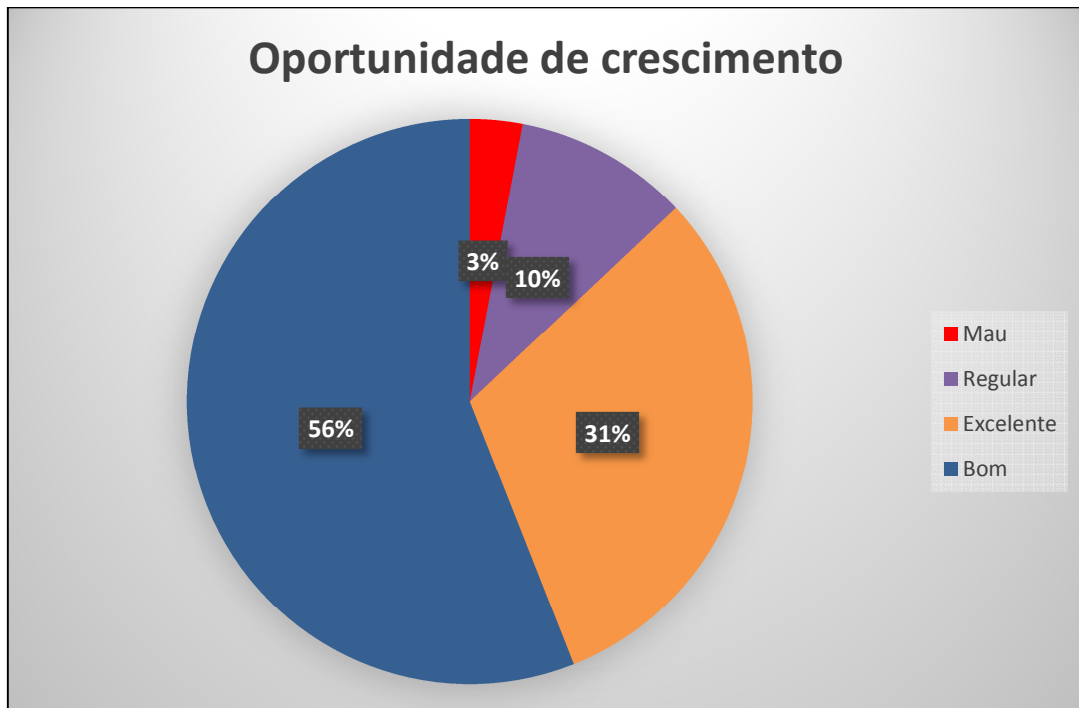
A pesquisadora para os colaboradores que responderam sim, o porque estão contentes com os seus salários e a maioria disse que é um salário acima da média do país de origem e que como ganham em dólares e ele está alto em seu país de origem, o seu salário está muito valorizado e isso os deixam muito felizes, uma vez que podem dar uma vida mais digna para a família.

Sobre os colaboradores que não estão felizes com o seu trabalho, eles acham que deveriam receber mais, uma vez que deixaram para trás suas residências e familiares em seu país de

origem e a saudade é muito grande, por mais que estão satisfeitos com a empresa, esse fator tem um grande peso em sua resposta.

A pergunta 16 refere-se sobre as oportunidades de crescimento oferecidas pela empresa.

Gráfico 13 - Oportunidade de crescimento



Fonte – A autora

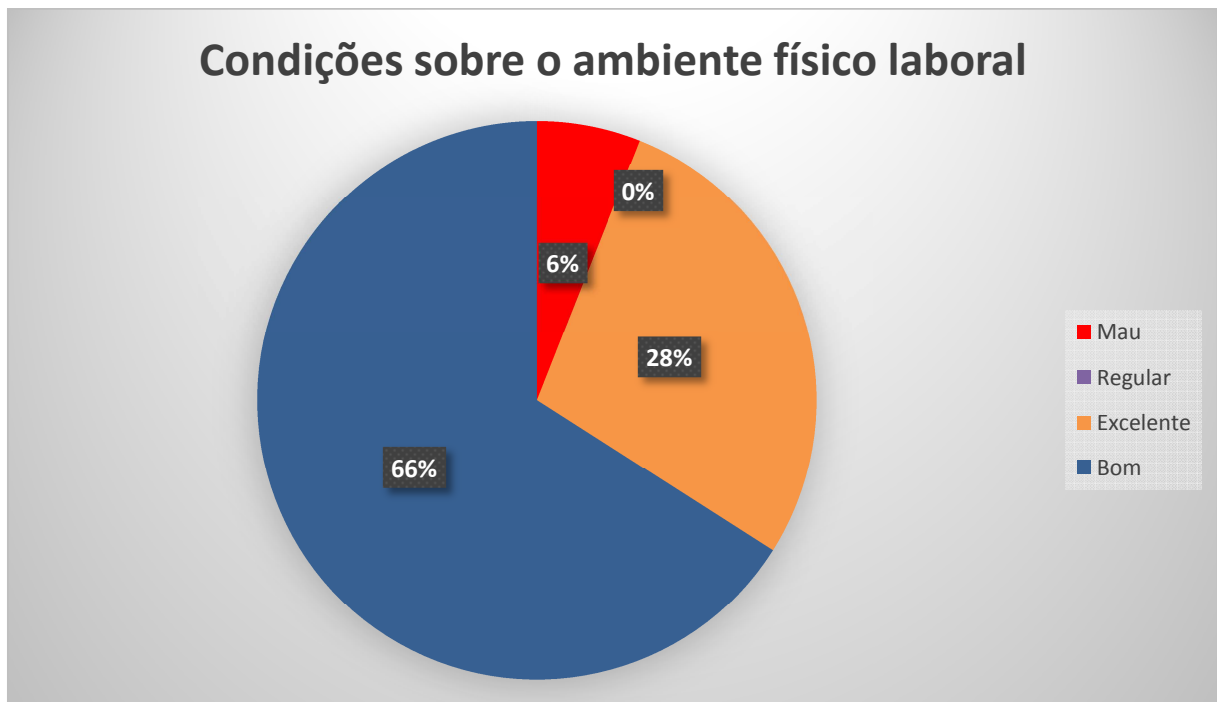
De acordo com o público respondente, a maioria, cerca de 56% e 31%, que responderam bom e excelente respectivamente, percebem que as oportunidades de crescimento e desenvolvimento na empresa são promissoras.

