

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SOCIOECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO**

Ana Carolina de Lima
Gabriela Costa Lenzi

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
A percepção dos colaboradores de uma microempresa de serviços de Florianópolis**

Florianópolis

2016

Ana Carolina de Lima
Gabriela Costa Lenzi

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
A percepção dos colaboradores de uma microempresa de serviços de Florianópolis**

Trabalho de Curso apresentado à disciplina CAD 7305
como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel
em Administração pela Universidade Federal de Santa
Catarina.

Enfoque: Monográfico

Área de concentração: Recursos humanos

Orientador: Prof. Dr. Irineu Manoel de Souza

Florianópolis

2016

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Lima; Lenzi, Ana Carolina de; Gabriela Costa
Qualidade de vida no trabalho : a percepção dos
colaboradores de uma microempresa de serviços de
Florianópolis / Ana Carolina de; Gabriela Costa Lima; Lenzi
; orientador, Irineu Manoel de Souza - Florianópolis, SC,
2016.
80 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio
Econômico. Graduação em Administração.

Inclui referências

1. Administração. 2. Qualidade de vida no trabalho. 3.
Comportamento organizacional. 4. Micro e pequenas
empresas. I. Souza, Irineu Manoel de. II. Universidade
Federal de Santa Catarina. Graduação em Administração. III.
Título.

Ana Carolina de Lima
Gabriela Costa Lenzi

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A percepção dos colaboradores de uma
microempresa de serviços Florianópolis**

Este Trabalho de Curso foi julgado adequado e aprovado na sua forma final pela
Coordenadoria Trabalho de Curso do Departamento de Ciências da Administração da
Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 07 de Dezembro de 2016 .

Prof. Martin de La Martinière Petroll, Dr.
Coordenador de Trabalho de Curso

Avaliadores:

Prof. Irineu Manoel de Souza, Dr.
Orientador
Universidade Federal de Santa Catarina

PPGA Silvana Ferreira Pinheiro e Silva
Avaliadora
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Mário de Souza Almeida, Dr.
Avaliador
Universidade Federal de Santa Catarina

A todos aos amigos que nos
incentivaram e apoiaram
incondicionalmente.

AGRADECIMENTOS

Ana Carolina de Lima

A Universidade Federal de Santa Catarina por ter propiciado os anos de aprimoramento pessoal e por permitir conhecer algumas das melhores pessoas com quem compartilhei os anos de graduação.

Ao nosso orientador que nos forneceu o suporte necessário durante o pouco tempo que lhe coube, nos guiando durante a realização do trabalho.

Aos meus pais, que tornaram tudo isso possível, apoiando e estando sempre presentes mesmo que a distância.

A Gabriela Costa Lenzi, que aceitou ingressar na realização deste trabalho comigo, dispondo muita atenção e paciência, e ainda por sua participação em todos os momentos memoráveis durante o período da graduação.

Ao meu namorado Matheus que esteve presente nos momentos mais difíceis me tranquilizando e fornecendo apoio incondicional.

Meus mais sinceros agradecimentos a todos já destacados e todos aqueles que direta ou indiretamente fizeram parte da minha graduação. Muito Obrigada!

AGRADECIMENTOS

Gabriela Costa Lenzi

Primeiramente agradeço a Deus por ter me guiado e me amparado em todo o caminho.

A Universidade Federal de Santa Catarina pela chance de adquirir novos conhecimentos, amigos extraordinários e aprendizados para a vida.

Aos Professores que demonstraram todo carinho e dedicação em cada dia de aula.

Ao nosso orientador que se mostrou disposto e com muita sabedoria nos guiou neste desafio.

A família que sempre me apoiou, incentivou e com todo amor esteve ao meu lado em todos os momentos da minha vida e assim me ajudou a tornar este sonho uma realidade.

A Ana Carolina de Lima que com seu apoio e todo carinho esteve ao meu lado me ajudando a superar os desafios e me acompanhou nos melhores momentos deste sonho que é a graduação.

A todos os meus amigos que não me deixaram desistir, que me animaram e me fizeram rir mesmo nos dias difíceis.

E a todos os outros envolvidos de alguma forma durante a minha graduação, muito obrigada!

"O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis."

(José de Alencar)

RESUMO

A presente pesquisa teve como objetivo analisar qual o nível de qualidade de vida no trabalho percebido pelos colaboradores em uma microempresa, empresa de formação familiar localizada em Florianópolis, Santa Catarina. Trata-se de uma pesquisa de caráter descritivo, que buscou verificar a satisfação ou insatisfação da população estudada de acordo com as oito dimensões propostas no modelo de Walton (1973) de qualidade de vida. A coleta de dados foi realizada através de um questionário estruturado com perguntas de respostas fechadas. Os resultados da pesquisa apontaram que de forma geral os colaboradores estão satisfeitos com as ações de qualidade de vida observadas na referida empresa. Entretanto, há pontos que poderão ser trabalhados e auxiliar na melhoria da qualidade de vida dos colaboradores, os quais estão relacionados aos fatores de oportunidade de crescimento e segurança e a relevância social da vida no trabalho. Considerando os pontos a serem melhorados foram sugeridas as ações de melhorias: uma reestruturação na parte de gestão de pessoas que está deficiente quanto aos treinamentos e benefícios, um maior envolvimento da organização em trabalhos sociais e a construção de um plano de melhoria contínua de qualidade de vida para seus colaboradores.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho, Comportamento organizacional, Micro e pequenas empresas.

ABSTRACT

This research aims to analyze which is the quality of life level at work perceived by employees in a small business family company located in Florianopolis, Santa Catarina. This is a descriptive research, which aims to evaluate the satisfaction or dissatisfaction of the population studied in agreement with the eight dimensions proposed in Walton model (1973) quality of life. Data collection was conducted through a questionnaire with closed questions. The results showed that in general the employees are satisfied with the quality of life perceived by them. However there are points that can be worked on and help improving the quality of life of employees, which are related to the factors of opportunity for growth and safety and the social relevance of life at work.

Considering the points to be improved, were suggested the actions: a restructuring in the people management part that is deficient in training and benefits, a greater involvement of the organization in social work, and the construction of a plan for continuous quality improvement life for its employees.

Keywords: Quality of Working Life, Organizational Behavior, Small Companies

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Participação do número de empresas, por UF, no Brasil.....	31
Figura 2 - Participação do valor adicionado, por unidade federativa, gerado pelo total das MPE no valor adicionado total	32
Figura 3 – Análise SWOT	55

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Evolução do entendimento de QVT	22
Quadro 2 - Modelo de Werther e Davis (1983).....	24
Quadro 3 – Modelo de Westley (1979).....	24
Quadro 4 – Modelo de Hackman e Oldham (1975)	25
Quadro 5 – Modelo de Walton (1973)	26
Quadro 6 – Fatores que influenciam a QVT	28
Quadro 7- Classificação de empresas quanto ao número de empregados	30
Quadro 8 - Perguntas por fator.....	37

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Idade dos colaboradores.....	39
Gráfico 2 – Gênero dos colaboradores.....	40
Gráfico 3 – Escolaridade dos colaboradores.....	40
Gráfico 4 - Área de trabalho.....	41
Gráfico 5 – Distribuição de frequências do primeiro fator.....	42
Gráfico 6 - Distribuição de frequências do segundo fator.....	44
Gráfico 7 - Distribuição de frequências do terceiro fator.....	45
Gráfico 8 - Distribuição de frequências do quarto fator.....	46
Gráfico 9 - Distribuição de frequências do quinto fator.....	47
Gráfico 10 - Distribuição de frequências do sexto fator.....	49
Gráfico 11 - Distribuição de frequências do sétimo fator.....	50
Gráfico 12 - Distribuição de frequências do oitavo fator.....	51
Gráfico 13 – Consolidação dos dados.....	55
Gráfico 14 – Comparativo entre as áreas referente ao primeiro fator.....	57
Gráfico 15 - Comparativo entre as áreas referente ao segundo fator.....	58
Gráfico 16 - Comparativo entre as áreas referente ao terceiro fator.....	59
Gráfico 17 - Comparativo entre as áreas referente ao quarto fator.....	60
Gráfico 18 - Comparativo entre as áreas referente ao quinto fator.....	60
Gráfico 19 - Comparativo entre as áreas referente ao sexto fator.....	61
Gráfico 20 - Comparativo entre as áreas referente ao sétimo fator.....	62
Gráfico 21 - Comparativo entre as áreas referente ao oitavo fator.....	63

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

MPEs	Microempresas e Pequenas Empresas
PIB	Produto Interno Bruto
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
RH	Recursos Humanos
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1.	CONTEXTUALIZAÇÃO E APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA.....	14
1.2.	OBJETIVOS.....	16
1.2.1	<i>Objetivo Geral.....</i>	16
1.2.2	<i>Objetivos Específicos</i>	16
1.3.	JUSTIFICATIVA.....	16
1.4.	ESTRUTURA DO TRABALHO.....	17
2.	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	19
2.1.	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	19
2.1.1.	<i>Satisfação no trabalho.....</i>	19
2.1.2.	<i>Origem e evolução histórica da qualidade de vida no trabalho</i>	20
2.1.3.	<i>Mensuração da QVT e modelos</i>	22
2.1.3.1.	Modelo de Nadler, Hackman e Lawler (1983).....	23
2.1.3.2.	Modelo de Werther e Davis (1983).....	23
2.1.3.3.	Modelo de Westley (1979).....	24
2.1.3.4.	Modelo de Hackman e Oldham (1975).....	25
2.1.3.5.	Modelo de Walton (1973)	26
2.1.4.	<i>Comparação dos modelos de mensuração de QVT.....</i>	28
2.2.	MICRO E PEQUENAS EMPRESAS	29
2.2.1.	<i>Definição de MPE</i>	29
2.2.1.1.	Quanto ao número de empregados	30
2.2.1.2.	Quanto à receita bruta anual	30
2.2.2.	<i>A importância das MPEs em Santa Catarina.....</i>	30
2.2.3.	<i>As limitações das MPEs</i>	32
3.	METODOLOGIA	34
3.1.	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	34
3.2.	CLASSIFICAÇÃO DOS MÉTODOS	35
3.3.	ESCOLHA DA AMOSTRA	35
3.4.	TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS	36
4.	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	38
4.1.	CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO ESTUDADA	38

4.2.	DADOS DEMOGRÁFICOS DOS COLABORADORES.....	39
4.3.	PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES SOBRE A QVT NA ORGANIZAÇÃO	41
4.3.1.	<i>Em relação ao salário (compensação) justo e adequado.....</i>	42
4.3.2.	<i>Em relação as suas condições de trabalho</i>	43
4.3.3.	<i>Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho.....</i>	44
4.3.4.	<i>Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho</i>	46
4.3.5.	<i>Em relação à integração social no seu trabalho.....</i>	47
4.3.6.	<i>Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho.....</i>	48
4.3.7.	<i>Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida.....</i>	49
4.3.8.	<i>Em relação à relevância social e importância do seu trabalho</i>	50
4.4.	COMPARAÇÃO DAS DIMENSÕES ENTRE AS ÁREAS DA ORGANIZAÇÃO	56
4.5.	SUGESTÕES	64
4.5.1.	<i>Recursos humanos</i>	64
4.5.2.	<i>Relevância social.....</i>	65
4.5.3.	<i>Programa de QVT</i>	65
5.	CONCLUSÕES.....	66
5.1.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	66
5.2.	RECOMENDAÇÕES PARA PESQUISAS FUTURAS	68
	REFERÊNCIAS	69

1 INTRODUÇÃO

Este primeiro capítulo aborda a contextualização e apresentação do problema de pesquisa bem como seus objetivos, gerais e específicos, justificativa e estrutura do trabalho.

1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO E APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA

As micro e pequenas empresas (MPEs) vêm ganhando espaço no cenário nacional, as quais atingem o número de nove milhões de estabelecimentos e que contemplam cerca de 27% do produto interno bruto (PIB) brasileiro, de acordo com a pesquisa publicada pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) em julho de 2014 (SEBRAE, 2014a).

Este crescente número MPEs possui certas limitações em sua estrutura. Borinelli (1998, p. 23 apud GRALIK, 2002 p.19) destaca alguns dos principais problemas enfrentados por elas, tais como “estrutura organizacional simples e nem sempre definida claramente; recursos altamente limitados; pouco acesso à inovação tecnológica e ao capital de giro; número reduzido de empregados”. Diante destas limitações entende-se que este tipo de organizações pode apresentar ainda mais dificuldades em equilibrar as necessidades de seus colaboradores com as da organização.

A definição de Davel e Vergara (2010) diz que as organizações são feitas por pessoas e que o fator humano é um elemento de diferenciação na qualidade do serviço realizado. Lascio (2013, p.39) complementa que “nenhuma organização pode oferecer produtos ou serviços de qualidade se seus funcionários não tiverem um bom nível de qualidade de vida”. Ao referir-se a tal assunto, Moretti (2007) enfatiza que qualidade de vida somente é plena quando abrange os trabalhadores, suas atividades e a organização, visto que funcionários satisfeitos agregam para o rendimento das empresas, portanto se ressalta a importância do capital humano e seu nível de satisfação indiferentemente do tamanho da organização que está alocado.

O trabalho, sendo de extrema importância na vida de muitas pessoas, exige certo comprometimento por parte do trabalhador tanto física, emocional e psicológica. Sabe-se também que com a economia atual a era do conhecimento, flexibilidade e habilidades estão no auge o que requer ainda mais do trabalhador (MORETTI, 2007).

Por outro lado, sabe-se que a empresa deve valorizar seu funcionário e assim manter baixo o seu *turn-over*, para tanto Andrade (2012) diz que a motivação, satisfação e um ambiente adequado de trabalho faz com que o empregado se sinta mais seguro e eficaz na hora de realizar suas atividades, assim fazendo com que o mesmo queira permanecer na empresa.

A retenção de talentos, baixo *turn-over*, é uma preocupação recente das organizações, pois agora elas começam a perceber o quão valiosos são seus colaboradores, denominando-os como capital humano ou intelectual (ODEBRECH; PEDROSO, 2010). Moretti (2007) complementa ainda que antigamente as organizações preocupavam-se somente em focar na empresa, porém, agora o trabalhador está sobre os olhares dos gestores organizacionais e como consequências surgem à descentralização, preocupação ergonômica e oportunidades de desenvolvimento pessoal.

Para que as organizações adquiram conhecimento sobre a qualidade de vida sob a perspectiva que seus colaboradores, é possível a aplicação de pesquisas através questionários estruturados nos modelos teóricos, como, por exemplo, o modelo de Walton de 1973.

Zwielewski e Tolfo (2016) relatam que o modelo de Walton é composto por oito fatores sobre a qualidade de vida no trabalho, abordando temas como necessidades, responsabilidade social, interesses, remuneração, relacionamentos e humanização de todo o organograma da empresa.

Sobre o referido modelo, Rieger (2002) argumenta que o modelo amplo de Walton traz benefícios para a empresa, pois ao mensurar as dimensões que foram dadas como resposta no questionário a empresa pode realizar planos de ação e tomar providências a fim de prezar pela qualidade de vida de seus funcionários.

Albuquerque e França (1998, p.50) apontam que “as preocupações com a qualidade de vida no trabalho vem ganhando expressão cada vez maior no ambiente empresarial brasileiro” tanto nas empresas de micro, pequeno, médio e grande porte, assim com base no crescente número de MPEs e seu elevado grau de contribuição para economia brasileira, o presente estudo busca a resposta à seguinte questão: **Qual a percepção dos colaboradores sobre a qualidade de vida na microempresa Beta?**

1.2. OBJETIVOS

Para responder a questão de pesquisa foram estabelecidos os objetivos do trabalho, divididos em objetivo geral e objetivos específicos.

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar qual a percepção dos colaboradores sobre a qualidade de vida na microempresa Beta.

1.2.2 Objetivos Específicos

Para alcançar o objetivo geral deste estudo foram delimitados os seguintes objetivos específicos:

- a) Avaliar a qualidade de vida dos colaboradores de acordo com o modelo teórico de Walton (1973);
- b) Verificar se a qualidade de vida é percebida de forma homogênea entre as áreas da organização;
- c) Propor ações para melhoria da QVT da organização com base na avaliação realizada.

1.3. JUSTIFICATIVA

O local de trabalho é um dos pontos onde os colaboradores permanecem grande parte do seu dia e conseqüentemente da sua vida (CHIAVENATO, 2010). É necessário que a organização apresente ambiente confortável para que o trabalho seja realizado, visando fatores que contribuam com a qualidade de vida dos trabalhadores (BORTOLOZO e SANTANA, 2011), de forma que seus colaboradores possam exercer suas funções de forma saudável evitando prejuízos a sua saúde.

Um colaborador saudável e motivado pode gerar ainda mais benefícios à organização. Neste aspecto, Ferreira (2013, p.115) salienta que “um caminho possível para promover a maior produtividade empresarial é realizar esforços para promover a melhoria da qualidade de vida dos empregados”.

Portanto, a QVT é benéfica tanto para organização quanto para seus colaboradores, pois além de evitar possíveis doenças ocupacionais aos colaboradores aumenta o grau de comprometimento com a organização.

Porém, apesar dos benefícios da QVT, Werther e Davis (1983, apud FRANÇA, 1996) discorrem que este é um dos grandes desafios dos gestores devido aos vários fatores que a influenciam e na dificuldade da concepção do que é QVT. Fernandes (1996, apud DIAS, 2001, p. 26) destaca que “não se pode atribuir uma definição consensual. O conceito engloba, além de atos legislativos que protegem o trabalhador, o atendimento às necessidades e aspirações humanas”, principalmente porque o atendimento das necessidades humanas está intimamente ligado ao juízo de valor de cada um.

Um desafio que se torna ainda maior quando direcionado as MPEs, pois as suas restrições relacionadas à estrutura e cultura dificultam o processo de percepção, implementação e melhorias da QVT. Portanto, decorre daí a relevância proposta por este estudo, que verificará os níveis de satisfação dos colaboradores de uma MPE.

Quanto à originalidade do tema, existem diversas pesquisas relacionadas ao tema de qualidade de vida, sendo o Modelo de Walton (1973) um método popular, entretanto a qualidade de vida voltada a MPEs é uma abordagem carente de conteúdo específico.

Quanto à viabilidade, a realização da pesquisa foi viável graças a cooperação da organização que autorizou a coleta de dados e forneceu as informações necessárias.

Quanto à contribuição acadêmica, o presente estudo servirá como uma ferramenta que auxiliará no processo de compreensão sobre a qualidade de vida nas micro e pequenas empresas, um tema atual em um setor com crescimento exponencial no cenário brasileiro. Já quanto à contribuição prática, o estudo servirá como um ponto de partida para que a organização conheça a situação da QVT atual e desenvolver ações para melhorá-la.

1.4. ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente trabalho é composto por seis capítulos. Sendo o primeiro deles a apresentação dos objetivos e apresentação do tema que será estudado ao longo do trabalho. O segundo capítulo contempla os autores que foram estudados, apresentação da base teórica para dar continuidade à pesquisa. No terceiro capítulo exibe-se de que maneira foi realizada a pesquisa. No capítulo quatro expõem-se os dados recolhidos e a análise dos mesmos e as sugestões para o que foi estudado. O quinto capítulo finaliza com as conclusões da pesquisa e

sugestões para pesquisas futuras e o sexto capítulo conclui o presente trabalho apresentando as referências utilizadas.

Tais capítulos estão apresentados conforme estrutura abaixo:

- a) Capítulo 1: Introdução e contextualização do tema, assim como objetivos e justificativa do trabalho.
- b) Capítulo 2: Fundamentação teórica: apresentação do referencial teórico de qualidade de vida no trabalho e de MPEs
- c) Capítulo 3: Apresenta os procedimentos metodológicos.
- d) Capítulo 4: Corresponde apresentação dos dados e análise dos resultados e sugestões.
- e) Capítulo 5: Conclusões.
- f) Referências.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para dar suporte à pesquisa, o presente capítulo apresenta o referencial teórico necessário, abordando-se os temas qualidade de vida no trabalho e caracterização das MPEs.

2.1. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Nos subtópicos seguintes estão apresentadas as definições de satisfação no trabalho, histórico da QVT e mensuração da QVT.

2.1.1. Satisfação no trabalho

Para que se possa caracterizar a qualidade de vida é necessário primeiramente compreender a satisfação dos indivíduos e que não há níveis absolutos para satisfação. Fraser (1996) expõe que a satisfação no ambiente de trabalho é algo subjetivo e mutável dependendo das circunstâncias internas e externas ao trabalho e trabalhador. Lascio (2013, p.38) aponta, complementando Fraser, que a satisfação está intimamente ligada à forma como se percebe o trabalho o seu sentido e significado de forma que estes são atribuídos de forma singular com base no entorno de cada um.

Por outro lado, Rego (2011) mostra que a satisfação está interligada às atitudes do ser humano como, por exemplo, a forma como o trabalhador é respeitado no trabalho e se o ambiente de trabalho é justo. No entanto, outros autores falam que a satisfação abrange todas as atitudes do trabalhador em relação ao seu trabalho, visto que o homem reage àquelas situações que não o satisfaz (ROBBINS, 2002).

Na bibliografia existem autores que entendem a satisfação como algo emocional, e outros a veem através de atitudes que o trabalhador realiza. Em sua maioria os autores concordam que a satisfação não é generalizada, cada indivíduo possui sua singularidade a respeito de como e o que lhe traz satisfação no trabalho. Partindo deste princípio, Wagner e Hollenbeck (1999) utilizam de três palavras chaves quando o assunto é satisfação, são estas: valores, importância e percepção. A primeira palavra é definida como o desejo de algo conscientemente ou não que o indivíduo possui; Importância é o grau de relevância que o trabalhador atribui para cada desejo que possui; A última palavra chave é a percepção que diz

respeito ao entendimento que a pessoa possui da situação que está vivendo, podendo ser diferente da situação real (LOCKE, 2006, apud ROBBINS, 2005).

A partir do entendimento de satisfação é possível citar alguns fatores que a determinam dentro de uma organização. Sobre este tema Cavanagh (1992) realizou alguns estudos baseados em pesquisas realizadas por Locke e Gruneberg e posteriormente Hinshaw e Atwood, e constatou que para os primeiros autores os critérios que definem a satisfação são a personalidade, diferenças no trabalho e o valor concebido a ela pelo trabalhador. Já para os estudos realizados sobre Hinshaw e Atwood, concluiu que critérios como sexo, idade, hierarquia, nível educacional e remuneração são levados em consideração.

A pesquisa realizada por Estefano (1996) em uma biblioteca mostra que, para os funcionários, a satisfação no trabalho está baseada na relação com os colegas de trabalho e as atividades que realiza, enquanto a insatisfação tem como princípio as condições do local de trabalho.

Já para Soto (2005) o grau de satisfação é resultante da comparação entre a recompensa que o trabalhador tem como expectativa e aquela recompensa realmente alcançada. Acrescentando a teoria de Soto (2005) é possível dizer que a satisfação está interligada ao desempenho do indivíduo, visto que começando com motivação o trabalhador reage e possui um desempenho dentro da empresa este lhe concedendo recompensas, estas não somente monetárias, e então se chega muitas vezes num alto grau de satisfação (HUNT; OSBORN, 2002).

Por fim, a satisfação é dinâmica e construída com o passar do tempo e com o conhecimento adquirido dentro da organização e a mesma pode ser desfeita com menor prazo do que foi construída, para tanto é necessária à atenção dos gestores (MELO; NARDI, 2013).

2.1.2. Origem e evolução histórica da qualidade de vida no trabalho

A satisfação e motivação nas organizações começaram a ser estudadas na Escola de Relações Humanas, pois esta se preocupava com as questões psicológicas e sociais do trabalhador. A primeira pesquisa foi realizada por Elton Mayo, na organização Hawthorne, onde foi constatada a relevância da rede de relações pessoais dentro da organização (SAMPAIO, 1999). Segundo conclusões de Miller e Form o sentimento de coletividade e pertencer a um grupo influenciam na percepção de qualidade de vida e produtividade do trabalhador (PIMENTEL, 2003).

Posteriormente Abraham Maslow escreveu sobre o tema e relacionou a qualidade de vida com as necessidades humanas, colocando estas em categorias hierárquicas, onde satisfazendo as necessidades básicas o indivíduo passa a buscar satisfazer as necessidades do topo da pirâmide, tendo o alcance de tais necessidades como motivação (SAMPAIO, 1999).

Após os estudos de Maslow, McGregor em 1980 divulga seus estudos da Teoria X e Teoria Y. As necessidades humanas podem ser classificadas em egoístas e reputação. Estas sendo reconhecimento e status, aquelas são conhecimento, autonomia, realização e outras (MCGREGOR, 1980). Para complementar, Rodrigues (1994) cita apenas as necessidades básicas, base da pirâmide de Maslow, são alcançadas, desta forma, o trabalhador não possui muitas chances de atender as necessidades egoístas, principalmente o nível operacional da hierarquia.

A Teoria X reúne informações de que o indivíduo tem repulsa ao trabalho e esquiva-se dele quando possui oportunidade, para tanto estes trabalhadores devem ser reprimidos e controlados. Ao contrário desta, a Teoria Y mostra que o trabalhador é capaz de se controlar e comprometer-se para alcançar seus objetivos e as necessidades egoístas são mais facilmente alcançadas (MCGREGOR, 1980).

Herzberg (1959) divide os fatores de satisfação e insatisfação em duas categorias, os higiênicos e os motivadores. Estes são fatores que geram satisfação, conhecidos por McGregor como egoístas como reconhecimento. Já os fatores higiênicos englobam aqueles que geram insatisfação no trabalhador, como a política da empresa, salários, relações pessoais e outros.

Já Lawler (1997) entende que a motivação é o que estimula o comportamento do trabalhador, qual o modo que ele reage frente às recompensas dadas a ele dentro do seu ambiente de trabalho.

Por fim, é possível acompanhar a evolução do entendimento de QVT no Quadro 1 como segue:

Quadro 1 – Evolução do entendimento de QVT

Concepção Evolutiva da Qvt	Características ou Visão
1. QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3. QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, método ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4. QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

Fonte: Nadler e Lawler apud Fernandes (1996)

2.1.3. Mensuração da QVT e modelos

Por se tratar de um tema singular e subjetivo surge a necessidade que a QVT seja quantificada para que possa ser mensurada e posteriormente analisada, tendo como subsídio a opinião dos colaboradores da organização.

Rosa (2012), ao citar David e Bruno-Faria (2007), expõe que apesar da QVT despertar o interesse em diversos pesquisadores não existe consenso na literatura e há carência em instrumentos de medição confiáveis. Como consequência das diferentes visões sobre o

tema foram elaborados diversos modelos no decorrer da história que visam avaliar os indicadores de QVT sob múltiplos ângulos.

Considerando as diferentes técnicas de mensuração será realizada a seguir uma revisão dos principais modelos clássicos de QVT encontrados frequentemente na literatura, apresentados em ordem cronológica inversa.

2.1.3.1. Modelo de Nadler, Hackman e Lawler (1983)

O modelo elaborado por Nadler, Hackman e Lawler (1983) tem como objetivo aumentar a motivação do colaborador com um programa de QVT. Os autores consideram que a QVT reflete a maneira do colaborador pensar e agir a respeito de seu mundo, e abordam a resolução participativa, reestruturação do trabalho, sistema de recompensas e melhoria das condições de trabalho.

Para isso definem seis fatores críticos que devem ser considerados na elaboração do projeto de QVT:

- a) Percepção da necessidade
- b) Foco no problema que se destaca na organização
- c) Estrutura para identificação e solução do problema
- d) Compensação orientada para os processos e resultados
- e) Sistemas múltiplos afetados
- f) Envolvimento da organização

Por fim os autores salientam que ainda há necessidade de observar outros fatores como: o treinamento das pessoas envolvidas no processo e embasamento teórico para auxiliar na resolução de problemas.

2.1.3.2. Modelo de Werther e Davis (1983)

Werther e Davis (1983) baseiam seu modelo de QVT em um programa de desenvolvimento de cargos que considera os fatores ambientais, organizacionais e comportamentais, de acordo com o quadro 2:

Quadro 2 - Modelo de Werther e Davis (1983)

Ambientais	Organizacionais	Comportamentais
Disponibilidade de mão de obra Expectativas sociais	Abordagem Mecanicista Fluxo de trabalho Práticas de trabalho	Autonomia Variedade Identidade <i>Feedback</i>

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Os fatores ambientais são externos a organização e definem que os cargos devem ser delineados de forma que não haja necessidade de realizar novas contratações, mas que também atendam as expectativas sociais em relação a ele.

Os aspectos organizacionais buscam identificar as tarefas pertencentes ao cargo que podem ser divididas em três abordagens: a mecanicista, que identifica cada umas das ações requeridas pelo cargo; o fluxo de trabalho, que analisa o processo e equilíbrio entre os cargos; e as práticas de trabalho que expõe como o trabalho é executado pelo indivíduo.

Por fim o autor identifica os fatores comportamentais: autonomia, que se refere a responsabilidade pelas atividades realizadas; variedade, que propõe a alternância entre tarefas para evitar a monotonia por repetição excessiva; identidade, que está ligada ao conhecimento das tarefas realizadas; e o *feedback*, que se refere ao desempenho do profissional no cargo.

Desta forma os Werther e Davis (1983) concluem que para que haja satisfação e motivação entre os colaboradores, os cargos devem ser elaborados com base nos objetivos organizacionais ao invés de pessoais.

2.1.3.3. Modelo de Westley (1979)

O modelo de Westley (1979) aponta quatro indicadores fundamentais para QVT abordados de acordo com sua natureza, como ilustrado no Quadro 3:

Quadro 3 – Modelo de Westley (1979)

Natureza	Sintoma	Ação para solucionar	Indicadores	Propostas
Econômica	Injustiça	União dos trabalhadores	Insatisfação, greves e sabotagens	Cooperação, divisão dos lucros e participação nas decisões
Política	Insegurança	Posições políticas	Insatisfação, greves e sabotagens	Trabalho auto supervisionado e participação nas decisões da organização

Natureza	Sintoma	Ação para solucionar	Indicadores	Propostas
Psicológica	Isolamento	Agentes de mudança	Sensação de isolamento, absenteísmo e <i>turnover</i>	Valorização das tarefas e auto realização no trabalho
Sociológica	Anomia	Grupos de autodesenvolvimento	Desinteresse pelo trabalho, absenteísmo e <i>turnover</i>	Métodos sócios aplicados aos grupos de trabalho: valorização das relações interpessoais e distribuição de responsabilidade na equipe

Fonte: Adaptado Westley (1979 apud Freitas e Souza, 2008)

Com base na natureza são atribuídos os possíveis problemas vivenciados pelo colaborador como: injustiça, insegurança, isolamento e anomia, a partir daí o autor sugere possíveis ações para solucionar os problemas citados.

2.1.3.4. Modelo de Hackman e Oldham (1975)

O modelo de Hackman e Oldham (1975) apresenta uma evolução do modelo elaborado por Hackman e Lawer (1971) de forma que além dos quatro fatores de dimensão do trabalho do modelo inicial, variedade, autonomia, identidade da tarefa e *feedback*, foi adicionado uma nova dimensão a significância da tarefa.

Rosa (2012) resume o modelo dos autores no Quadro 4:

Quadro 4 – Modelo de Hackman e Oldham (1975)

Dimensões Básicas do Trabalho	Estados Psicológicos Críticos	Resultados Pessoais e do Trabalho
Variedade de trabalho Identidade da tarefa Significado da tarefa	Percepção da significância do trabalho	Alta motivação interna para o trabalho Produção de trabalho de alta qualidade
Autonomia	Percepção da responsabilidade pelos resultados do trabalho	Alta satisfação com o trabalho
<i>Feedback</i>	Conhecimento dos reais resultados do trabalho	Absenteísmo e rotatividade baixos

Fonte: Rosa (2012, p. 27)

Conforme o quadro anterior o modelo de Hackman e Oldham (1975) é dividido em três partes: as dimensões básicas do trabalho (variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, autonomia e *feedback*), que ao serem atendidas originam os estados psicológicos críticos. Caso todos eles estejam presentes, os resultados pessoais e do trabalho serão positivos, gerando alta motivação, satisfação e qualidade no trabalho, além de baixa rotatividade e absenteísmo.

2.1.3.5. Modelo de Walton (1973)

Para Walton (1973) reduzir a insatisfação dos colaboradores é uma tarefa complexa devido à dificuldade de isolar e identificar todos os fatores que influenciam a QVT. Isso pode ser verificado através de seu modelo de mensuração de qualidade de vida, o mais amplo dos modelos apresentados, porque além das variáveis diretamente ligadas ao cargo, conforme outros modelos apresentados no trabalho, este apresenta também as variáveis que dependem somente da organização, e ambas possuem importância na percepção da QVT pelo trabalhador.

O autor apresenta o maior número de fatores que influenciam o trabalhador de forma igualitária, oito no total, sendo elas: compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso ou desenvolvimento das capacidades; oportunidade de crescimento e segurança; integração social na organização; constitucionalismo; trabalho e vida; e relevância social, conforme Quadro 5:

Quadro 5 – Modelo de Walton (1973)

Fatores	Dimensões
Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa Justiça na compensação Partilha nos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários
Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Habilidades múltiplas Informação sobre o processo de trabalho Autocontrole relativo
Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança no emprego

Fatores	Dimensões
Integração social na organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
Constitucionalismo	Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos de proteção do trabalhador Direitos trabalhistas
Trabalho e o espaço total de vida	Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer e família Papel balanceado no trabalho
Relevância social da vida no trabalho	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Fonte: Adaptado de Fernandes (1996)

Guimarães (2001) discorre que os oito fatores podem ser definidos conforme abaixo:

Compensação justa e adequada: se refere ao retorno financeiro justo pelo trabalho realizado.

Condições de trabalho: a organização não deve submeter seus empregados a condições de trabalho que causem prejuízo a saúde.

Uso e desenvolvimento de capacidades: avalia as oportunidades de uso de suas habilidades ou desenvolvimento de novas que o auxiliem em sua função.

Oportunidade de crescimento e segurança: ênfase na carreira, capacidade de evolução na organização, transmitindo a sensação de segurança.

Integração social na organização: se relaciona ao fator de inclusão do trabalhador, tornando-o satisfeito com sua identidade devido à igualdade proporcionada pela organização.

Constitucionalismo: se refere ao cumprimento das normas e internas e externas a organização que regem os trabalhadores.

Trabalho e o espaço total de vida: o tempo dedicado pelo trabalhador ao trabalho e seu reflexo no tempo livre, equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.

Relevância social da vida no trabalho: se relaciona com o comportamento da organização mediante ao ambiente qual faz parte, uma organização irresponsável pode fazer com que o trabalhador considere seu trabalho como algo prejudicial ao ambiente e diminua sua confiabilidade na organização.

Ao considerarmos todos os oito fatores elaboradas por Walton (1973) pode-se perceber que o autor visa um conceito global, que vai além dos atos legislativos, pois tem em vista o atendimento das expectativas e necessidades humanas, além da responsabilidade social da organização (ROSA, 2012).

2.1.4. Comparação dos modelos de mensuração de QVT

Ao longo do trabalho foram destacados os modelos clássicos mais encontrados na literatura e suas particularidades. No Quadro 6 abaixo serão destacados os pontos principais de cada modelo para melhor compreensão:

Quadro 6 – Fatores que influenciam a QVT

Modelo	Fatores
Nadler, Hackman e Lawer (1983)	Percepção da necessidade Foco no problema que se destaca na organização Estrutura para identificação e solução do problema Compensação orientada para os processos e resultados Sistemas múltiplos afetados Envolvimento da organização
Werther e Davis (1983)	Programa de desenvolvimento de cargos Autonomia Variedade Identidade <i>Feedback</i>
Westley (1979)	Cooperação Trabalho auto supervisionado Valorização das tarefas e auto realização no trabalho
Hackman e Oldham (1975)	Variedade de trabalho Identidade e significado da tarefa Autonomia <i>Feedback</i>
Modelo de Walton (1973)	Compensação justa e adequada Condições de trabalho Uso e desenvolvimento de capacidades Oportunidade de crescimento e segurança Integração social na organização Constitucionalismo Trabalho e o espaço total de vida Relevância social da vida no trabalho

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Conforme abordado no quadro acima, pode-se verificar que o modelo de Walton (1973) procura associar o maior número de dimensões relacionadas ao trabalho, ao contrário dos demais modelos clássicos (ROSA, 2012).

Devido à amplitude do modelo proposto por Walton (1973) sua obra é aplicada em diversos estudos e pesquisas realizadas no Brasil. Souza (2015) aponta os trabalhos de Detoni (2001), Santos, Mattos e Pinto, (2011), Campos, Anacleto e Silva, (2014), Pitts, Ferraz e Lima (2014), Passos e Cruz (2015). Rosa (2012) ainda destaca os estudos de Monaco e Guimarães (2000), Pereira (2006), Vieira Filho (2010), Jesus (2011) e Schmidt (2011).

Por fim, o grande número de trabalhos realizados por este modelo indica que ele pode ser adequado a diversos ambientes e atendê-los completamente, o que justifica a sua escolha para aplicação no presente trabalho. Apesar de se tratar do modelo mais antigo apresentado, ainda continua sendo um dos modelos mais completos e utilizados para subsidiar pesquisas de QVT, principalmente por estudiosos de administração (PEDROSO E PILATTI 2010). Assim, o modelo de Walton (1973) será o melhor se adequa para o estudo na microempresa Beta, objeto da presente pesquisa.