Ao perguntar sobre as chances que podem ter ou já tiveram, muitos estão satisfeitos, pois já tiveram algum tipo de promoção desde que começaram a trabalhar na empresa e também tiveram reajustes salariais.

Os que ainda não foram promovidos, responderam que já tiveram ajustes salariais e que vêm para suas carreiras, algum tipo de ascensão profissional oferecido pela empresa (plano de carreira).

Na próxima questão foi perguntado sobre as condições no ambiente laboral, as respostas foram:

Gráfico 14 - Condições sobre o ambiente físico laboral

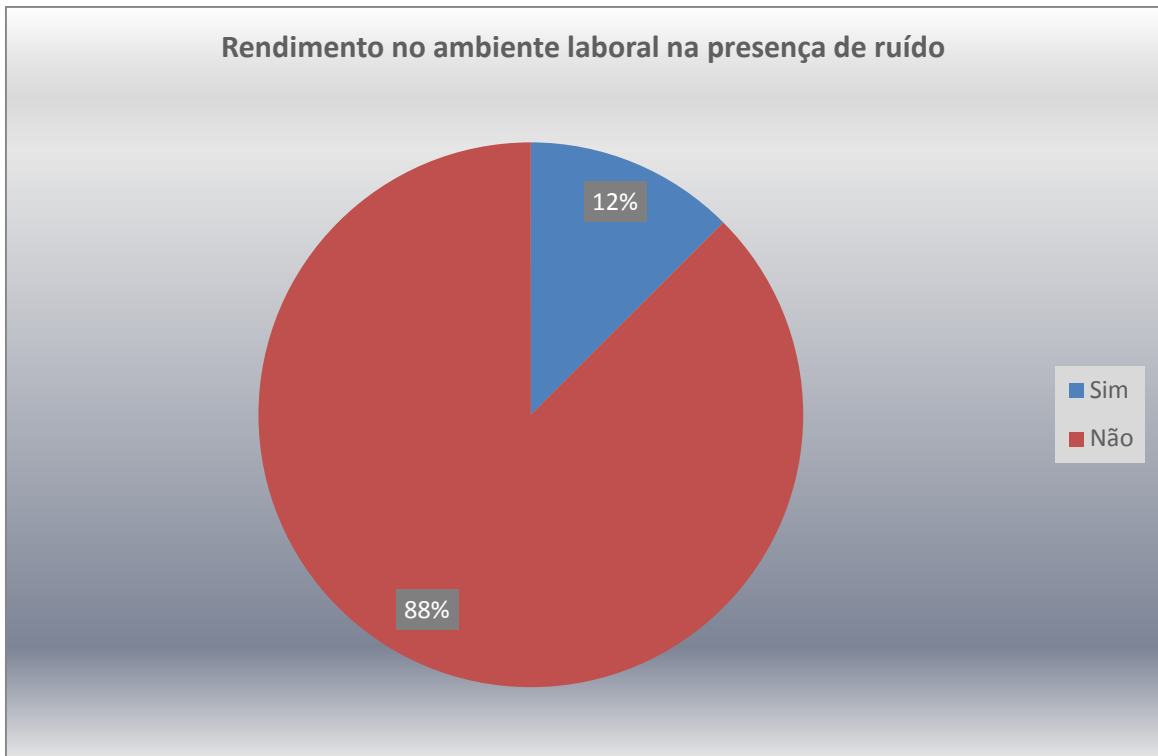


Fonte – A autora

A maioria dos entrevistados, cerca de 66% e 28% percebem o ambiente laboral como bom e excelente respectivamente e somente 6% definem o ambiente laboral como mau, mostrando que a empresa tem preocupação em manter um ambiente de trabalho com mais qualidade, segurança e mais saudável para o colaborador.