2.2. MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

Nos subtópicos seguintes serão apresentadas as definições de MPEs, seu cenário em Santa Catarina e suas limitações.

2.2.1. *Definição de MPE*

As MPEs podem ser definidas através de diversos fatores. Pereira, Silva e Araújo (2013, p.83) afirmam:

Os critérios para determinar a definição das MPEs são variados. Na prática, a legislação, os órgãos representativos do setor e as instituições financeiras baseiam-se em diferentes variáveis para defini-las, ora pelo valor do faturamento, ora pelo número de pessoas.

E complementam que tal diferença nos critérios de classificação se relaciona com a necessidade de enquadramento destas organizações em diversos objetivos como: crédito, estudos e regulamentações (PEREIRA; SILVA; ARAÚJO, 2013). Dentre os critérios de

classificação mais utilizados no Brasil, estão: o número de empregados e o volume de faturamento.

2.2.1.1. Quanto ao número de empregados

De acordo com a classificação do SEBRAE (2014b), as MPEs são aquelas que possuem até nove empregados no setor de serviços e dezenove no industrial, conforme o Quadro 7 abaixo:

Quadro 7- Classificação de empresas quanto ao número de empregados

Porte	Comércio e Serviços	Indústria
Micro	Até 9 empregados	Até 19 empregados
Pequena	10 a 49 empregados	20 a 99 empregados
Média	50 a 99 empregados	100 a 499 empregados
Grande	Acima de 100 empregados	Acima de 500 empregados

Fonte: Elaborado pelas autoras.

2.2.1.2. Quanto à receita bruta anual

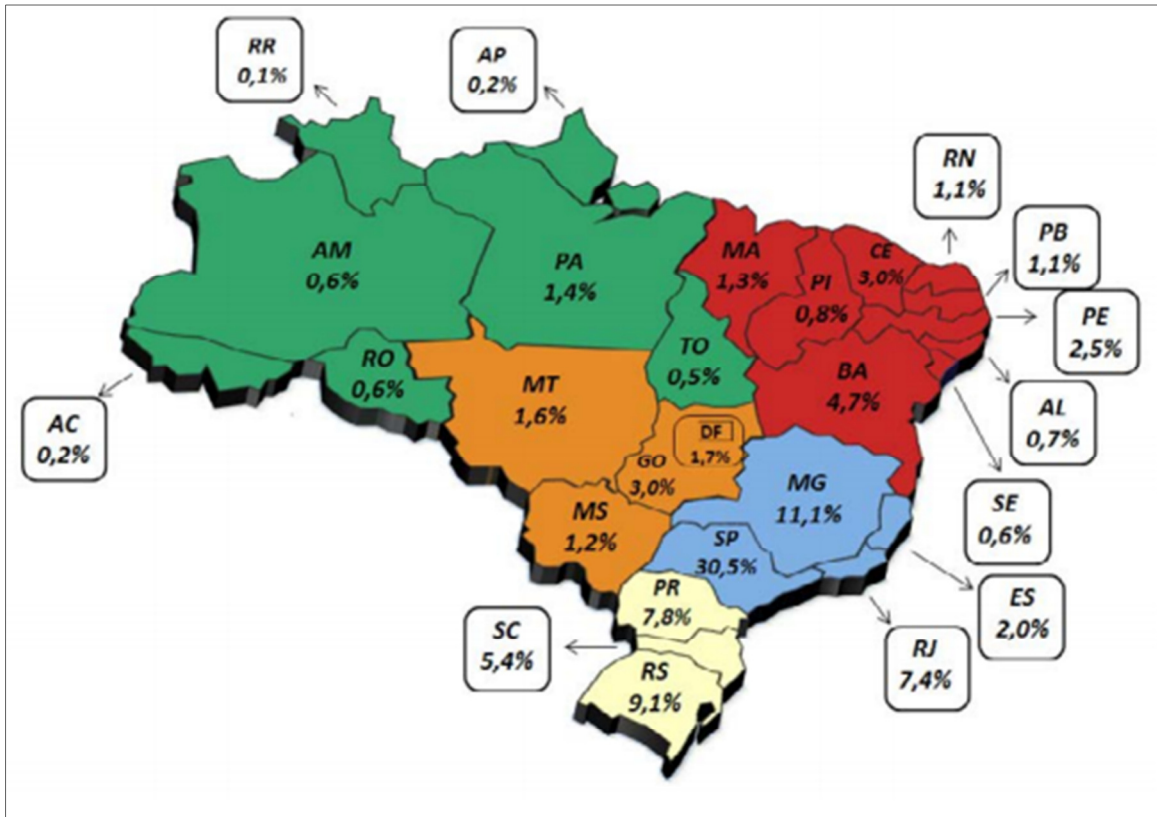
A lei geral das micro e pequenas empresas (Lei nº 123/2006) caracteriza as MPEs como aquelas que faturam até R\$ 2,4 milhões por ano, sendo classificadas como Micro as que faturam até R\$ 240 mil e pequenas as que faturam entre R\$ 240 mil e \$ 2,4 milhões.

2.2.2. A importância das MPEs em Santa Catarina

De acordo com os dados divulgados pelo SEBRAE no ano de 2015, as MPEs vêm adquirindo ao longo dos últimos trinta anos uma importância crescente, o que torna inquestionável sua relevância socioeconômica.

O SEBRAE aponta ainda em seu estudo, realizado por meio da Fundação Getúlio Vargas (FGV) com MPEs, entre os anos de 2009 a 2011, que o estado se destaca na participação do número de empresas entre as unidades federativas, ocupando o sexto lugar. Ficando abaixo somente dos estados de São Paulo, Minas Gerais, Rio Grande do Sul, Paraná e Rio de Janeiro, de acordo com a Figura 1:

Figura 1- Participação do número de empresas, por UF, no Brasil.

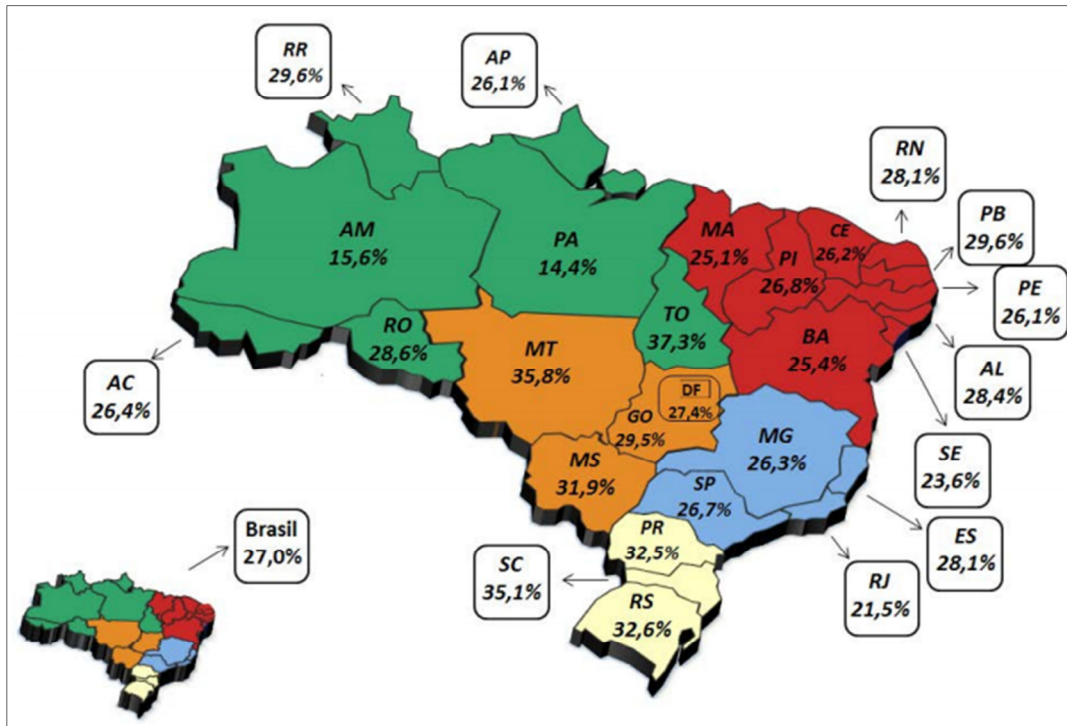


Fonte: SEBRAE, 2015, p.17

Além do número expressivo de organizações as MPEs catarinenses são responsáveis por empregar 5,7% da população e se destacam por sua participação na remuneração da indústria, com a representação de 41,4%.

Outro ponto relevante é a capacidade de agregar valor, como demonstra a Figura 2:

Figura 2 - Participação do valor adicionado, por unidade federativa, gerado pelo total das MPE no valor adicionado total



Fonte: SEBRAE, 2015, p.17

O estado de Santa Catarina está 8,1 pontos percentuais acima quando comparado com a média nacional, tornando-se assim destaque nacional, ficando atrás somente do estado de Mato Grosso.

No estado, assim como no cenário nacional as MPEs são de grande importância quanto à geração de empregos e renda. Estas empresas agregam valor à economia do estado em que se encontram e sua representatividade é relativa ao espaço que a unidade federativa possui dentro da economia brasileira. No Brasil, 70% do Valor Adicionado gerado pelas MPEs provem do setor de Comércio e Serviços.

2.2.3. As limitações das MPEs

De acordo com Degen (apud VIAPIANA, 2001), diversos fatores induzem uma MPEs ao fracasso como, por exemplo, incapacidade de gestão, dificuldades financeiras e tecnológicas. Concordando estes fatores, o estudo realizado pelo SEBRAE (2003, p.18) enumera as características negativas das MPEs:

- i) baixa intensidade de capital; ii) altas taxas de natalidade e de mortalidade: demografia elevada; iii) forte presença de proprietários, sócios e membros da

família como mão-de-obra ocupada nos negócios; iv) poder decisório centralizado; v) estreito vínculo entre os proprietários e as empresas, não se distinguindo, principalmente em termos contábeis e financeiros, pessoa física e jurídica; v) registros contábeis pouco adequados; vi) contratação direta de mão-de-obra; vii) utilização de mão-de-obra não qualificada ou semiquificada; viii) baixo investimento em inovação tecnológica; ix) maior dificuldade de acesso ao financiamento de capital de giro; e x) relação de complementaridade e subordinação com as empresas de grande porte.

Outro fator que prejudica a boa gestão de uma MPE, e possivelmente sua morte prematura, é o fato de que o gestor, o microempresário, muitas vezes ocupa seu tempo com tarefas corriqueiras de nível operacional, dificultando que ele produza no âmbito estratégico da organização. Desta forma ele não consegue se manter atualizado sobre o mercado em que atua, assim prejudicando seu planejamento (LONGENECKER; MOORE; PETTY, 1997 apud SANTOS, 2012).

Em muitos casos, Souza (apud PEREIRA, 2012) aponta que uma desvantagem para o microempresário é não estar disposto a encarar riscos, o que pode muitas vezes tirá-lo do mercado.

Para alertar algumas dificuldades que as micro e pequenas empresas encontram ao competir no mercado, o SEBRAE (apud PEREIRA, 2012) elaborou uma lista com os principais problemas:

- a) Não possuir relacionamento com outras empresas do mesmo ramo em que atua;
- b) Falta de capital humano, principalmente na área estratégica para debater os problemas cotidianos;
- c) Inexperiência e dificuldade para solucionar os problemas;
- d) Inconfiabilidade em sua rede de parceiros;
- e) Incapacidade de dialogar com empresas concorrentes;
- f) Julgar desnecessário a oferta de produtos que possam auxiliar o desenvolvimento da empresa, por exemplo, um novo software.

Mediante os possíveis problemas apresentados, fica sob responsabilidade do gestor das micro e pequenas empresas o desafio de manter o equilíbrio da organização, sendo que, talvez, o mais complexo de ser administrado é o capital humano.

No capítulo seguinte é apresentado o percurso metodológico atualizado para atender os objetivos da presente pesquisa.

3. METODOLOGIA

Este capítulo abrange os métodos utilizados a fim de atingir os objetivos estabelecidos na pesquisa em questão. Isto se dá com a caracterização da pesquisa, as técnicas utilizadas, definição da amostra analisada, coleta de dados e métodos de mensuração.

3.1. CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Segundo Lehfeld (1991), a pesquisa é um processo que visa interpretar o que realmente ocorre dada uma realidade determinada. Silveira e Córdova (2009) ainda complementam que ao realizar uma pesquisa, o envolvimento e o entendimento daquilo que é real aumenta, sendo que este processo de pesquisar deve ser contínuo.

Para Gil (2008), o método de pesquisa pode ser definido quanto aos seus objetivos e também quanto às técnicas utilizadas. Ao retomar o objetivo, analisar qual o nível de qualidade de vida no trabalho percebido pelos colaboradores na microempresa estudada, esta pesquisa tem caráter descritivo, ou seja, visa descrever os eventos da realidade da microempresa estudada, como explica Triviños (1987). Para fim de cumprir o objetivo a pesquisa conta com questionário para a coleta dos dados necessários e que posteriormente foram mensurados e analisados. Após tal pesquisa, os fatos sobre a percepção dos colaboradores quanto à qualidade de vida da microempresa estudada foram descritos.

Quanto às técnicas utilizadas na pesquisa pode-se caracterizar como pesquisa bibliográfica, onde buscou-se referencial teórico acerca do tema de qualidade de vida e microempresas. Para analisar o comportamento real da teoria estudada, ou seja, como são os aspectos práticos, foi realizado um estudo de caso em uma microempresa. De acordo com Alvez-Mazzotti (2006) os estudos de casos são mais comuns em instituições, eventos e pequenos grupos de indivíduos. Gil (2002) expõe que este modelo de pesquisa é utilizado para conhecer uma determinada realidade, conhecer suas características sem intervir. O estudo de caso melhor se adequa quando não há muito controle do pesquisador sobre o cenário estudado (YIN, 2001).

A pesquisa possui caráter qualitativo e quantitativo, pois tem como objetivo explorar uma realidade acerca da qualidade de vida numa microempresa e por outro lado, para alcançar seu propósito, utilizou técnicas quantitativas.

A pesquisa quantitativa é explicada por Goldenberg (1997) como aquelas que buscam compreender a realidade estudada, visto que ao realizar uma pesquisa desta

abordagem o pesquisador deve abster-se de julgamentos e visões para assim não afetar a pesquisa. Minayo (2001) diz que a pesquisa qualitativa trabalha no âmbito das relações sociais, seus valores, suas crenças e ações e que não podem ser quantitativos ou expressos com variáveis.

Silveira e Córdova (2009) citam certas características da pesquisa qualitativa que se adequam a esta pesquisa, como descrever, compreender e explicar o fenômeno pesquisado na realidade.

Já a pesquisa quantitativa foi definida por Richardson (1989) que explica que este caráter quando são utilizados dados que possam ser quantificados, com eles é possível fazer análises estatísticas e relacionar com variáveis. Este tipo de pesquisa é utilizado principalmente para validar uma hipótese.

A natureza da pesquisa é aplicada, visto que tem como objetivo gerar conhecimentos para a possível aplicação na prática.

3.2. CLASSIFICAÇÃO DOS MÉTODOS

Métodos Científicos é a base intelectual que servirá de pilar para que a pesquisa seja realizada e seus objetivos concluídos “Conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos” (GIL, 1999, p.26).

É a estrutura lógica que o pesquisador irá assumir para dar continuidade à pesquisa e garantir que alcance sua finalidade. Esta pesquisa utilizou-se do método fenomenológico, partindo da premissa de que descreve a realidade e experiência da amostra estudada. Gil (1992) cita que o sujeito de tal pesquisa é fundamental para que o entendimento do estudo seja completo e que a realidade seja interpretada. Partindo deste método de descrever a realidade, busca-se identificar e avaliar a qualidade de vida no trabalho na microempresa.

3.3. ESCOLHA DA AMOSTRA

Deslauriers (2008) relata que a amostra, independentemente do tamanho, demonstra uma realidade. Seu estudo gera informações que são capazes de aumentar o conhecimento acerca da temática.

Malhotra (1996) explica que população se refere a todos os indivíduos que possuem a mesma característica que seja de interesse da pesquisa e de seus objetivos. Moresi (2003) diz

que a pesquisa qualitativa trabalha em sua maioria com amostras pequenas, assim podendo aprofundar mais suas análises. Para a seleção da amostra existem os métodos probabilístico, naquele todos os indivíduos possuem certa chance de pertencer à amostra, e o não probabilístico, leva em consideração os objetivos da pesquisa e a vivência do indivíduo. Por outro lado, o censo é caracterizado por Corrêa et.al. (2013) como quando o universo da pesquisa é selecionado e todos os seus integrantes são estudados.

Para realização da pesquisa optou-se pela utilização do censo, pois o universo da microempresa é limitado, o que facilita o estudo de todos seus indivíduos na pesquisa.

3.4. TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados é realizada a fim de levantar informações para descrever a realidade envolvida e analisá-la. Esta deve ser válida, confiável e precisa. Oliveira (1997) diz que ao adotar uma determinada técnica devem ser levados em consideração os objetivos da pesquisa e também os recursos financeiros.

Para esta pesquisa a técnica de coleta de dados selecionada foi o questionário. O qual Mattar (1996) diz ter suas vantagens como economia de custo, pessoas e tempo, pois não é necessária a presença de um entrevistador. Tais vantagens explicam a escolha tomada para coletar os dados. O questionário foi estruturado não disfarçado, o qual Carnevalli e Miguel (2001) explicam como aquele em que as questões são padrões e normalmente fechadas, e os indivíduos da amostra conhecem o objetivo da aplicação do mesmo.

Ao considerar a restrição de tempo para realização da pesquisa, optou-se pela utilização do questionário proposto por Timossi, Pedroso, Pilatti e Francisco sobre o tema já validado no artigo “Adaptação do modelo de Walton para avaliação da qualidade de vida no trabalho”, de forma que não foi necessária a realização do pré-teste, cujo intuito é a verificação de fidedignidade, validade e operatividade do questionário (LAKATOS, MARCONI. 2010).

A fim de atingir o objetivo de pesquisa, analisar qual a percepção dos colaboradores sobre a qualidade de vida na microempresa, o questionário totaliza trinta e cinco perguntas, separadas em oito grupos de fatores propostos quanto à qualidade de vida na empresa. São eles: remuneração, condições de trabalho, capacidade, oportunidade, legalidade, relações sociais, relação o trabalho na vida pessoal e importância do trabalho, conforme Quadro 8.

Quadro 8 - Perguntas por fator

Objetivo	Fatores	Perguntas
Avaliar a qualidade de vida dos colaboradores de acordo com o modelo teórico de Walton (1973)	Compensação justa e adequada	1 à 4
	Condições de trabalho	5 à 10
	Uso e desenvolvimento de capacidades	11 à 15
	Oportunidade de crescimento e segurança	16 à 19
	Integração social na organização	20 à 23
	Constitucionalismo	24 à 27
	Trabalho e o espaço total de vida	28 à 30
	Relevância social da vida no trabalho	31 à 35

Fonte: Elaborado pelas autoras.

O questionário foi elaborado conforme a escala Likert. A autora Michel (2009) afirma que a escala consiste em apresentar as possíveis respostas em forma de afirmações ou juízos de valor a respeito de um assunto, sobre o qual se solicita o posicionamento das pessoas consultadas. Desta forma “o indivíduo precisa verificar o conteúdo da proposição do item e, em seguida, opinar discordando ou concordando com a afirmação, considerando ainda a intensidade desta concordância” (JÚNIOR; COSTA, 2014, p.5). Os autores ainda afirmam que a vantagem da utilização da escala Likert é a sua simplicidade, pois o pesquisado pode responder prontamente o seu grau de concordância sobre a afirmação, o que a torna “importante instrumento para pesquisa de campo em ciências sociais, na medida em que quantifica opiniões, permitindo que os dados possam ser criticados e analisados tanto quantitativa como qualitativamente” (MICHEL, 2009, p. 73).

A análise e observações da pesquisa, realizadas a partir dos procedimentos metodológicos citados são apresentadas no próximo capítulo.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Este capítulo aborda a apresentação e análise dos dados, contendo a caracterização da organização, os dados demográficos dos colaboradores, a percepção dos colaboradores sobre QVT na organização, a comparação dos fatores entre as áreas da organização e sugestões.

4.1. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO ESTUDADA

A organização estudada foi fundada no ano de 1999, no município de São Paulo – SP, atuando no setor de prestação de serviços de representação comercial de seus clientes e especializada na importação de *commodities* agrícolas. Com o decorrer dos anos expandiu sua área de atuação, passando a trabalhar também no mercado nacional de *commodities*.

Após cinco anos de operação em São Paulo a organização foi transferida para cidade de Curitiba – PR, por onde manteve suas operações por mais quatro anos e posteriormente no ano de 2008 mudou sua cidade sede para Florianópolis, onde desde 2012 possui sede própria.

De fundação familiar, a organização Beta ainda se mantém organizada desta forma. Conta com seis colaboradores além dos dois sócios, os colaboradores são subdivididos entre as áreas: administrativa e de execução. A área de administração responsável pela gestão da organização que acumulam as funções financeiras e de recursos humanos, já a área de execução é responsável pelo *core business* da organização, atuando na esfera comercial e operacionalização dos contratos fechados.

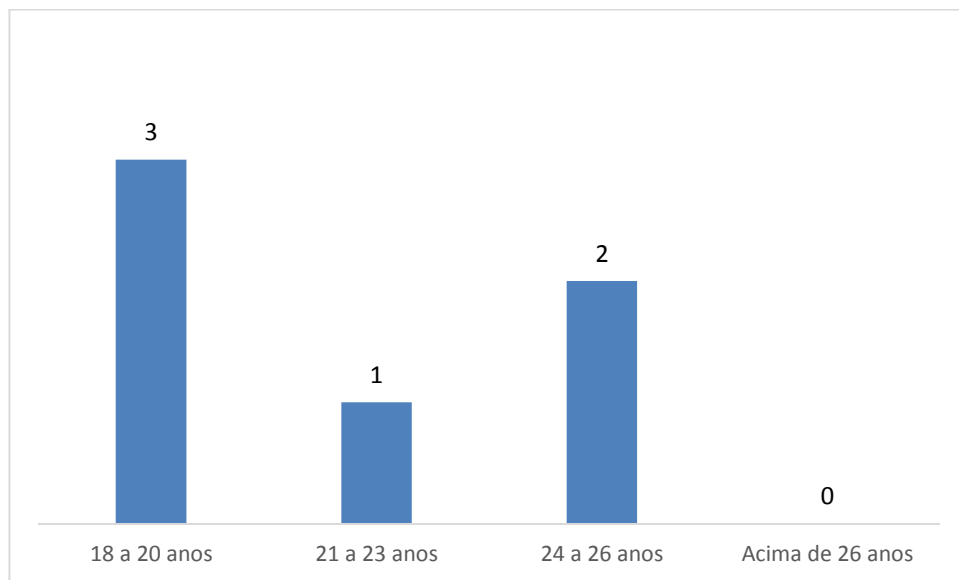
Como a organização optou pela não divulgação de dados financeiros, faturamento ou quaisquer dados que possibilitem a identificação, visando a não exposição da organização, solicitado por seus gestores, optou-se pela classificação quanto ao número de funcionários utilizada pelo SEBRAE. Desta forma, uma vez que a organização conta com seis colaboradores, ela se caracteriza como microempresa quando classificada quanto ao número de funcionários do SEBRAE.

4.2. DADOS DEMOGRÁFICOS DOS COLABORADORES

Para que se possa compreender a QVT na organização é necessário investigar primeiramente as características de seus colaboradores para melhor compreendê-los. Estas características foram abordadas na etapa inicial do questionário, denominada identificação.

De acordo com o Gráfico 1 verifica-se que a organização é formada por integrantes jovens, em sua maioria entre 18 e 20 anos, faixa etária que corresponde à metade da população.

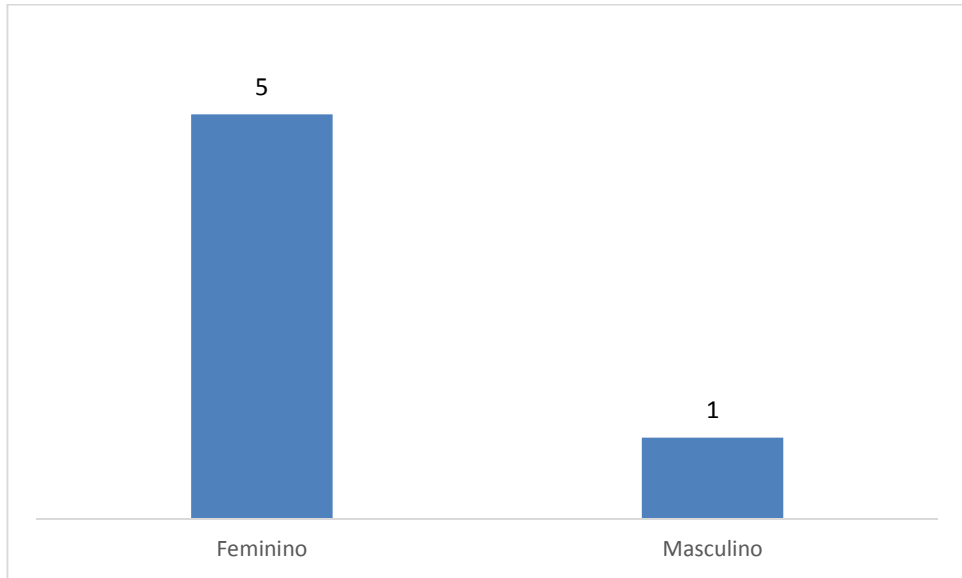
Gráfico 1 – Idade dos colaboradores



Fonte: Dados primários

Conforme o Gráfico 2 há predominância clara do gênero feminino, sendo que somente um dos colaboradores se enquadra no gênero masculino.

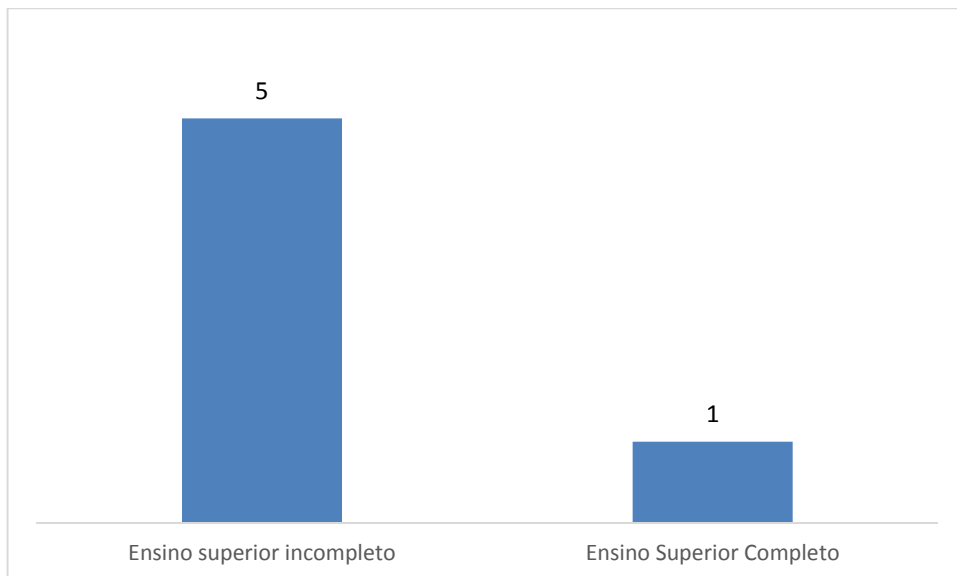
Gráfico 2 – Gênero dos colaboradores



Fonte: Dados primários

A escolaridade, apresentada no Gráfico 3, abaixo, reforça que a população de colaboradores é jovem e possivelmente esteja em seu primeiro vínculo empregatício, pois 5 respondentes, equivalente a 83% da população, ainda possui o ensino superior incompleto.

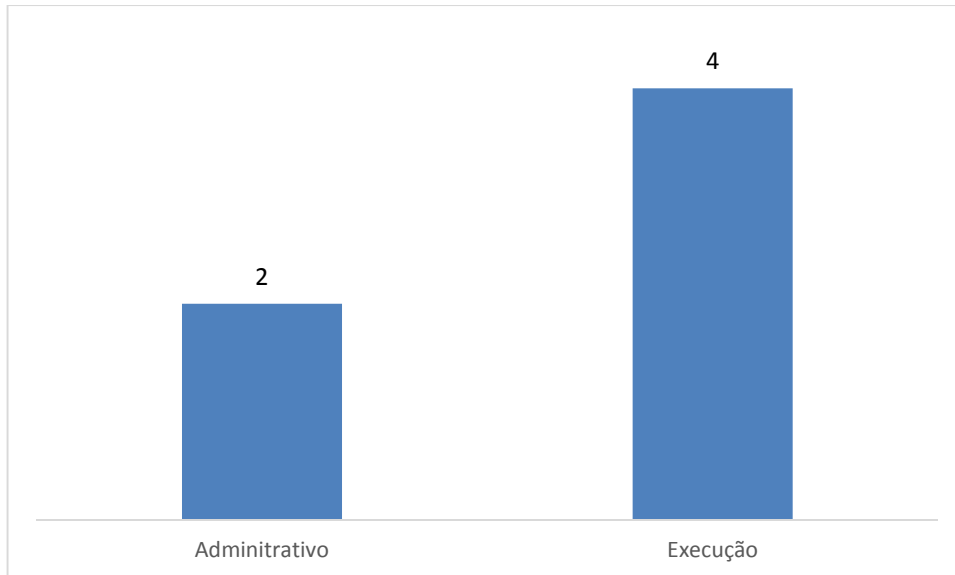
Gráfico 3 – Escolaridade dos colaboradores



Fonte: Dados primários

A organização estudada é composta por duas áreas, conforme Gráfico 4, sendo elas: a área administrativa, com duas pessoas e a área de execução, com 4 trabalhadores, ou seja, 33% e 67% respectivamente.

Gráfico 4 - Área de trabalho



Fonte: Dados primários

De acordo como a classificação de empresas utilizada pelo SEBRAE, a organização se enquadra na classificação de microempresa, sendo composta em sua maioria por jovens, recém-ingressados no mercado de trabalho, do gênero feminino e ainda cursando o ensino superior.

4.3. PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DOBRE A QVT NA ORGANIZAÇÃO

Este item abordará a percepção dos respondentes por meio da segunda parte do questionário que abrange cada um dos oito fatores propostos por Walton (1973), no qual foram respondidos através da escala Likert, variando entre (M1) muito insatisfeito, até (MS) muito satisfeito, que serão apresentados nas tabelas desta seção como: muito insatisfeito (MI), insatisfeito (IS), indiferente (I), satisfeito (SA) e muito satisfeito (MS).

4.3.1. Em relação ao salário (compensação) justo e adequado

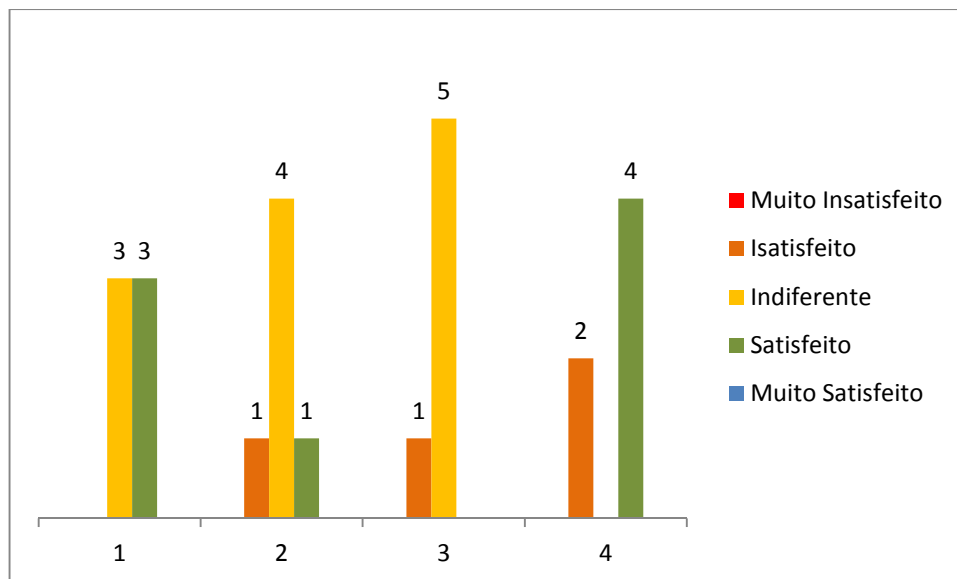
Tabela 1 – Distribuição de frequências do primeiro fator

Pergunta	MI	IS	I	S	MS
O quanto você está satisfeito com o seu salário? (remuneração)	0	0	3	3	0
O quanto você está satisfeito com o seu salário, se você comparar com o salário de seus colegas?	0	1	4	1	0
O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?	0	1	5	0	0
O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc) que a empresa oferece?	0	2	0	4	0
Total Geral	0	4	12	8	0

Fonte: Elaborado pelas autoras

Para melhor visualização dos dados da tabela 1 e compreensão da análise referente ao primeiro fator apresenta-se o gráfico 5:

Gráfico 5 – Distribuição de frequências do primeiro fator



Fonte: Dados primários

Quando questionados sobre sua satisfação com seu salário, os respondentes demonstraram que estão parcialmente satisfeitos com sua remuneração, havendo equilíbrio entre os satisfeitos e os indiferentes. Entretanto estes revelam que são indiferentes em sua maioria, quando ao comparar a sua remuneração com os colegas de trabalho.

Pode-se verificar que há uma indiferença ainda maior em relação à participação dos resultados, o que indica que este assunto não influencia de forma positiva ou negativa com a satisfação.

O maior índice de satisfação relacionado a esta dimensão é verificado nos benefícios extras oferecidos pela organização.

Os colaboradores em sua maioria não se encontram satisfeitos com sua remuneração e benefícios, visto que no total desta dimensão de 24 respostas, 16 foram indiferentes ou insatisfeitos, somando 67%.

4.3.2. Em relação as suas condições de trabalho

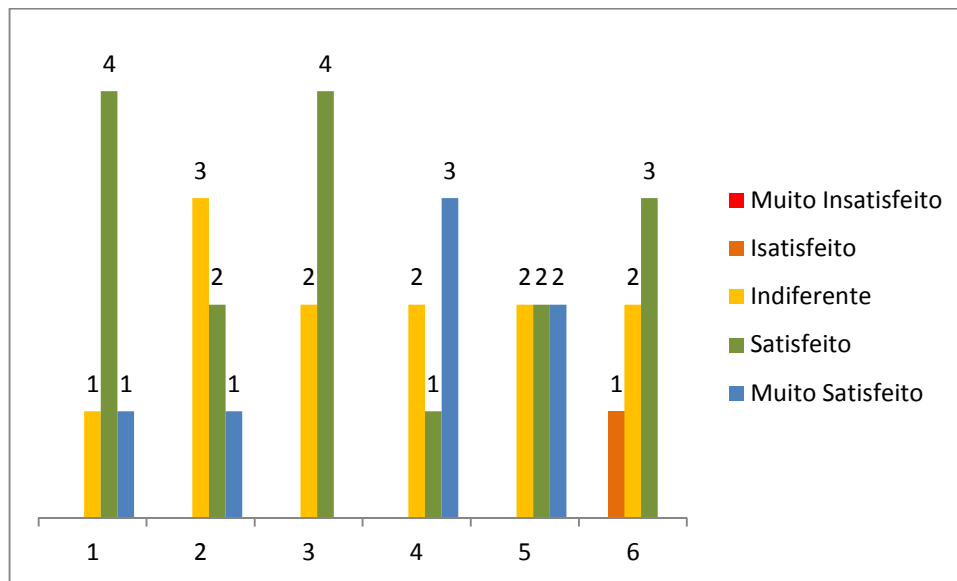
Tabela 2 – Distribuição de frequências do segundo fator

Pergunta	MI	IS	I	SA	MS
O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?	0	0	1	4	1
Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?	0	0	3	2	1
Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?	0	0	2	4	0
O quanto você está satisfeito com a sua salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?	0	0	2	1	3
O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?	0	0	2	2	2
Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa como você se sente?	0	1	2	3	0
Total Geral	0	1	12	16	7

Fonte: Elaborado pelas autoras

Os dados tabulados na tabela 2 podem ser analisados no Gráfico 6:

Gráfico 6 - Distribuição de frequências do segundo fator



Fonte: Dados primários

Em relação ao uso de tecnologias no trabalho os colaboradores e sua jornada de trabalho, os colaboradores estão satisfeitos. Porém este grau de satisfação é reduzido quanto relacionado à carga de trabalho, o que aponta uma possível distribuição de tarefas heterogênea.

Quanto à salubridade e equipamentos de segurança oferecidos pela organização, os entrevistados se demonstram muito satisfeitos.

No quesito cansaço, há novamente indícios de uma distribuição de trabalho heterogênea entre os colaboradores, de modo que apenas um colaborador afirma estar insatisfeito neste ponto, enquanto os demais se posicionam satisfeitos.