Perguntou-se sobre o rendimento a respeito do ruído no ambiente laboral, os entrevistados responderam:

Gráfico 15 - Rendimento no ambiente laboral na presença de ruído



Fonte – A autora

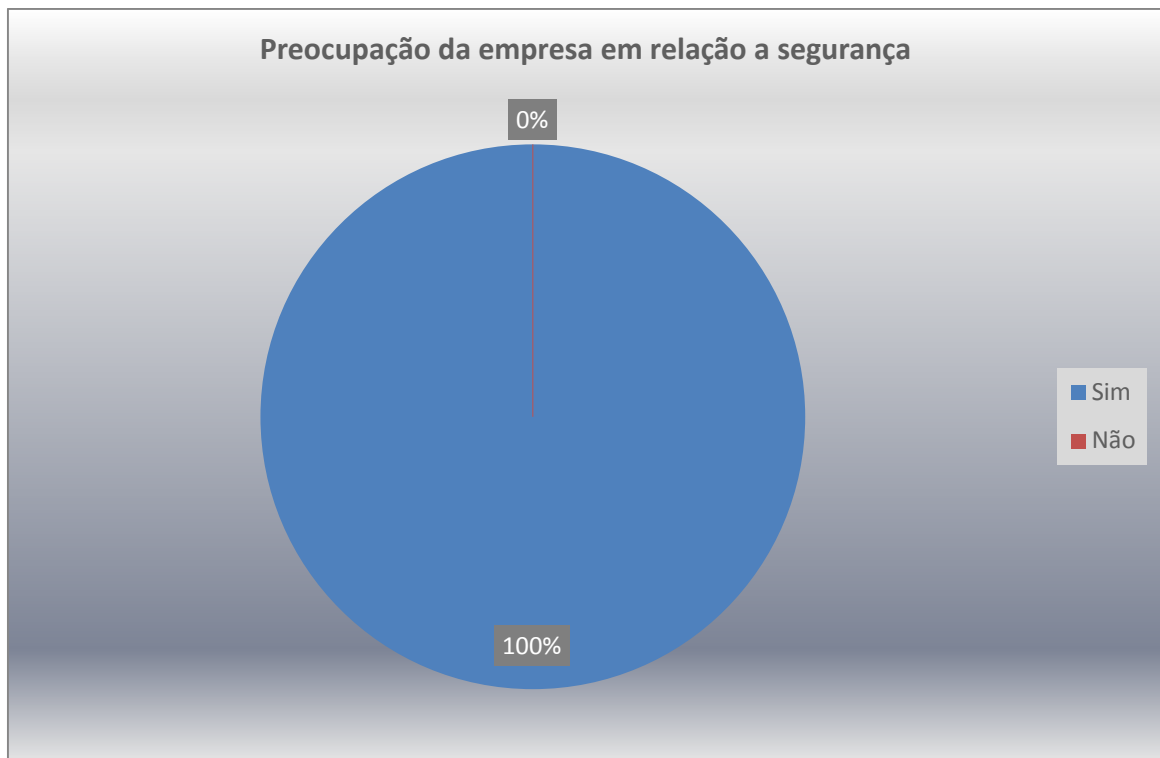
De acordo com as respostas, o rendimento no ambiente laboral na presença de ruído não atrapalha o rendimento dos colaboradores.

A pesquisadora pode perceber que o ruído não atrapalha os colaboradores, pois utilizam equipamentos de segurança de maneira correta, portanto não encontram problemas.

Porém os 12% que responderam que têm problemas com ruído, trabalham em cargos burocráticos onde não é obrigatório a utilização de equipamentos de segurança, eles não ficam expostos o tempo inteiro, mas em alguns períodos do dia ficam, mas não utilizam equipamentos por acharem desnecessário.

Com a pergunta referente à preocupação da empresa em relação à segurança no ambiente laboral, obteve-se as seguintes respostas:

Gráfico 16 - Preocupação da empresa em relação à segurança



Fonte – A autora

Os colaboradores entrevistados foram unânimes ao responderem que a empresa se preocupa com a segurança no ambiente laboral, o que mostra que ela está engajada e comprometida em oferecer condições com qualidade para seus colaboradores, visando sua motivação, bem estar e satisfação.

A pergunta 20 refere-se a contribuição das condições do trabalho no *stress* do dia a dia, as respostas foram:

Gráfico 17 - Contribuição do trabalho no *stress* do dia a dia



Fonte – A autora

A contribuição do trabalho no *stress* do dia-a-dia foi equilibrado, uma vez que a diferença entre o público que respondeu que o ambiente não interfere foi muito pequena em relação aos que acham que interfere, portanto é mais um ponto a ser revisto pela empresa.