Os entrevistados em sua maioria se encontram satisfeitos com suas condições de trabalho de forma que 64%, 23 respostas da segunda dimensão, se encontram distribuídas entre muito satisfeitos e satisfeitos.

4.3.3. Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho

Tabela 3 - Distribuição de frequências do terceiro fator

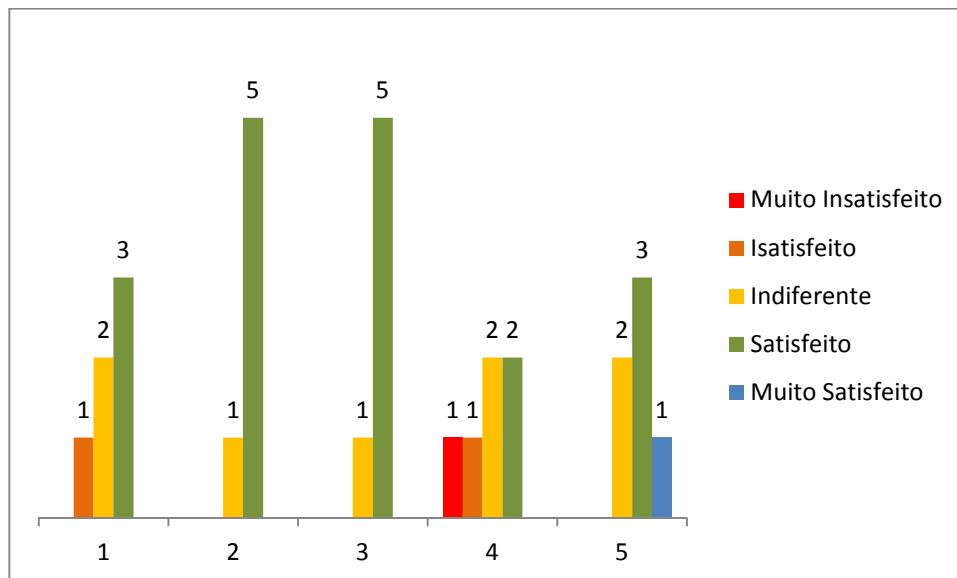
Pergunta	MI	IS	I	SA	MS
Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade de tomar decisão) que possui no seu trabalho?	0	1	2	3	0
Você está satisfeito com a importância da tarefa / trabalho / atividade que você faz?	0	0	1	5	0

Pergunta	MI	IS	I	SA	MS
Em relação à polivalência (possibilidade de realizar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?	0	0	1	5	0
O quanto você está satisfeito com sua avaliação de desempenho (ter conhecimento de o quanto bom ou ruim está seu desempenho no trabalho)?	1	1	2	2	0
Em relação a responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?	0	0	2	3	1
Total Geral	1	2	8	18	1

Fonte: Elaborado pelas autoras

Com os dados apresentados na tabela 3, acima, foi elaborado o gráfico 7.

Gráfico 7 - Distribuição de frequências do terceiro fator



Fonte: Dados primários

Quanto à autonomia relacionada ao seu trabalho os entrevistados se apresentam divididos, com tendência a maior satisfação. Já nos quesitos de importância do trabalho e polivalência a satisfação percebida, segunda e terceira pergunta desta dimensão, no total de doze respostas, dez delas mostram que os colaboradores estão satisfeitos, tornando-se claro com 83% da população.

No retorno da organização quanto ao desempenho dos colaboradores, não existe uma distribuição coesa quanto às respostas, que estão distribuídas entre muito insatisfeito e satisfeito, o que pode derivar da falta de um sistema estruturado de *feedback*.

De forma coerente ao apresentado na pergunta inicial deste bloco, quanto à autonomia, os participantes demonstram um nível predominante de satisfação relacionada à responsabilidade que lhe foi atribuída.

Em relação ao uso das capacidades dos colaboradores, resultando em 30 respostas neste bloco de perguntas, 60% afirma estar satisfeito, o que equivalente a 18 respostas.

4.3.4. Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho

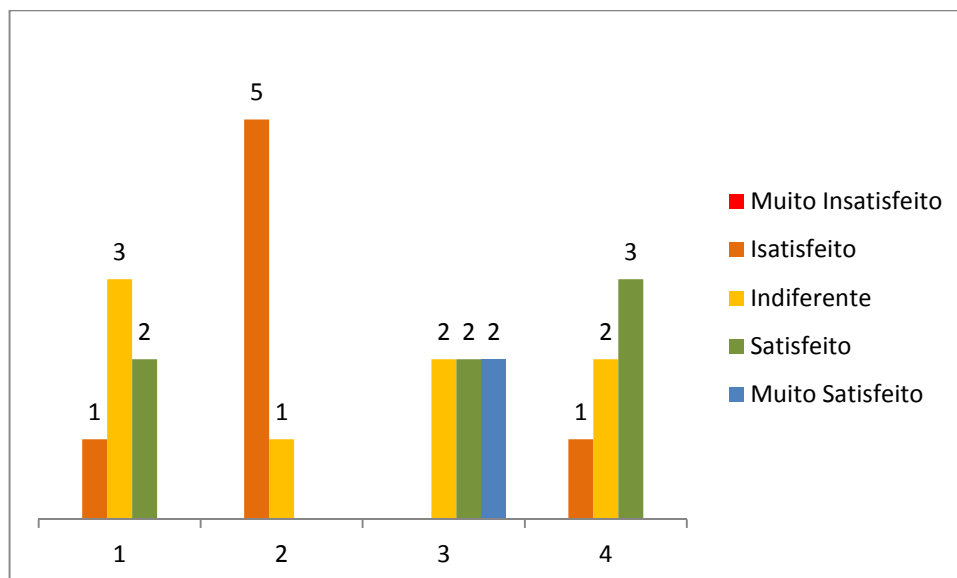
Tabela 4 - Distribuição de frequências do quarto fator

Pergunta	MI	IS	I	SA	MS
O quanto você está satisfeito com sua oportunidade de crescimento profissional?	0	1	3	2	0
O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?	0	5	1	0	0
Em relação as situações e a frequência em que ocorrem as demissões no seu ambiente de trabalho, como você se sente?	0	0	2	2	2
Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?	0	1	2	3	0
Total Geral	0	7	8	7	2

Fonte: Elaborado pelas autoras

Segue gráfico abaixo elaborado com base nos dados da tabela 4.

Gráfico 8 - Distribuição de frequências do quarto fator



Fonte: Dados primários

No que se refere à oportunidade de crescimento profissional dentro da organização os colaboradores demonstram estar parcialmente satisfeitos, porém um dos entrevistados diverge dos demais indicando estar insatisfeito com a situação atual.

Acerca dos treinamentos oferecidos há uma predominante insatisfação, o que pode ser ocasionada pela falta de treinamentos ou treinamentos inadequados. O que demonstra incompatibilidade com a situação percebida mediante aos incentivos que a organização oferece, pois ao menos da metade se sente satisfeito.

Com relação a demissões realizadas no ambiente de trabalho analisado, os entrevistados demonstram estar satisfeitos, de forma que a frequência das respostas muito satisfeito, satisfeito e indiferente foi homogênea.

4.3.5. Em relação à integração social no seu trabalho

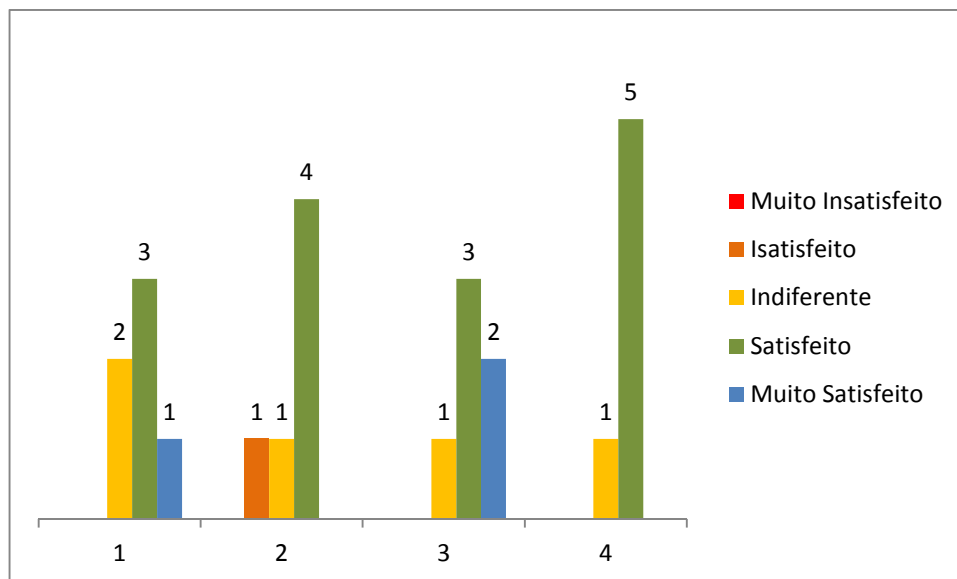
Tabela 5 - Distribuição de frequências do quinto fator

Pergunta	MI	IS	I	SA	MS
Em relação a discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc) no seu trabalho, como você se sente?	0	0	2	3	1
Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes, como você se sente?	0	1	1	4	0
Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?	0	0	1	3	2
O quanto você está satisfeito com a valorização de suas idéias e iniciativas no trabalho?	0	0	1	5	0
Total Geral	0	1	5	15	3

Fonte: Elaborado pelas autoras

Como pode se observado no gráfico 9, apresentado abaixo:

Gráfico 9 - Distribuição de frequências do quinto fator



Fonte: Dados primários

Em relação às relações sociais 33%, dois colaboradores no total de 6 respondentes, afirmou estar indiferente quanto à discriminação no ambiente de trabalho, enquanto um funcionário diz estar muito satisfeito, o que pode levar a uma reflexão a respeito destas diferentes visões.

Cinco de seis colaboradores demonstraram que estão satisfeitos ao serem questionados sobre o comprometimento de sua equipe, quatro (66%) disseram estar satisfeitos com o relacionamento com seus colegas e também, cinco pessoas (83%), se dizem satisfeitos com a valorização das ideias e iniciativas dentro da empresa.

Estas respostas sugerem um clima agradável e de confiança dentro da empresa, fazendo com que os colaboradores estejam satisfeitos neste âmbito.

4.3.6. Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho

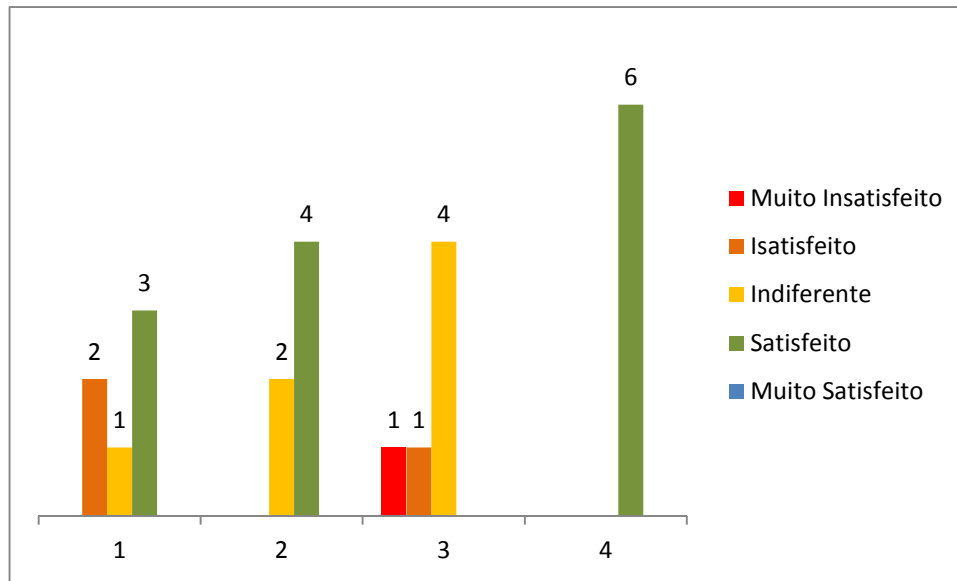
Tabela 6 - Distribuição de frequências do sexto fator

Pergunta	MI	IS	I	S	MS
O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?	0	2	1	3	0
O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade de se dar opinião) no trabalho?	0	0	2	4	0
O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?	1	1	4	0	0
Em relação ao respeito à sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?	0	0	0	6	0
Total Geral	1	3	7	13	0

Fonte: Elaborado pelas autoras

Segue gráfico 10 elaborado com as informações destacadas na tabela 6.

Gráfico 10 - Distribuição de frequências do sexto fator



Fonte: Dados primários

Neste bloco de perguntas a respeito da constitucionalidade um colaborador mostrou estar muito insatisfeito com as regras da organização. De modo geral de 24 respostas, 15 demonstraram satisfação por parte dos participantes, ou seja, 62%.

Tendo como destaque a questão sobre o respeito com as particularidades de cada um, onde todas as respostas foram assinaladas com o grau de satisfeito.

4.3.7. Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida

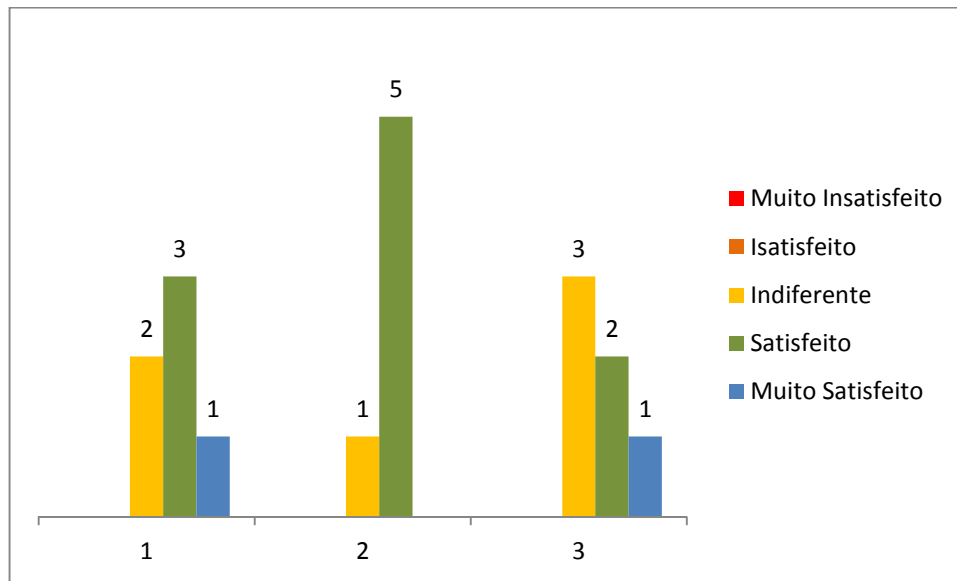
Tabela 7 - Distribuição de frequências do sétimo fator

Pergunta	MI	IS	I	SA	MS
O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?	0	0	2	3	1
O quanto você está satisfeito com a influência no trabalho sobre sua possibilidade de lazer?	0	0	1	5	0
O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e descanso?	0	0	3	2	1
Total Geral	0	0	6	10	2

Fonte: Elaborado pelas autoras

Para melhor visualização, apresenta-se o gráfico 11 com o registro das frequências apresentadas na tabela acima.

Gráfico 11 - Distribuição de frequências do sétimo fator



Fonte: Dados primários

Ao relacionar o trabalho e vida pessoal nenhum respondente se mostrou insatisfeito. Maior parte deles, 12 das 18 respostas, diz estar satisfeito quando associado o trabalho e o lazer, indicando que o trabalho não interfere em suas atividades de entretenimento.

Apenas uma pessoa mostrou-se muito satisfeita sobre a influência das atividades do trabalho em sua vida pessoal e também sobre seus horários de trabalho e descanso. Por outro lado, três pessoas indicaram ser indiferentes.

Em geral, os colaboradores demonstraram estar satisfeitos no quesito interferência do trabalho em sua vida pessoal e descanso e disponibilidade para o lazer.

4.3.8. Em relação à relevância social e importância do seu trabalho

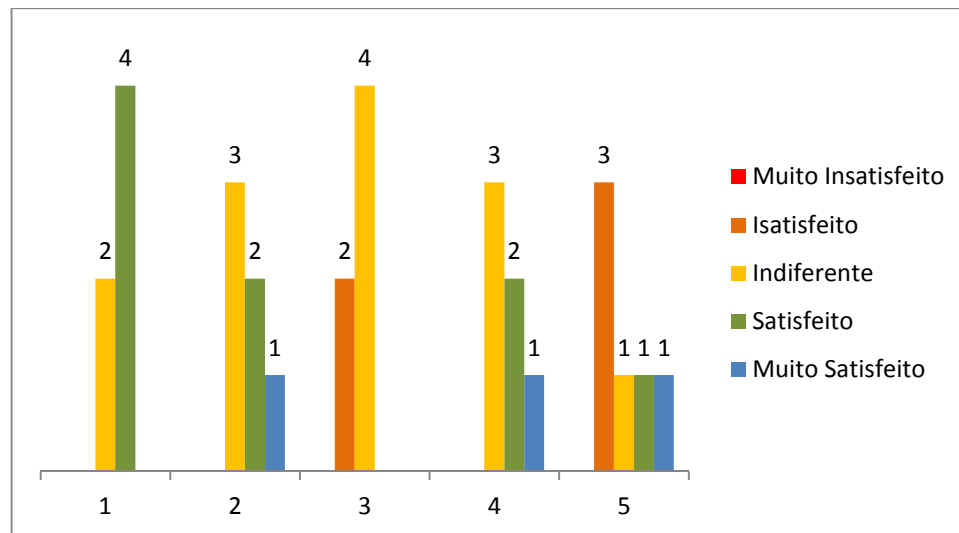
Tabela 8 – Distribuição de frequências do oitavo fator

Pergunta	MI	IS	I	SA	MS
Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?	0	0	2	4	0
Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?	0	0	3	2	1
O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que a empresa tem?	0	2	4	0	0
O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa fabrica?	0	0	3	2	1
O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma de a empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?	0	3	1	1	1
Total Geral	0	5	13	9	3

Fonte: Elaborado pelas autoras

De acordo com a tabela 8, apresenta-se o gráfico abaixo:

Gráfico 12 - Distribuição de frequências do oitavo fator



Fonte: Dados primários

A respeito aos serviços prestados pela empresa, a maioria dos respondentes mostraram-se orgulhosos em realizar seu trabalho. Por outro lado, metade dos indivíduos não se encontra satisfeita com o trabalho realizado pelos Recursos Humanos da empresa, onde somente duas pessoas apontaram estar no mínimo satisfeitas com a conduta de RH.

Ao serem questionados sobre a imagem da empresa para com a sociedade, metade dos respondentes disseram que seu nível de satisfação é indiferente, dois satisfeitos e um muito satisfeito. Sendo estes os mesmos números em relação à satisfação referente ao serviço prestado e produto vendido.

É possível concluir também que os funcionários sentem orgulho de desempenhar o papel que atuam, porém não se sentem valorizados dentro da empresa. E totalizando o último bloco de perguntas, a maioria das respostas foi possuir grau de satisfação indiferente.

Para melhor visualização dos dados obtidos, através da aplicação do questionário, a Tabela 9 os apresenta de forma percentual.

Tabela 9 – Consolidação dos dados

Perguntas	MI	IS	I	SA	MS
O quanto você está satisfeito com o seu salário? (remuneração)	-	-	50,0%	50,0%	-
O quanto você está satisfeito com o seu salário, se você	-	16,7%	66,7%	16,7%	-

Perguntas	MI	IS	I	SA	MS
comparar com o salário de seus colegas?					
O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?	-	16,7%	83,3%	-	-
O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc) que a empresa oferece?	-	33,3%	-	66,7%	-
O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?	-	-	16,7%	66,7%	16,7%
Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?	-	-	50,0%	33,3%	16,7%
Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?	-	-	33,3%	66,7%	-
O quanto você está satisfeito com a sua salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?	-	-	33,3%	16,7%	50,0%
O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?	-	-	33,3%	33,3%	33,3%
Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa como você se sente?	-	16,7%	33,3%	50,0%	-
Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade de tomar decisão) que possui no seu trabalho?	-	16,7%	33,3%	50,0%	-
Você está satisfeito com a importância da tarefa / trabalho / atividade que você faz?	-	-	16,7%	83,3%	-
Em relação à polivalência (possibilidade de realizar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?	-	-	16,7%	83,3%	-
O quanto você está satisfeito com sua avaliação de desempenho (ter conhecimento de o quanto bom ou ruim está seu desempenho no trabalho)?	16,7%	16,7%	33,3%	33,3%	-
Em relação a responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?	-	-	33,3%	50,0%	16,7%
O quanto você está satisfeito com sua oportunidade de crescimento profissional?	-	16,7%	50,0%	33,3%	-
O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?	-	83,3%	16,7%	-	-
Em relação as situações e a frequência em que ocorrem as demissões no seu ambiente de trabalho, como você se sente?	-	-	33,3%	33,3%	33,3%
Em relação ao incentivo que a empresa dá para você	-	16,7%	33,3%	50,0%	-

Perguntas	MI	IS	I	SA	MS
estudar, como você se sente?					
Em relação a discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc) no seu trabalho, como você se sente?	-	-	33,3%	50,0%	16,7%
Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes, como você se sente?	-	16,7%	16,7%	66,7%	-
Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?	-	-	16,7%	50,0%	33,3%
O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho?	-	-	16,7%	83,3%	-
O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?	-	33,3%	16,7%	50,0%	-
O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade de se dar opinião) no trabalho?	-	-	33,3%	66,7%	-
O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?	16,7%	16,7%	66,7%	-	-
Em relação ao respeito à sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?	-	-	-	100,0%	-
O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?	-	-	33,3%	50,0%	16,7%
O quanto você está satisfeito com a influência no trabalho sobre sua possibilidade de lazer?	-	-	16,7%	83,3%	-
O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e descanso?	-	-	50,0%	33,3%	16,7%
Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?	-	-	33,3%	66,7%	-
Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?	-	-	50,0%	33,3%	16,7%
O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que a empresa tem?	-	33,3%	66,7%	-	-
O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa fabrica?	-	-	50,0%	33,3%	16,7%
O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma de a empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?	-	50,0%	16,7%	16,7%	16,7%

Fonte: Elaborado pelas autoras

Após a análise dos respondentes sobre os fatores de qualidade de vida é possível notar alguns pontos.

Na tabela 9, acerca de remuneração, das 24 respostas 50% demonstrou-se indiferente, mesmo quando comparando salários com os colegas. A questão que teve maior número de insatisfeitos foi a respeito dos benefícios oferecidos que totalizou duas pessoas, por outro lado também foi a questão que obteve maior número de respondentes satisfeitos nesta dimensão totalizando quatro colaboradores.

Analisando as respostas pode-se deduzir que a empresa oferece salários pertinentes e adequados às atividades exercidas, não ficando abaixo da média, mas também não se destaca na remuneração salarial.

Metade dos funcionários está muito satisfeitos quanto à salubridade do local de trabalho que a empresa oferece, visto que no segundo bloco de perguntas, relacionadas às condições de vida no trabalho, somente um colaborador respondeu que está insatisfeito com o cansaço causado pelo trabalho.

De tal modo que analisando todas as perguntas desta dimensão pode-se dizer que aparentemente a empresa oferece aos seus funcionários um ambiente minimamente agradável para realizar as atividades, com tecnologia, segurança, carga horária não excessiva, deixando assim seus colaboradores com grau de satisfação mais elevado. No segundo bloco, a tabela 2, totaliza seis perguntas, logo, 36 respostas, sendo que destas 16 (44,4%) responderam estar satisfeitos, 12 (33,3%) indiferentes, 7 (19,4%) muito satisfeitos e um (2,7%) insatisfeitos.

Com a coleta de dados também é possível relacionar os fatores para analisar a satisfação dos colaboradores quanto às regras, treinamentos e *feedbacks*. Onde 5 a cada 6 estão insatisfeitos com os treinamentos oferecidos, junto com a metade dos respondentes que estão insatisfeitos com as políticas de recursos humanos, o que também pode ser associado aos dois colaboradores (33%) que estão insatisfeitos com o cumprimento das normas trabalhistas na empresa.

Tratando ainda sobre estes fatores, um dos seis respondentes está muito insatisfeito e outro está insatisfeito com o método de avaliação de desempenho utilizado e demonstra também a importância que alguns colaboradores concedem ao *feedback*.

Considerando ainda a Tabela 9, pode ser realizada a análise *SWOT* da organização mediante a percepção de seus colaboradores da qualidade de vida no trabalho.

Figura 3 – Análise SWOT

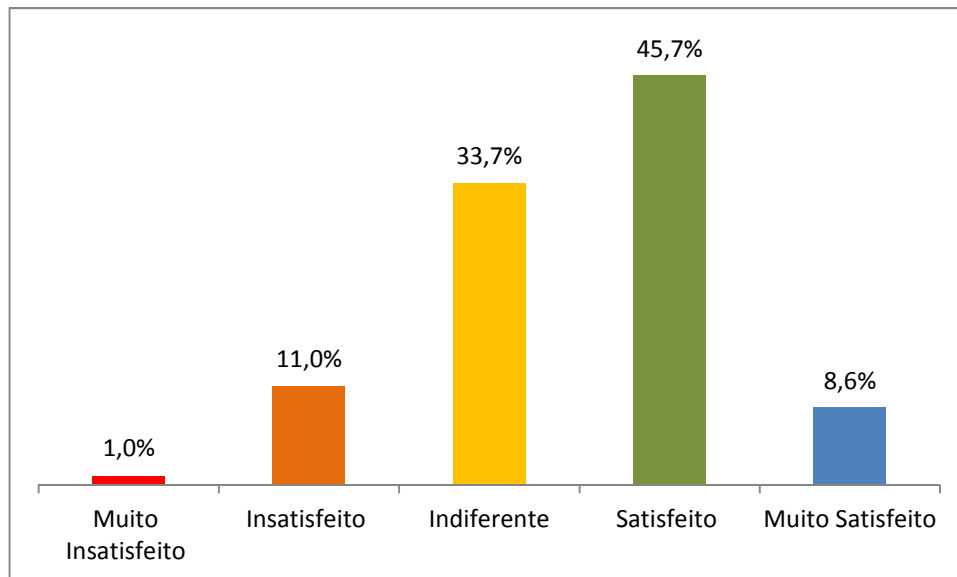
	Positivos	Negativos
Internos	Benefícios extras; Valorização do trabalhador;	Treinamentos; Feedback;
Externos	Não identificado	Integração e contribuição para a comunidade

Fonte: Elaborado pelas autoras

A análise *SWOT* destaca que as forças da organização se baseiam na valorização do cliente interno como, por exemplo: a importância relacionada a seu trabalho, valorização de inovações e ideias, respeito a individualidade e liberdade de expressão. Mediante as respostas obtidas não foi possível a identificação de oportunidades.

Quanto aos pontos negativos, foram identificados como fraquezas: as ações pertinentes aos treinamentos e *feedback* e como possíveis ameaças, a falta contribuição real com a sociedade.

Gráfico 13 – Consolidação dos dados



Fonte: Dados primários

4.4. COMPARAÇÃO DAS DIMENSÕES ENTRE AS ÁREAS DA ORGANIZAÇÃO

A microempresa estudada possui duas áreas, a administrativa que faz atividades financeiras, gestão e recepção, e a área de execução que realiza os serviços prestados pela empresa.

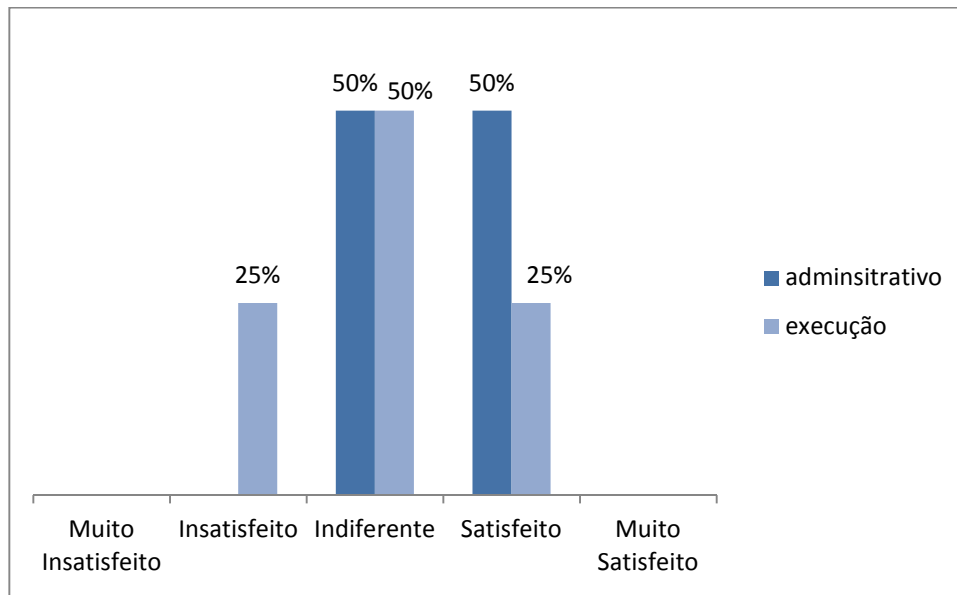
Comparando de forma geral as duas áreas, área administrativa tem a maior parte de seus funcionários satisfeitos em relação às questões abordadas. Sendo que 49%, 34 respostas foram marcadas como satisfeitos, 19 (27%) mostraram-se indiferentes, 23% das respostas, 16 num total de 70, foram assinaladas como muito satisfeitos e apenas uma resposta em todo o questionário foi assinalada como insatisfeito. Na área de execução verificou-se certa semelhança, com os percentuais de 44% dos colaboradores estão satisfeitos com 62 duas respostas, indiferente foi assinalado 52 vezes, correspondente a 37% do total de respostas da área, 22 respostas (16%) insatisfeitos e com a mesma quantidade de resposta, duas, estão às opções opostas de muito satisfeito e muito insatisfeito.

Desta forma, conclui-se que os colaboradores da área de administração estão mais satisfeitos com a qualidade de vida no seu ambiente de trabalho, sendo que do total de 70 respostas, 71% destas demonstraram que os funcionários estão no mínimo satisfeitos, contra os 44% da área de execução, no total de 140 respostas. Existem diversas possibilidades para explicar o motivo desta diferença de percepção sobre a qualidade de vida, como atividades realizadas, relação com colegas de trabalho, remuneração e outras.

Para descrever melhor a diferença de impressão sobre QVT pode ser feita a comparação entre as dimensões estruturadas no questionário.

O primeiro fator diz respeito à remuneração. Metade da área administrativa é indiferente e a outra metade está satisfeita, enquanto no setor de execução 25% estão insatisfeitos, principalmente quando questionados sobre os benefícios oferecidos pela empresa. Conforme demonstra o Gráfico 14.

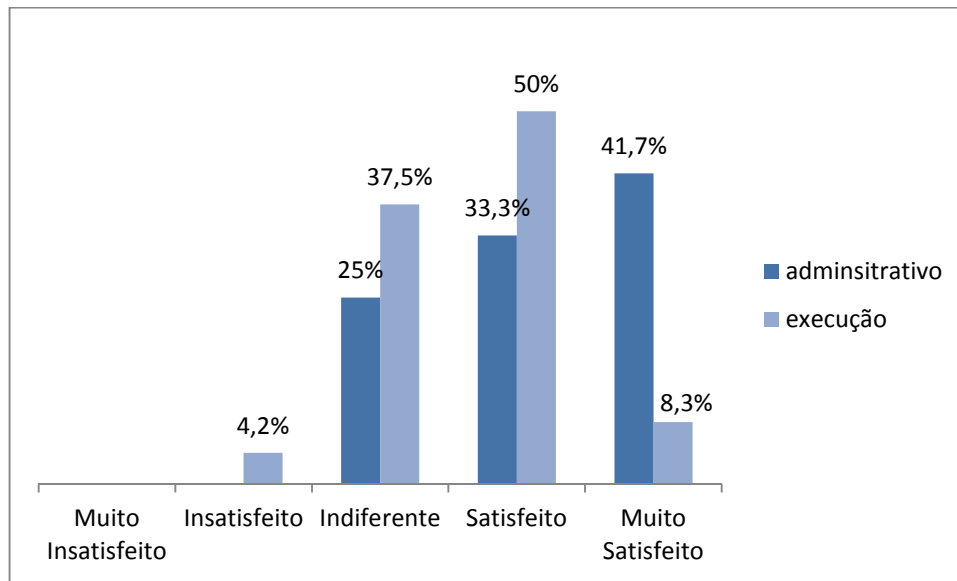
Gráfico 14 – Comparativo entre as áreas referente ao primeiro fator



Fonte: Dados primários

O segundo fator trata das condições de trabalho, como tecnologia, segurança e outros aspectos. Este enfoque é tratado no modelo de Nadler, Hackman e Lawler (1983), por exemplo, e após a análise de tais fatores deve ser construído um projeto de QVT. Conforme o Gráfico 15, a seguir, é possível destacar a opinião das áreas. A diferença é visível, pois 41,7% dos cargos administrativos estão muito satisfeitos ao mesmo tempo em que apenas 8,3% dos funcionários da execução afirmam estar neste mesmo grau de satisfação, ou seja, cinco num total de 12 repostas do administrativo, contra 2 num total de 24 da execução. A seguir Gráfico 15 para demonstrar.

Gráfico 15 - Comparativo entre as áreas referente ao segundo fator

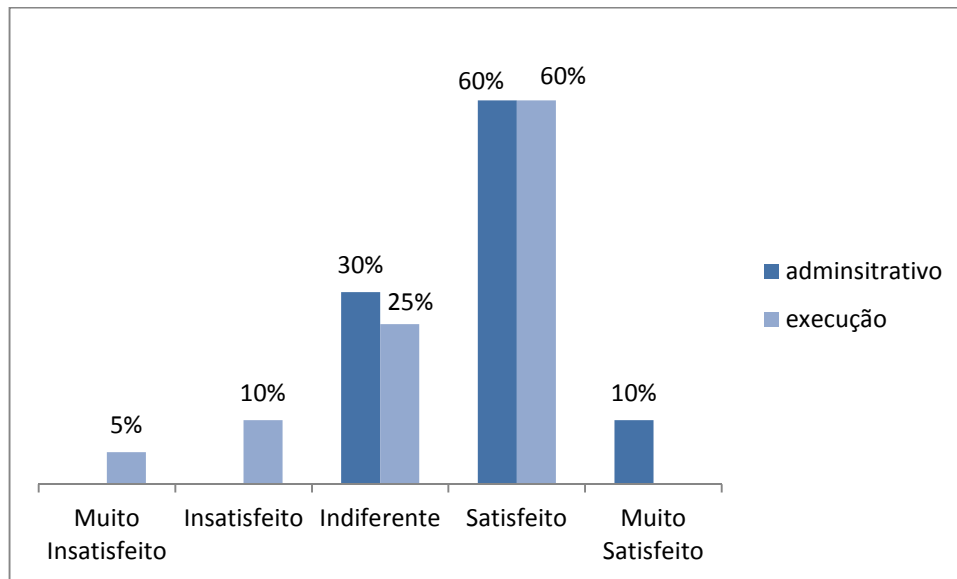


Fonte: Dados primários

Ao tratar de capacidades no ambiente de trabalho entra-se no âmbito do terceiro bloco de perguntas do questionário baseado no modelo de Walton (1973). Neste aspecto as áreas concordam em maior parte, onde 60% de ambas as áreas estão satisfeitos.

A diferença é percebida quando 10% da execução apontam insatisfação e 10% da administração está muito satisfeito. Tal diferença pode ser dada pelas diferentes atividades realizadas entre as áreas, exigindo assim diferentes capacidades, responsabilidade e com supervisão diferente que pode tratar o *feedback* de diferentes formas.

Gráfico 16 - Comparativo entre as áreas referente ao terceiro fator

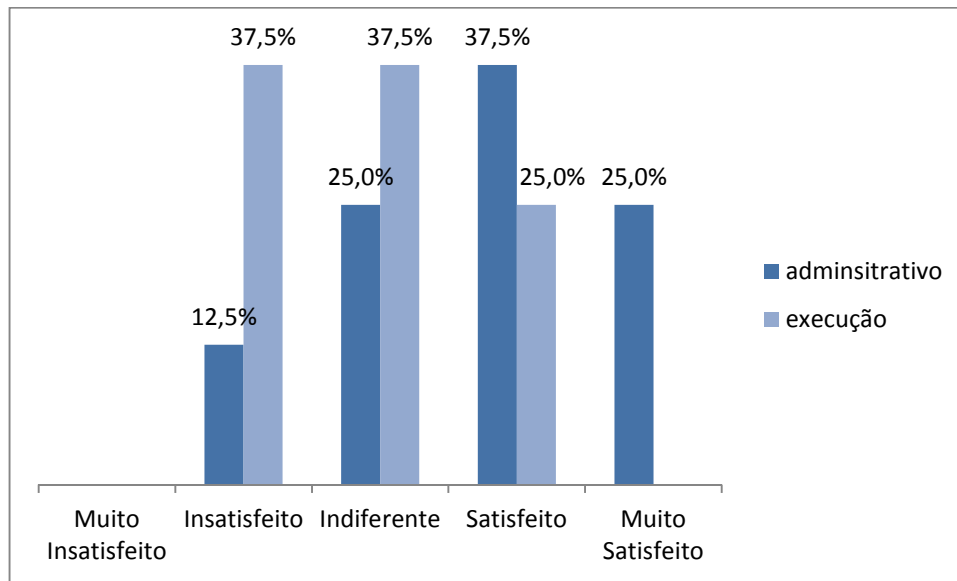


Fonte: Dados primários

O quarto fator abrange as oportunidades na empresa, treinamento e incentivos. Estes critérios também são abordados no modelo de Hackman e Oldham (1975). Aqueles falam de rotatividade e motivação interna, já este trata de avaliação de desempenho e treinamentos.