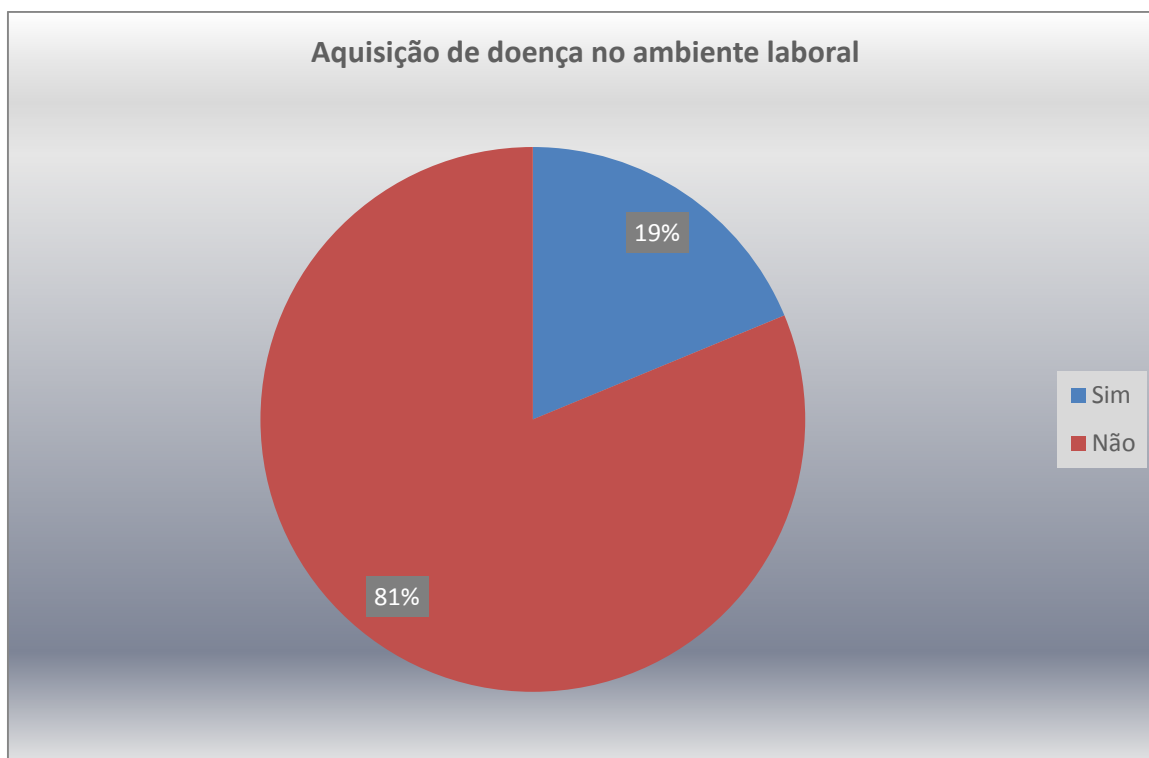
Ao perguntar informalmente o que mais causa o *stress* no dia a dia, a maioria dos colaboradores disse que é a rotina de trabalho, uma vez que os serviços são sempre os mesmos, pois cada um é especialista em sua área.

Um dos entrevistados informou que a empresa investirá no ano de 2014 em qualificação dos colaboradores, onde ele poderá aprender outras funções da empresa, podendo assim, haver rodízio entre as funções, causando menos problemas em relação a atividades rotineiras.

Mais uma vez a empresa vem demonstrando preocupação com a qualidade de vida oferecida no trabalho, realizando ações para combater a insatisfação do seu colaborador.

A pergunta 21 refere-se à aquisição de doença no ambiente laboral, os entrevistados responderam:

Gráfico 18 - Aquisição de doença no ambiente laboral



Fonte – A autora

De acordo com as respostas, os colaboradores em sua maioria, cerca de 81% não adquiriam doenças em função de seu cargo ou por condições oferecidas pela empresa.

Mas, 19% já adquiriam, é um ponto para ser revisto pela empresa, uma vez que ela está preocupada com o ambiente laboral e oferece equipamentos de segurança a seus colaboradores, então se faz necessário apurar quais foram as principais causas dessas doenças e realizar ações para saná-las.

Ao entrevistar informalmente os colaboradores que dizem ter adquirido algum tipo de doença no ambiente laboral, um deles respondeu que tem um problema na coluna, uma vez que sua função é trabalhar com máquinas e ficar sentando o tempo todo, além de tomar pequenos

“solavancos” devido ao desnível do solo; outro colaborador disse ter uma doença no ombro por levantar grandes quantidades diárias de peso e os outros não quiseram dizer quais foram as doenças e nem os motivos.

4.6. Discussão dos resultados

No presente estudo procuramos analisar quais são práticas (ações e políticas) que a empresa estudada realiza e frente a essas ações e políticas qual é a percepção e o impacto nos colaboradores.

Depois de realizar a análise dos resultados foi possível perceber que a empresa estudada está preocupada com seus colaboradores e buscam fazer ações e políticas voltadas a qualidade de vida.

Sendo assim, compreendeu-se que os entrevistados percebem as ações e políticas realizadas pelas empresas e quais são voltadas para sua qualidade de vida e bem estar.

Pode-se averiguar, portanto que os colaboradores sentem-se satisfeitos com o ambiente laboral oferecido pela empresa, uma vez que mostra preocupada quanto à segurança de seus funcionários e pelo fato da grande maioria nunca ter adquirido doenças no ambiente laboral, proporcionando assim, um ambiente saudável e confiável para o colaborador.

Também estão satisfeitos com a empresa e com suas políticas e ações, porém há alguns pontos que precisam ser melhorados como: alojamento, qualidade nas refeições, autonomia para opinar nas tomadas de decisões, melhoria no salário e o ambiente facilitando o *stress* do dia a dia.

4.7. Notas conclusivas

Ao final deste estudo pode-se concluir que a empresa estudada realiza ações e políticas voltadas a qualidade de vida e está preocupada com o impacto dessas ações e políticas nos colaboradores, por isso permitiu que a pesquisa fosse realizada na organização.