O setor de execução apresenta mais de 30% dos seus colaboradores insatisfeitos, em contrapartida, mais de 30% dos funcionários administrativos estão satisfeitos a respeito das oportunidades na empresa. Uma das respostas para tal diferença pode ser a diferença de atividades relacionadas e a necessidade ou viabilidade da aplicação de treinamentos.

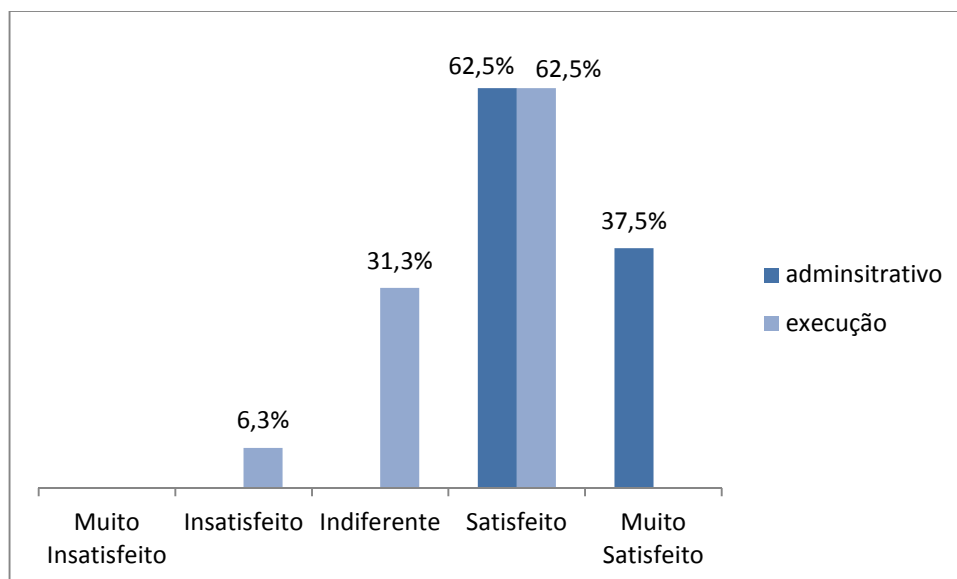
Gráfico 17 - Comparativo entre as áreas referente ao quarto fator



Fonte: Dados primários

O Gráfico 18 demonstra as diferentes percepções de satisfação quanto às relações sociais na empresa. Neste tópico, ambas as áreas possuem o mesmo percentual de respondentes satisfeitos. Porém a diferença está no restante dos colaboradores, onde os administrativos afirmam estar muito satisfeitos, enquanto os pertencentes à execução estão indiferentes e insatisfeitos.

Gráfico 18 - Comparativo entre as áreas referente ao quinto fator

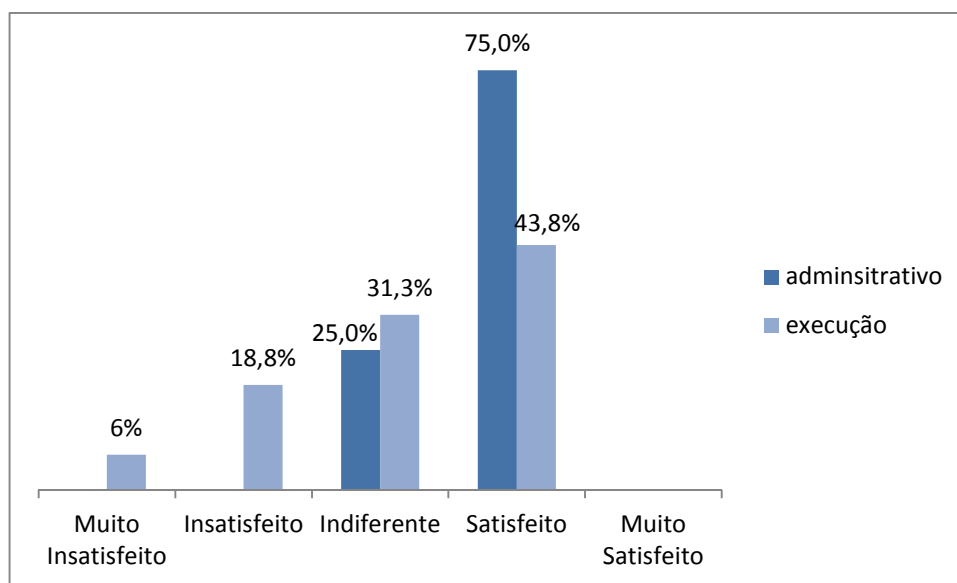


Fonte: Dados primários

O sexto fator do questionário aborda a questão legal da organização, leis trabalhistas, normas da empresa e individualidade. Novamente aqui os funcionários da administração demonstram maior satisfação com este aspecto da qualidade de vida. Quase se igualam na indiferença da satisfação, onde o maior nível de insatisfação foi quando perguntados sobre as regras da empresa.

Este fato pode ocorrer pela empresa apresentar regras em geral muito rígidas ou também por não apresentar regras que colaborem para a convivência saudável.

Gráfico 19 - Comparativo entre as áreas referente ao sexto fator



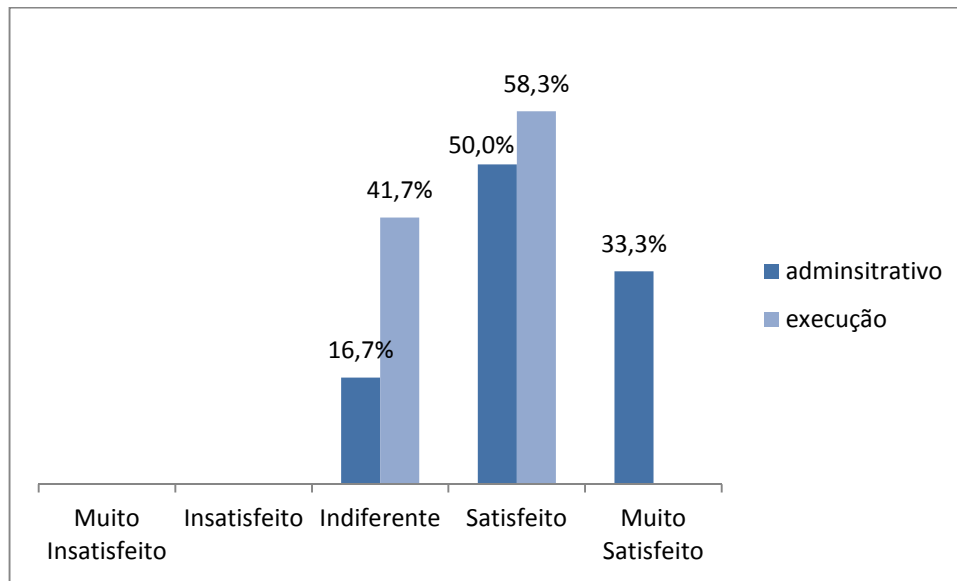
Fonte: Dados primários

A relação entre vida pessoal e trabalho também é um tópico abordado quando estudada a qualidade de vida dos funcionários. No questionário este item é levantado no sétimo fator do modelo Walton (1973).

Esta relação é um dos temas em que as duas áreas se assemelham bastante quando ao grau de satisfação. Cerca de metade dos colaboradores de cada área se sentem satisfeitos, diferenciando-se por 33,3% da administração estar muito satisfeito e 41,7% da execução ser indiferente.

O que induz a ideia de que mesmo realizando atividades diferentes ambas as áreas permitem horários de descanso justos e tempo para realização das tarefas dentro do horário comercial de trabalho.

Gráfico 20 - Comparativo entre as áreas referente ao sétimo fator



Fonte: Dados primários

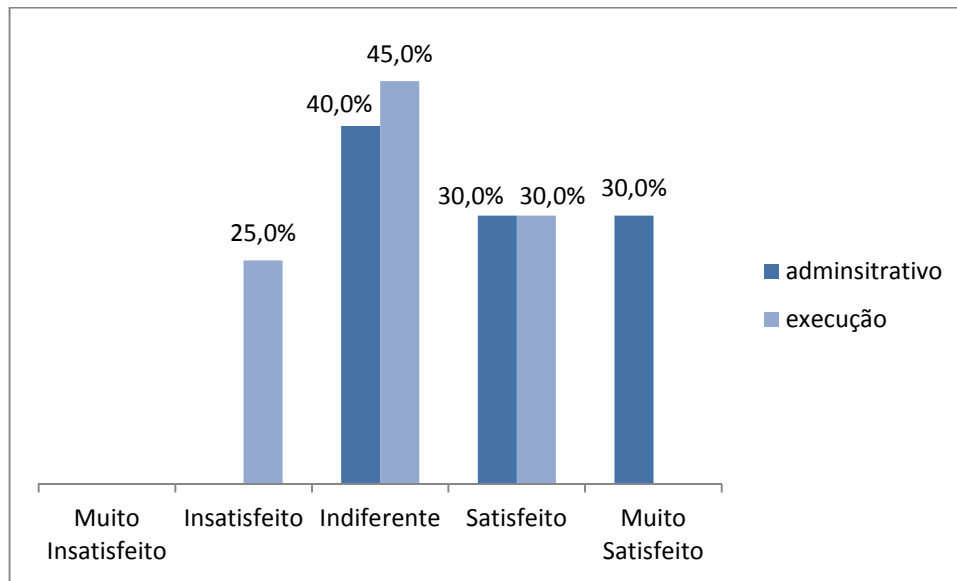
No oitavo e último fator do questionário o assunto levantado é a percepção da importância do trabalho para o funcionário e comunidade.

Comparando os dois setores da empresa eles possuem sentimentos semelhantes quanto à satisfação sobre este assunto. Por volta de 30% de ambos estão satisfeitos, principalmente quando questionados sobre realizar com orgulho seu trabalho. Por volta de 40%, as duas áreas estão com nível indiferente de satisfação sobre a importância do trabalho e sua imagem com a sociedade.

A diferença se acentua quando eles respondem a última pergunta, sobre política de recursos humanos da empresa, o pessoal da execução respondeu que estão insatisfeitos, enquanto os administrativos responderam no mínimo indiferença.

Isto pode levar a crer que a política de recursos humanos pode estar favorecendo apenas uma área da empresa ou que apenas não estão atendendo de forma adequada as necessidades dos colaboradores da execução, que podem divergir das apresentadas pelo setor administrativo.

Gráfico 21 - Comparativo entre as áreas referente ao oitavo fator



Fonte: Dados primários

Em suma, com a aplicação do questionário baseado no modelo de Walton (1973) pode-se perceber que em geral os empregados possuem uma visão satisfatória da qualidade de vida encontrada na organização. Entretanto, em algumas dimensões foram encontrados alguns possíveis pontos de melhorias que poderiam aumentar a qualidade de vida dos funcionários e consequentemente trazer benefícios para a empresa, já que funcionários satisfeitos tendem a participar mais, ficar mais motivados e contribuir de uma melhor forma para o crescimento da empresa.

Com a comparação entre as duas áreas da organização, foi possível perceber que em alguns pontos há divergência de percepções, como quando perguntados sobre políticas do RH, levando a crer uma diferença de tratamento entre os funcionários das áreas. Também é importante ressaltar que no bloco de perguntas sobre a relevância social da organização, 44%, 13 em um total de 30 respostas, demonstrou estar insatisfeito, fato que deve ser trabalhado pela empresa.

Por fim, mesmo com possíveis pontos de melhorias a qualidade de vida percebida pelos trabalhadores é adequada e satisfatória as suas necessidades.

4.5. SUGESTÕES

Conforme observado na tabela 9 deste trabalho, os principais pontos nos quais os colaboradores se encontram insatisfeitos estão vinculados aos fatores de: oportunidade de crescimento e segurança e a relevância social da vida no trabalho.

Desta forma, com base na pesquisa e informações originadas por ela são propostas para a empresa as seguintes ações para melhoria da qualidade de vida.

4.5.1. Recursos humanos

Com as respostas do questionário foi possível perceber a insatisfação dos colaboradores quanto à oferta de treinamentos, processos de *feedback*, políticas internas e benefícios, onde todos tem como origem os Recursos Humanos da organização. Após a comparação das duas áreas ficou visível que a percepção de qualidade é diferenciada entre a administração e a execução, realidade que o responsável pela gestão de pessoal pode minimizar.

Como Estefano (1996) mostra em suas pesquisas que a satisfação está baseada nas relações sociais e a insatisfação nas condições de trabalho. O que leva a entender certo nível de insatisfação dos colaboradores da empresa, visto que os principais fatores em que os funcionários demonstraram insatisfação estão relacionadas com a área de recursos humanos da empresa.

Desta forma sugere-se: que seja investido em treinamentos específicos voltados para cada área da empresa, visando aperfeiçoamento de suas atividades e capacidades individuais, colaborando assim não somente para eficiência da empresa, como também para o crescimento pessoal dos funcionários. Entender as particularidades de cada área é essencial, desde o material de escritório, formas de feedback, até os treinamentos.

Para contribuir para o relacionamento entre os colaboradores da empresa, esta também pode realizar momentos de interação entre as áreas, como palestras, dinâmicas em grupo ou ainda promover a integração fora do ambiente de trabalho. Ações que irão motivar o crescimento das pessoas dentro da empresa fazendo com que elas se relacionem entre si e sintam-se confortáveis em seu ambiente de trabalho.

4.5.2. Relevância social

Ponto analisado com as respostas foi que em grande parte os funcionários não sentem orgulho ou veem importância social com o trabalho realizado pela organização.

Em geral, Lascio (2013) aponta que a percepção de satisfação no trabalho está ligada com a maneira que o funcionário encara seu trabalho, seu significado e relevância naquilo que faz. Na organização estudada os trabalhadores não demonstraram tal satisfação, principalmente quando perguntados sobre a imagem da empresa em que atuam. Para aumentar a satisfação neste fator de importância que cada indivíduo possui, citado por Lascio (2013), sugere-se que para melhorar essa percepção recomendar-se que seja estudada a possibilidade de realizar trabalhos sociais, doações beneficentes, ações que contribuem para a sociedade e estas sejam realizadas em conjunto, colaboradores e organização, para que assim os funcionários se sintam incluídos nos projetos, o que poderia resultar na melhoria da imagem da empresa quanto à visão da sociedade e de seus colaboradores.

4.5.3. Programa de QVT

Melo e Nardi (2013) falam que a satisfação é dinâmica, ou seja, com o passar do tempo é construída, mas pode ser destruída a curto prazo. Por isso sugere-se o acompanhamento e dedicação de todos os envolvidos, principalmente dos gestores.

Sugere-se também a estruturação de um programa de qualidade de vida na organização e que este possua um acompanhamento periódico de seus funcionários, tanto com questionários, entrevistas e feedbacks diretos e informais. Para assim, acompanhar a percepção dos seus trabalhadores, conhecer onde e como devem melhorar para mantê-los motivados, eficientes e auxiliando no seu desenvolvimento pessoal e profissional, o que consequentemente agregará valor para a organização.

5. CONCLUSÕES

Este capítulo aborda uma retrospectiva da análise realizada ao longo do trabalho e de que forma os objetivos foram alcançados.

5.1. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para sobrevivência das organizações no mercado é necessário que esta apresente um diferencial mediante a seus concorrentes, um diferencial que hoje é muito mais obtido através da qualidade.

Uma das ferramentas para garantia da qualidade dos produtos e serviços prestados é a presença de um sistema de qualidade que atinja toda a organização, principalmente seus colaboradores. Desta forma a qualidade de vida no trabalho pode gerar benefícios para todas as partes envolvidas.

Este trabalho buscou identificar o nível de qualidade de vida no trabalho percebido pelos colaboradores na microempresa estudada. Para tal foi utilizado um questionário baseado no modelo de Walton (1973) para mensuração da qualidade de vida, de forma que fosse possível conhecer a situação atual da organização e propor sugestões para possíveis melhorias.

Com base na análise, foi alcançado o objetivo específico de avaliar a qualidade de vida dos colaboradores de acordo com o modelo de Walton (1973), como pode ser analisado no item 4.3 do presente trabalho. Desta forma, torna-se possível dizer que a empresa oferece aos seus trabalhadores um ambiente agradável de trabalho, tanto físico, mental e emocional, visto que, a maioria encontra-se satisfeito.

Por outro lado, há uma questão que merece destaque por pelo menos metade dos respondentes estarem parcialmente insatisfeitos com o trabalho apresentado pelos Recursos Humanos da empresa e os treinamentos por ele oferecidos.

Como uma empresa é construída de pessoas e nelas está seu diferencial que agrega valor no mercado é importante saber geri-las. Assim, uma gestão de pessoas que se preocupa com o desenvolvimento pessoal e profissional de seus empregados irá motivá-los ainda, fazendo com que eles se sintam partes importantes do todo e conseqüentemente aumentando o nível de qualidade percebida.

Desta forma, para a empresa aqui estudada sugere-se que crie um elo com seus funcionários e o RH, promovam treinamentos, incentivos aos estudos, feedbacks e que façam

com que o profissional se sinta valorizado e assim agregam valor a esta necessidade dos funcionários de ter retorno sobre suas atividades.

Além disso, mesmo que seus colaboradores apontem que se sentem orgulhosos com as atividades que realizam, 33% estão insatisfeitos com a contribuição que a empresa leva para a comunidade. Logo, iniciação de um projeto social tornaria os colaboradores mais orgulhosos e que se envolvessem com mais um programa da empresa, corroborando para as relações sociais entre os funcionários e seus diretores.

Com base na análise da situação atual foi possível verificar que, de modo geral, os colaboradores estão satisfeitos com a QVT, os integrantes do setor administrativo se demonstraram ligeiramente mais satisfeitos com a sua situação, de forma que somadas as classes satisfeito e muito satisfeito, apresenta cerca de 72% contra 45% verificados no setor de execução.

O segundo objetivo específico, de verificar se a qualidade de vida é percebida de forma homogênea entre as áreas da organização, foi respondido no tópico 4.4, onde foi constatado que mesmo a empresa sendo pequena e possuindo dois setores, a área administrativa encontra-se mais satisfeita do que a área de execução.