Assim como mostra o modelo de Walton, no qual buscou-se embasamento para realizar as questões, pode-se constatar que os colaboradores percebem as ações e políticas realizadas pela empresa e os impactos que as ações e políticas têm sobre os colaboradores é positivo, uma vez que se sentem mais satisfeitos ao perceber que a empresa está preocupada com seu bem estar, uma vez que é uma das poucas empresas angolanas que fazem esse tipo de prática.

Sendo assim, ao analisar os resultados obtidos nesta pesquisa e comparando com os autores citados na revisão bibliográfica é evidente a importância de se realizar políticas e ações voltadas a qualidade de vida e que esse tema está crescendo muito no âmbito empresarial mundial, uma vez que, dos profissionais são exigidos o máximo de competência possível tendo em vista a competitividade que as organizações enfrentam para garantir a sua permanência no mercado. E em contrapartida a empresa precisa reconhecer de alguma forma essas competências, onde uma alternativa na empresa estudada foi criar e implantar ações que melhorem a qualidade de vida do colaborador no ambiente laboral.

Para atrair e manter esses profissionais as organizações não se preocupam apenas com a remuneração e benefícios, mas também com a qualidade de vida que está oferecendo a esses colaboradores, uma vez que a qualidade de vida no trabalho impacta diretamente em sua motivação e produtividade.

Pode-se dizer que, a qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações que uma empresa realiza, envolvendo um diagnóstico do ambiente laboral e posteriormente a implantação de melhorias, visando condições plenas de desenvolvimento humano.

A qualidade de vida é criada e mantida através dos valores das organizações, como respeito ao ser humano, à saúde, à integridade moral, física, psicológica e aos direitos das pessoas.

Para qualquer organização conseguir sucesso e ser reconhecida no mercado onde está inserida, torna-se necessário, portanto trabalhar-se com funcionários motivados é um diferencial competitivo grande.

Portanto, para proporcionar qualidade de vida, é preciso investir em melhorias, tanto no ambiente físico quanto no psicológico, visando sempre o crescimento da empresa e satisfação de seus colaboradores.

CAPÍTULO V – CONCLUSÃO

5.1. Tema

Tendo em vista o tema: “A qualidade de vida no trabalho: Estudo de caso em uma empresa na área de construção civil da cidade de Benguela – Angola, o trabalho procurou definir a importância de se criar ações e políticas voltadas para a qualidade de vida, verificando a percepção dos colaboradores quanto a essas ações e políticas e o impacto que tem em seus colaboradores.

Entretanto, esse tema ainda é pouco explorado em Angola, visto que em um primeiro momento a pesquisadora procurou 5 (cinco) empresas para pesquisar e somente 1 (uma) mostrou que realiza as práticas voltadas a qualidade de vida do colaborador, por isso optou-se por estudar essa empresa.

Também foi constatado por mais que a qualidade de vida esteja em evidência no meio organizacional, ainda há pouca literatura disponível em Angola sobre o tema, a pesquisadora procurou em várias bibliotecas livros e revistas voltadas ao assunto, mas com pouco retorno, a maioria dos autores encontrados foram os autores brasileiros e não se encontrou nenhum autor angolano que escrevesse sobre o assunto.

A internet também foi utilizada, mas houve momentos de muita dificuldade, uma vez que o serviço ainda precisa ser melhorado.

Portanto verificou-se que é um tema atual, mas ainda pouco explorado pelas empresas angolanas e pela literatura em geral.

5.2. Resposta aos objectivos e às questões de pesquisa

De acordo com as questões bibliográficas levantadas de diversos autores, foi possível verificar que antigamente as empresas se preocupavam apenas com a produção, sendo que o homem era apenas um mero coadjuvante no processo produtivo, mas que atualmente o cenário mundial empresarial mudou e que as empresas estão mais preocupadas em realizar práticas voltadas a qualidade de vida no trabalho. Portanto a qualidade de vida no trabalho vem adquirindo maior espaço no meio organizacional, com o intuito de promover um ambiente que estimule e dê suporte ao colaborador.

Na sociedade angolana, bem como em todo o mundo, as empresas acabam passando por diversas transformações sociais, políticas, tecnológicas e nas relações de trabalho. Essas mudanças geram um ambiente empresarial muitas vezes conturbado, na qual os aspectos ambientais podem influenciar no bem estar físico e emocional dos colaboradores, afetando a integridade moral de cada indivíduo e conseqüentemente sua qualidade de vida, assim é importante criar e aplicar ações e políticas que se preocupem com o ambiente laboral, bem como com o bem estar das pessoas.

Com a utilização do modelo de Walton no auxílio da confecção do questionário, foi mais fácil identificar os 8 (oito) fatores que mais são levados em consideração para se criar políticas e ações voltadas a qualidade de vida e foi possível identificar o que em cada fator os colaboradores percebem.

Os critérios enumerados que compõem o modelo de Walton não estão dispostos em uma ordem de prioridade e podem ser arranjados de maneira distinta para assumir outras importâncias, de acordo com a realidade de cada organização.

Algumas questões elaboradas na pesquisa eram importantes para identificar se a empresa estudada realiza ações e políticas voltadas para a qualidade, o que foi constatado que realizam e são voltadas para ações de reconhecimento, preocupação com a segurança, alimentos, entre outras.

Com a criação e aplicação de ações e políticas voltadas a qualidade de vida e consequentemente do ambiente laboral, que a empresa estudada realiza, foi possível identificar que o colaborador percebeu essas ações e que acaba executando tarefas adequadas à sua função, além de perceber a valorização de seu trabalho, juntamente com seu desenvolvimento pessoal.

Percebeu-se então que, a qualidade de vida é importante e o número de fatores que a influenciam é vasto, uma vez que as ações e políticas criadas tem impacto direto na percepção que o colaborador tem em relação ao seu bem estar, a partir de suas necessidades, seja ela no ambiente laboral, social, económico e em relação as suas expectativas de vida.

Cada fator tem a sua importância, o ambiente psicológico e físico devem ser trabalhados na mesma intensidade e influenciam diretamente não só na qualidade, mas também na produção, pois está ligados a produtividade de cada colaborador.

Após a análise dos gráficos pode-se perceber de uma maneira geral que os colaboradores da empresa percebem as ações e políticas voltadas a qualidade de vida que a empresa oferece.

A empresa de maneira geral está preocupada com os colaboradores, como mostrou a preocupação com o ambiente laboral e a segurança e aos equipamentos de segurança fornecidos, também está preocupada em oferecer alojamento para seus colaboradores, o que mostra a preocupação em ampará-los.

Portanto percebe-se que o colaborador está cada vez mais percebendo políticas e ações voltadas a qualidade de vida e que as empresas precisam mudar seus ambientes laborais fisicamente e psicologicamente, uma vez que esses ambientes podem causar motivação ou desmotivação para o trabalho dependendo do seu estado.

Como a motivação está intrinsecamente ligada a produtividade, realizar políticas e ações voltadas a motivação e consequentemente a qualidade de vida, é fator crucial para se manter no mercado tão competindo atualmente.

Esse estudo atingiu os seus objetivos ao apresentar o que diz a literatura e ao identificar os fatores que influenciam na qualidade de vida do trabalho, averiguou-se que a empresa estudada está trabalhando nessa área de maneira eficaz.

Sendo assim, pode-se constatar que a realidade de Angola está caminhando para que as empresas implantem ações e políticas voltadas a qualidade de vida, porém são poucas as empresas que adotam essas práticas.

De acordo com outra questão de pesquisa onde era para averiguar se os colaboradores percebem as políticas motivacionais, também foi respondida, uma vez que foi constatado que os entrevistados reconhecem sim as ações e políticas.

A outra questão pesquisada era sobre o impacto das ações e políticas voltadas a qualidade de vida no trabalho, e foi constatado que o impacto é positivo, pois hoje alguns colaboradores conseguem escolher as empresas para trabalharem e essa escolha pode ter relação principalmente com a sua percepção em relação à qualidade de vida oferecida no ambiente laboral.

Portanto, o ambiente de trabalho passou a ser um fator primordial na motivação do colaborado e como a motivação é considerada um dos fatores relacionados à qualidade de vida e conseqüentemente com a produtividade, as empresas passam a perceber a necessidade de se criar políticas e ações que possam ajudar na melhoria do ambiente laboral e na qualidade de vida do funcionário.

Desta forma, as preocupações dos gestores se voltaram não só para o ambiente físico laboral, como para o psicológico, procurando oferecer um ambiente que proporcione ao colaborador mais conforto, respeito, segurança e bem-estar.

Sendo assim, a qualidade de vida no trabalho representa um conjunto de ações de uma empresa, que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho visando condições plenas de desenvolvimento humano na realização, assim tem uma papel fundamental para a motivação do colaborador, bem como sua atração e retenção.

5.3. Contributos do estudo

Devido a escassez de informação sobre o assunto, essa pesquisa poderá contribuir com a bibliografia angolana, uma vez que não foi possível encontrar nenhum autor ou pesquisador que escrevesse sobre o assunto, além, é claro dessa informações serem importantes para as empresas estudadas e serão mostrados os resultados a Diretoria da Empresa, para que possam trabalhar aspectos importantes para os trabalhadores relativos a qualidade de vida, melhorar as políticas de qualidade de vida e para que possam tomar medidas para melhorar a visão do colaborador nesses pontos.

Essa pesquisa poderá ser ampliada, para que possa refletir a opinião de mais gestores de recursos humanos inseridos nesse segmento.

Também poderá servir de modelagem a outras empresas, que não precisam ser do mesmo segmento empresarial, mas que seus gestores tenham vontade em criar e realizar ações e políticas voltadas a qualidade de vida, que a partir das descobertas, a outras instituições poderão tomar providências necessárias em relação à qualidade de vida no trabalho.

5.4. Limitações da pesquisa

O principal limite da pesquisa é que foi um estudo em somente 1 (uma) empresa, e como o estudo de caso muitas vezes não serve de modelagem a outras empresas, então restringe um pouco a pesquisa.

5.5. Implicações e recomendações resultantes da pesquisa

O presente trabalho pretende recomendar a futuros pesquisadores que comecem a estudar mais assuntos relacionados ao tema: qualidade de vida no trabalho.

E também estudarem ações e políticas voltadas para a qualidade de vida no trabalho e que as amostras sejam maiores das que foram utilizadas no texto, procurando assim, outras empresas que utilizem essas ações e práticas.

Assim, seria interessante além de incluir essas ações e práticas também fazer um comparativo entre as ações praticadas, para que outras empresas que ainda não utilizam essas práticas possam conhecê-las e utilizá-las.