Os motivos variam das questões financeiras, condições de trabalho e relações sociais. É compreensível que, sendo diferentes setores, existam atividades diferenciadas e perfis distintos de funcionários, porém a empresa deve tratar cada setor com sua respectiva singularidade. Por exemplo, as condições de trabalho para a área de administração não devem ser iguais ao da execução. Este pode ser um dos fatores que levou a pesquisa a mostrar tal discrepância na percepção de qualidade deste aspecto.

Portanto, aqui é possível citar novamente a falha de gestão dos Recursos Humanos da empresa, onde aparentemente está atendendo as necessidades de um setor e não de outro. Treinamentos específicos, acompanhamento diferenciado ou até ferramentas de trabalho específico já elevariam a percepção de qualidade nestas dimensões.

Existem fatores a serem melhorados na empresa, como já citados anteriormente, porém em geral, os funcionários estão satisfeitos com a empresa. Logo, caso a empresa adote as práticas de melhoria e mantenha seus pontos fortes, a tendência é de trabalhadores muito satisfeitos com a qualidade de vida encontrada na organização e desta forma contribuindo positivamente para o crescimento da mesma.

Assim conclui-se que o presente trabalho atingiu todos os objetivos propostos, sendo eles: a) Avaliar a qualidade de vida dos colaboradores de acordo com o modelo teórico de Walton (1973) respondido no item 4.3; b) Verificar se a qualidade de vida é percebida de

forma homogênea entre as áreas da organização discutido no item 4.4; e c) Propor sugestões de melhorias a QVT da organização com base na avaliação, realizado no capítulo 5.

5.2. RECOMENDAÇÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

A partir da elaboração do presente trabalho segure-se que para futuras pesquisas seja realizada a coleta de dados de forma mais abrangente, utilizando questões abertas, com realizações de entrevistas, além do questionário fechado. Desta forma, será possível aprofundar a análise entre as diferentes percepções de QVT entre as áreas existentes.

Além de perguntas e entrevistas sugere-se que seja observada a rotina dos trabalhadores e também o estudo de documentos pertinentes ao tema qualidade de vida, como folhas ponto, benefícios, ações sociais e outros.

Também sugere-se que a pesquisa seja realizada com a diretoria e gestores, para poder analisar se o entendimento destes é igual a todos colaboradores quanto a qualidade de vida.

Aprofundando a análise envolvendo todos do organograma é possível buscar sugestões de melhorias dos próprios colaboradores e podendo elaborar os projetos junto com a diretoria.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão de; FRANÇA, Ana Cristina Limongi. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração da Universidade de São Paulo**, São Paulo, v. 33, n. 2, p.40-51, abr. 1998. Disponível em: <http://200.232.30.99/busca/artigo.asp?num_artigo=144>. Acesso em: 27 abr. 2016.
- ALVES-MAZZOTTI, A. J.; GEWANDSZNAJDER, F. **Usos e abusos dos estudos de caso. Cadernos de Pesquisa (online)**, v. 36, n. 129, p. 637-51, 2006.
- ANDRADE, R. M. Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa Farben S/A indústria química. Monografia, 52 f (Pósgraduação em gestão empresarial) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2012.
- BARROS, Aidil de J. Paes; LEHFELD, Neide A. de Souza. **Projeto de pesquisa: propostas metodológicas**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1991.
- BORTOLOZO, A. SANTANA, D. D. **Qualidade de vida no trabalho: os fatores que melhoram a qualidade de vida no trabalho**. 1º Simpósio Nacional de Iniciação Científica, 2011.
- CARNEVALLI, José Antonio; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick. **DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA DE CAMPO, AMOSTRA E QUESTIONÁRIO PARA REALIZAÇÃO DE UM ESTUDO TIPO SURVEY SOBRE A APLICAÇÃO DO QFD NO BRASIL**.2001. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2001_tr21_0672.pdf>. Acesso em: 30 maio 2016.
- CAVANAGH, S. J. **Job satisfaction of nursing staff working in hospitals. Journal of Advanced Nursing**. v. 17, n. 6, p. 704-711, 1992.
- CHIAVENATO, I. **GESTÃO DE PESSOAS: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- CORRÊA, Ana Maria Macedo et al. **METODOLOGIA DA PESQUISA**. 2013. Disponível em:<http://diretorio.fgv.br/sites/diretorio.fgv.br/files/u100/tcc_metodologia_de_pesquisa_20132.pdf>. Acesso em: 30 maio 2016.
- DAVEL, E.; VERGARA, S.C. (org.). **Gestão com pessoas e subjetividade**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010
- DESLAURIERS, J. & KÉRISIT, M. **O delineamento de pesquisa qualitativa**. In: POUPART, Jean et al. **A pesquisa qualitativa: Enfoques epistemológicos e metodológicos**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008
- DIAS, Giselda Sallon. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE PROFESSORES DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS: A relação entre uma universidade pública e uma privada**. 2001. 142 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001.

ESTEFANO, E. V. V. **Satisfação dos recursos humanos no trabalho: um estudo de caso na biblioteca central da Universidade Federal de Santa Catarina.** 1996. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação do Centro Tecnológico de Florianópolis, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

FERNANDES, Eda, Conte: **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar.** Salvador. Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, Patrícia Itala. **Clima Organizacional e qualidade de vida no trabalho.** Rio de Janeiro: LTC, 2013.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufatura com certificação ISO 9000.** 1996. 296 f. Tese (Doutorado) - Curso de Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996.

FRASER, T. M. **Work, fatigue, and ergonomics.** In: INTRODUCTION to industrial ergonomics: a textbook for students and managers (online). Toronto: Wall and Emerson, 1996. Available from: <http://www.wallbooks.com/source/fraser.htm>. Access in: 25 abr. 2016.

FREITAS, A. L. & SOUZA, R. G. B. de. **Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas.** IV Congresso Nacional de Excelência em Gestão. Responsabilidade Socioambiental das Organizações Brasileiras Niterói, RJ, Brasil, 31 de julho, 01 e 02 de agosto de 2008

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 4 ed. São Paulo: 2002

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008

GUIMARÃES, L.B.M. **Ergonomia: Tópicos especiais: Qualidade de vida no trabalho, psicologia e trabalho.** 4ªed. Porto Alegre: FEENG/UFRGS/EE/PPGEP, 2001.

GRALIK, Elisabeth. **ESTÁGIO DE VIDA DA MICROEMPRESA E OS FATORES DE ESTAGNAÇÃO.** 2002. 151 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

HACKMAN, J.R.; OLDHAM, G.R. Development of the job diagnostic survey. **Journal of Applied Psychology**, v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.

HERZBERG, Frederick. Mais Uma Vez: Como Motivar Seus Funcionários? **Harvard Business Review**, Setembro - Outubro, 1987.

HUNT, James; OSBORN, Richard. **Fundamentos do comportamento organizacional.** São Paulo: Bookman 2002.

LAKATOS, Eva Maria, MARCONI, Marina Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**, 7ª edição. São Paulo: Atlas, 03/2010.

LASCIO, Raphael Henrique C. di. Qualidade de vida no trabalho: sentido e significado para empresa e colaborador. In: ROSSI, Ana Maria; MEURS, James A.; PERREWÉ, Pamela L. (Org.). **STRESS E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: MELHORANDO A SAÚDE E O BEM-ESTAR DOS FUNCIONÁRIOS**. São Paulo: Atlas, 2013. p. 37-54

LAWLER, Edward E. **Motivação nas organizações de trabalho**. In: BERGAMINI, Cecília; CODA, Marcos. *Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança*. São Paulo: Ed Atlas, 1997.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MAFRA, S.C.T. *Elaboração de check list para desenvolvimento de projetos eficientes de cozinhas a partir de mapas mentais e escala Likert*. 1999. Tese de Doutorado, 1999.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 4. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MARÇAL, Camila Zoldan; MELO, Fabiola de Perez; NARDI, Antonio. **SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NUMA EMPRESA TERCEIRIZADA**. *Rev. Científica Eletrônica Uniseb*, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, p.20-35, jan. 2013. Disponível em: <<http://uniseb.com.br/presencial/revistacientifica/arquivos/2.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2016.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: edição compacta**. São Paulo: Atlas, 1996.

McGREGOR, Douglas. **Motivação e liderança**. São Paulo: Brasiliense, 1967.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais, 2ª edição**. São Paulo: Atlas, 2009.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2001.

MORESI, Eduardo. **Metodologia da Pesquisa**. 2003. 108 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação, Universidade Católica de Brasília – Ucb, Brasília, 2003. Disponível em: <<http://www.inf.ufes.br/~falbo/files/MetodologiaPesquisa-Moresi2003.pdf>>. Acesso em: 30 maio 2016.

MORETTI, Silvinha. *Qualidade de vida no trabalho X auto realização humana*. Criciúma: Instituto Catarinense de Pós-Graduação, 2007. Disponível em: <<http://icpg.com.br/artigos/rev03-12.pdf>> . Acesso em: 26 de setembro 2016. p. 02

MUSETTI, Marina G. **Fatores condicionantes da qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso com docentes da universidade estadual de Londrina**, 2002. 87 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina. 2002.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: perspectives and directions. *Organizational Dynamics*, v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

OLIVEIRA, S. L. **Tratado de metodologia científica: PROJETOS DE PESQUISAS, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses.** São Paulo: Pioneira, 1997.

ODEBRECH, T. A. C.; PEDROSO, R. **Qualidade de Vida no Trabalho: Diferentes percepções de um mesmo processo.** Revista Olhar Científico – Faculdades Associadas de Ariquemes – V. 01, n.1, Ago./Dez. 2010

PEDROSO, B.; PILATTI, L.A. **Revisão Literaria dos Modelos Clássicos de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho: um Debate Necessário.** In VILARTA, R; GUTIERREZ, G.L.; MONTEIRO, M.I. **Qualidade de Vida Evolução dos Conceitos e Práticas no Século XXI.** 1 ed. Campinas: IPES, 2010, v.1, p.197-206

PEREIRA, Fabiana da Silva; SILVA, Wendel Alex Castro; ARAÚJO, Elisson Alberto Tavares. **CICLO DE VIDA ORGANIZACIONAL E LONGEVIDADE DE MPES DO VALE DO AÇO. Race - Revista de Administração, Contabilidade e Economia,**Joaçaba, v. 12, n. 1, p.71-98, jun. 2013. Disponível em: <<http://editora.unoesc.edu.br/index.php/race/article/view/2226>>. Acesso em: 29 set. 2016.

PEREIRA, Sonara Suzana. **IDENTIFICAÇÃO DAS FRAGILIDADES DAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO MUNICÍPIO DE SOBRADINHO NO RIO GRANDE DO SUL.** 2012. 62 f. TCC (Graduação) - Curso de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

PIMENTEL, Maria Helena Calmon dos Reis. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: CONCEPÇÕES E PRÁTICAS ADOTADAS EM EMPRESAS DO POLO PETROQUÍMICO DE CAMAÇARI.** 2003. 95 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Universidad e Federal da Bahia, Salvador, 2003. Disponível em: <http://www.adm.ufba.br/sites/default/files/publicacao/arquivo/maria_helena_pimentel.pdf>. Acesso em: 20 maio 2016.

REGO, A. **Percepções de justiça: estudos de dimensionalização com professores do ensino superior. Psic.: Teor. e Pesq . (online).** v. 17, n. 2, p. 119-131, 2001. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, 30 (112): 69-79, 2005 79 Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-3772001000200004&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 25 abr. 2016.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** São Paulo: Atlas, 1989.

RIEGER, Ester. **AVIDA NA EMPRESA: WALTON COMO MODELO PARA REELABORAÇÃO DA CULTURA ORGANIZACIONAL.** **Revista de Administração Faces Journal,** Minas Gerais, v. 1, n. 2, p.49-65, jul. 2002. Disponível em: <<http://www.fumec.br/revistas/facesp/article/view/13>>. Acesso em: 26 set. 2016.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional.** 9ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional.** 11ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROBBINS, Stephen Paul. **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2005

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis, Rio de Janeiro : Vozes, 1994.

ROSA, Sued José. **A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS PROFESSORES DO ENSINO MÉDIO DA EDUCAÇÃO PÚBLICA E PRIVADA DE PARACATU-MG**. 2012. 101 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, 2012.

SAMPAIO, J. R. **Qualidade de Vida, Saúde Mental e Psicologia Social: estudos contemporâneos II**. 1999.

SANTOS, Miguel Ângelo Batista dos. **FUNDAMENTOS ECONÔMICOS DA POLÍTICA DE APOIO E DE FOMENTO A MICRO E PEQUENAS EMPRESAS: UM ESTUDO APLICADO AO CASO DA ATUAÇÃO DO SEBRAE/MS NO PERÍODO DE 1990-2008**. 2012. 144 f. Tese (Doutorado) - Curso de Faculdade de Ciências Econômicas, Departamento de Programa de Pós-graduação em Economia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012

SEBRAE (Org.). Anuário do Trabalho na Micro e Pequena Empresa. 2009. Disponível em: <http://www.dieese.org.br/anu/Sebrae_completo2009.pdf>. Acesso em: 30 set. 2016.

SEBRAE (Org.). **Micro e pequenas empresas geram 27% do PIB do Brasil**, 2014a. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/noticias/micro-e-pequenas-empresas-geram-27-do-pib-do-brasil,ad0fc70646467410VgnVCM2000003c74010aRCRD>>. Acesso em: 24 abr. 2016.

SEBRAE (Org.). **Participação das Micro e Pequenas Empresas na Economia Brasileira**, 2014b. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/Sebrae/PortalSebrae/Estudos_e_Pesquisas/Participacao_das_micro_e_pequenas_empresas.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2016.

SEBRAE (Org.). **Participação das Micro e Pequenas Empresas na Economia Brasileira: REGIÃO SUL**. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/Sebrae/PortalSebrae/Estudos_e_Pesquisas/Relatório_Sul.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2016.

SEBRAE (Org.). **Participação das Micro e Pequenas Empresas na Economia Brasileira: RELATÓRIO EXECUTIVO**. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/estudos_pesquisas/conheca-melhor-o-ambiente-das-micro-e-pequenas-empresasdestaque19,d6a2f925817b3410VgnVCM2000003c74010aRCRD>. Acesso em: 31 mai. 2016.

SILVA JÚNIOR, Severino Domingos da; COSTA, Francisco José. Mensuração e Escalas de Verificação: uma Análise Comparativa das Escalas de Likert e Phrase Completion. **Revista Brasileira de Pesquisas de Marketing, Opinião e Mídia**, São Paulo, v. 15, n. 1, p.1-16, out. 2014. Disponível em: <http://www.revistapmkt.com.br/Portals/9/Volumes/15/1_Mensuração_e_Escalas_de_Verificação_uma_Análise_Comparativa_das_Escalas_de_Likert_e_Phrase_Completion.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2016.

SOTO, Eduardo. **Comportamento organizacional: O impacto das Emoções**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

SOUZA, Rosimeri Maria de. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): UM ESTUDO NOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO DO CENTRO TECNOLÓGICO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR**. 2015. 96 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós- Graduação em Engenharia de Produção., Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VIAPIANA, Claudio. **Fatores de Sucesso e Fracasso da Micro e Pequena Empresa**. EGEPE, 2., 2001, Londrina. *Anais...* Londrina, 2001. p. 505-525.

WAGNER III, John A; HOLLENBECK, John R. **Comportamento Organizacional: Criando vantagem competitiva**. São Paulo: Saraiva, 1999.

WALTON, R.. Quality of working life: whats is it? **Slow Management Review**, USA, v.15, n.1, p.11-21, 1973.

WERTHER, B. W; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos: a qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

WESTLEY, W. A. **PROBLEMS AND SOLUTIONS IN THE QUALITY OF WORKING LIFE. HUMANS RELATIONS**, V. 32, N. 2, P. 111-123, 1979.

YIN, Robert K. **Estudo de caso – planejamento e métodos**. (2Ed.). Porto Alegre: Bookman. 2001.

ZWIELEWSKI, Grazielle; DA ROSA TOLFO, Suzana. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE PROFISSIONAIS EXPATRIADOS PARA ÍNDIA E CHINA**. **Revista Eletrônica de Administração**, [S.l.], v. 22, n. 2, p. 510-542, ago. 2016. ISSN 1413-2311. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/read/article/view/53604/38560>>. Acesso em: 26 set. 2016.

APENDICE A - Questionário

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO SEGUNDO O MODELO DE WALTON ESCALA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Identificação:

Idade: () 18 a 20 () 21 a 23 () 24 a 26 () Acima de 26

Gênero: () Feminino () Masculino

Escolaridade: () Ensino superior incompleto () Ensino superior completo () Pós graduação

Área de trabalho: () Administrativo () Execução

Instruções

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

Em relação ao salário (compensação) justo e adequado:

1	O quanto você está satisfeito com o seu salário? (remuneração)	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
2	O quanto você está satisfeito com o seu salário, se você comparar com o salário de seus colegas?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
3	O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
4	O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc) que a empresa oferece?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5

Em relação as suas condições de trabalho:

5	O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
6	Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5

7	Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
8	O quanto você está satisfeito com a sua salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
9	O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
10	Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa como você se sente?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5

Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho:

11	Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade de tomar decisão) que possui no seu trabalho?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
12	Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz ?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
13	Em relação à polivalência (possibilidade de realizar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
14	O quanto você está satisfeito com sua avaliação de desempenho (ter conhecimento de o quanto bom ou ruim está seu desempenho no trabalho)?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
15	Em relação a responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5

Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho:

16	O quanto você está satisfeito com sua oportunidade de crescimento profissional?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
17	O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
18	Em relação as situações e a frequência em que ocorrem as demissões no seu ambiente de trabalho, como você se sente ?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
19	Em relação ao incentivo que a empresa dá pra você estudar, como você se sente?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5

Em relação à integração social no seu trabalho:

20	Em relação a discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc) no seu trabalho, como você se sente?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
21	Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes, como você se sente?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5

22	Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
23	O quanto você está satisfeito com a valorização de suas idéias e iniciativas no trabalho?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5

Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho:

24	O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
25	O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade de se dar opinião) no trabalho?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
26	O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
27	Em relação ao respeito à sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5

Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida:

28	O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
29	O quanto você está satisfeito com a influência no trabalho sobre sua possibilidade de lazer?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
30	O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e descanso?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5

Em relação à relevância social e importância do seu trabalho:

31	Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
32	Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
33	O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que a empresa tem?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
34	O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa fabrica?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
35	O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma de a empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?	Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	nem satisfeito/ nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5

Fonte: TIMOSSI, L. S.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; FRANCISCO, A. C. Avaliação da qualidade de vida no trabalho: uma adaptação do modelo de Walton. ICIEOM 2008. Disponível em <http://www.pg.utfpr.edu.br/ppgep/qvt/walton.html>