BIBLIOGRAFIA

- ARAÚJO, L. C. G. (2009). *Gestão de pessoas: estratégias e integração organizacional*. 2. ed. São Paulo: Atlas.
- BARTOSKI, C.; STEFANO, S. R. (2007). *Qualidade de vida no trabalho em agências bancárias de laranjeiras do sul: um estudo de múltiplos casos*. Revista Eletrônica Lato Sensu – Ano 2, nº1, julho de 2007.
- BERGAMINI, C. W. (2008). *Motivação nas Organizações*. 5. ed. São Paulo: Editora Atlas.
- BOM SUCESSO, E. de P. (2002). *Relações Interpessoais e Qualidade de Vida no Trabalho*. São Paulo: Qualitymark.
- CHIAVENATO, I. (2007). *Remuneração, benefícios e relações trabalhistas: como reter talentos na organização*. 6. ed. Barueri: Manole.
- CHIAVENATO, I. (2009). *Treinamento e Desenvolvimento de recursos humanos: como incrementar talentos na empresa*. Barueri – SP: Manole.
- CHIAVENATO, I. (2010). *Gestão de Pessoas : o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 3. ed. Rio de Janeiro : Elsevier.
- CHIAVENATO, I. (2014). *Administração nos Novos Tempos*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- CURY, A. (2000). *Organização e Métodos: Uma visão Holística*. 7. ed São Paulo: Editora Atlas S/A.
- DAVENPORT, T. O. (2011). *Capital humano: o que é e por que as pessoas investem nele*. São Paulo: Nobel.
- DEL FIACO, J. L. M.; ARAUJO, C. C. R. de; SOUZA, M. R. A. P.; MOTA, M. de A. (2008). *Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo de caso numa empresa de contabilidade em Anápolis/GO*. *Revista Administra-Ação*, v. 5, p. 1-18
- FRANÇA, A. C. L. (2007). *Práticas de Recursos Humanos: conceitos, ferramentas e procedimentos*. São Paulo: Atlas.
- GIL, A. C. (2010). *Gestão de pessoas*. São Paulo: Atlas.
- GONÇALVES, A. P. E. (2011). *Modelo para análise da Percepção da Qualidade de Vida no Trabalho: Setor de Extração e Beneficiamento de Rochas Ornamentais*. Campos dos Goytacazes. 131 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Universidade

Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro. Rio de Janeiro. Disponível em:
http://www.uenf.br/Uenf/Downloads/POS-ENGPRODUCAO_2397_1316004630.pdf. Acesso
em 15 jul. 2014.

Lei n.o 30/11, Diário da República n.o 176, Ia Série de 13 de Setembro de 2011. **Lei das
Micro, Pequenas e Médias Empresas.** Disponível em:
<http://www.anip.co.ao/index.php?pag=conteudos&id=67>. Acesso em: 16 jul. 2014.

LEONARDO, M. (2008). *Os Custos dos Acidentes de Trabalho: uma abordagem visionária
diferenciada.* 2008. Administradores.com. Disponível em:
[http://www.administradores.com.br/artigos/administracao-e-negocios/os-custos-dos-
acidentes-de-trabalho-uma-abordagem-visionaria-diferenciada/23569/](http://www.administradores.com.br/artigos/administracao-e-negocios/os-custos-dos-acidentes-de-trabalho-uma-abordagem-visionaria-diferenciada/23569/). Acesso em: 10
jul. 2013.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. (2008). *Qualidade de vida no trabalho-QVT: conceitos e práticas
nas empresas da sociedade pós-industrial.* 2. ed. 3. reimp. - São Paulo: Atlas.

_____. (2010). *Práticas de recursos humanos: conceitos, ferramentas e
procedimentos.* São Paulo: Atlas.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. (2010). *Fundamentos de Metodologia Científica.* 7.
ed. São Paulo: Editora Atlas.

MARSON, L.S.C; RODRIGUES, M. V. R; CALDERÓN, P.A.L; SANTOS, I., C. DOS.
(2011). A Relação entre Motivação e qualidade de Vida no Trabalho: um estudo com
Técnico-Administrativos de uma Universidade do Estado do Rio de Janeiro. *VII
Congresso Nacional de Excelência em Gestão.* ISSN 1984-9354. Disponível em:
[http://www.excelenciaemgestao.org/portals/2/documents/cneg7/anais/t11_0363_2058.
pdf](http://www.excelenciaemgestao.org/portals/2/documents/cneg7/anais/t11_0363_2058.pdf).: Acesso em: 13 jul. 2014.

MARRAS, J. P. (2011). *Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico.*
14. ed. São Paulo: Futura.

MAXIMIANO, A. C. A. (2012). *Teoria Geral da Administração.* Edição Compacta. 2. ed.
São Paulo: Atlas.

MILKOVICH, G. (2009). *Administração de recursos humanos.* São Paulo: Atla.

MINAYO, M. C. de S. (org.) (2010). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade.* 29. ed.
Petrópolis, RJ: Vozes.

- MONTANA, P. J.; CHARNOV, B. H. (2006). *Administração*. 2. ed. São Paulo: Editora Saraiva.
- PIRES, C. (2013). *Resumo da História de Benguela*. Disponível em: <http://www.angola-saiago.net/cidmae11.html>. Acesso em: 08 jul. 2013.
- PONTES, C. M. (2008). *O novo papel da liderança nas organizações*. Fortaleza: Universidade Estadual Vale do Acaraú.
- PORTAL SÃO FRANCISCO (2013). *Mapa de Angola*. Disponível em: <http://www.portalsaofrancisco.com.br/alfa/angola/mapa-de-angola.php>. Acesso em: 08 jul. 2013.
- RESENDE, A. C. de A. (2007). *Da Relação Indivíduo e Sociedade*. Revista Educativa, Goiânia, v.10, n. 1, p. 29-45. jan./jun.
- ROBBINS, S. P. (2014). *Fundamentos do Comportamento organizacional*. 12. ed. São Paulo: Prentice Hall.
- ROCHA, S. (2014). *O Clima Organizacional e sua Influência na Qualidade de Vida no Trabalho: Um Estudo de Caso na Direção Geral do Ambiente*. Memória monográfica apresentada à Universidade Jean Piaget de Cabo Verde como parte dos requisitos para a obtenção do grau de Licenciatura em Psicologia. Biblioteca Digital. Disponível em: <http://bdigital.cv.unipiaget.org:8080/jspui/handle/10964/452>. Acesso em: 17 jul. 2014.
- RODRIGUES, M. V. C. (2009). *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. 12. ed. Petrópolis, RJ: Vozes.
- SANT'ANNA, A.S.; KILIMNIK, Z.M.; MORAES, L.F. (2011). *Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da qualidade de vida no trabalho*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- SANT'ANNA, A. S.; KILIMNIK, Z. M. (2011). *Qualidade de Vida no Trabalho: abordagens e fundamentos*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- SANTOS, M. J. P. Dos; SCHEIDT JUNIOR, A. S. (2013). *A Qualidade de Vida no Trabalho - QVT e sua Influência na Retenção de Talentos numa Empresa Atacadista em Guajará-Mirim/Rondônia. IX Congresso Nacional de Excelência em Gestão*. ISSN 1984-9354. Disponível em: http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg9/anais/T13_0610_3431.pdf. Acesso em: 10 jul. 2014.

- SEBRAE SC. (2013). *Critérios de Classificação de Empresas: EI - ME – EPP*. Disponível em: <http://www.sebrae-sc.com.br/leis/default.asp?vcdtexto=4154>. Acesso em: 02 ago. 2013.
- SEVERINO, A. J. (2007). *Metodologia do trabalho científico*. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez.
- YIN, R. K. (2010). *Estudo de caso: Planejamento e Métodos*. 4. ed. Porto Alegre: Bookman.

APÊNDICE - QUESTIONÁRIO

Pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso de Mestrado em Ciências Empresariais da aluna Selma Otiliana Marcos da Silva, da Faculdade Fernando Pessoa – Porto.

Este questionário tem por finalidade avaliar o nível da qualidade de vida do trabalho (QVT) dos colaboradores de empresas de grande porte localizada na cidade de Benguela – Angola. Todos os resultados serão apresentados, porém sua identidade permanecerá anônima.

Para responder as perguntas, faça um X na resposta mais adequada para você.

1) Qual a sua idade?

- 18 a 25 anos
- 26 a 35 anos
- 35 a 45 anos
- acima de 45 anos

2) Qual o seu sexo?

- Feminino
- Masculino

3) A empresa fornece equipamentos de segurança?

- Sim
- Não

4) A empresa oferece alojamento?

- Sim
- Não

5) Em caso positivo, o que você acha do alojamento oferecido pela empresa?

- Excelente
- Bom

- Regular
- Mau

6) A empresa incentiva você a fazer alguma atividade física? (como ginástica laboral, prática de esporte, etc.)

- Sim
- Não

7) A empresa fornece alimentação

- Sim
- Não

8) Em caso positivo, o que você acha dele:

- Excelente
- Bom
- Regular
- Mau

9) Há quanto tempo você trabalha na empresa?

- menos de 1 ano
- de 2 a 5 anos
- 6 anos a 10 anos
- acima de 10 anos

10) Você gosta de trabalhar na empresa?

- Sim
- Não
- Não tenho escolha

11) Como é seu relacionamento com seus colegas de trabalho?

- Excelente
- Bom

- Regular
- Mau

12) Você tem autonomia para tomada de decisões?

- Sim
- Não

13) Acredita que tem liberdade para sugerir/opinar melhorias dentro da empresa?

- Sim
- Não

14) Sente-se reconhecido ou recebe prestígio de uma tarefa bem executada?

- Sim
- Não

15) Está satisfeito com o salário pago pela empresa?

- Sim
- Não

16) Como são as oportunidades de crescimento onde trabalha?

- Excelente
- Bom
- Regular
- Mau

17) O ambiente físico de trabalho (ventilação, temperatura) está apropriado?

- Sim
- Não

18) Considera o ambiente de trabalho barulhento a ponto de atrapalhar a comunicação/rendimento?

- Sim

Não

19) A empresa preocupa-se com a segurança de seus funcionários (oferece EPI's, ambiente laboral limpo e sem riscos, deslocamento adequado até as obras)?

Sim

Não

20) O trabalho contribui para seu stress no dia-a-dia?

Sim

Não

21) Você já adquiriu alguma doença decorrente do trabalho?

Sim

Não