



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

BRUNA MARIA ALVES HERMÍNIO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA ANÁLISE COM OS MOTORISTAS
DE UMA EMPRESA DE ÔNIBUS EM MOSSORÓ/RN**

MOSSORÓ/RN

2019

BRUNA MARIA ALVES HERMÍNIO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA ANÁLISE COM OS MOTORISTAS
DE UMA EMPRESA DE ÔNIBUS EM MOSSORÓ/RN**

Monografia apresentada a Universidade Federal Rural do Semi-Árido como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof^a. Dr^a. Ana Maria Magalhães
Correia

MOSSORÓ/RN

2019

© Todos os direitos estão reservados a Universidade Federal Rural do Semi-Árido. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do (a) autor (a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei n° 9.279/1996 e Direitos Autorais: Lei n° 9.610/1998. O conteúdo desta obra tornar-se-á de domínio público após a data de defesa e homologação da sua respectiva ata. A mesma poderá servir de base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu (a) respectivo (a) autor (a) sejam devidamente citados e mencionados os seus créditos bibliográficos.

H554q Hermínio, Bruna Maria Alves.
Qualidade de vida no trabalho: uma análise com
os motoristas de uma empresa de Ônibus em
Mossoró/RN / Bruna Maria Alves Hermínio. - 2019.
75 f. : il.

Orientadora: Ana Maria Magalhães Correia.
Monografia (graduação) - Universidade Federal
Rural do Semi-árido, Curso de Administração,
2019.

1. Qualidade de vida. 2. Motoristas. 3.
Empresa de Ônibus. I. Correia, Ana Maria
Magalhães, orient. II. Título.

O serviço de Geração Automática de Ficha Catalográfica para Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC's) foi desenvolvido pelo Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação da Universidade de São Paulo (USP) e gentilmente cedido para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (SISBI-UFERSA), sendo customizado pela Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUTIC) sob orientação dos bibliotecários da instituição para ser adaptado às necessidades dos alunos dos Cursos de Graduação e Programas de Pós-Graduação da Universidade.

BRUNA MARIA ALVES HERMÍNIO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA ANÁLISE COM OS MOTORISTAS
DE UMA EMPRESA DE ÔNIBUS EM MOSSORÓ/RN**

Monografia apresentada a Universidade
Federal Rural do Semi-Árido como requisito
para obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Defendida em: 20 / 03 / 2019.

BANCA EXAMINADORA

Ana Maria Magalhães Correia
Prof.^a Dr.^a Ana Maria Magalhães Correia
Orientadora

Suely Xavier dos Santos
Prof.^a M.Sc. Suely Xavier dos Santos
Membro Examinador

José Paulo de Sousa
Prof.^o M.Sc. José Paulo de Sousa
Membro Examinador

*Dedico a meus pais, que sempre me incentivaram
a buscar um futuro melhor.*

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, que antes de tudo já sabia de toda a minha história, já havia planejado todos os meus passos mesmo antes de eu nascer, a Ele toda honra e Glória.

Aos meus pais, pelo apoio, e pelo incentivo de sempre buscar os estudos para realização dos meus objetivos.

A minha família e meus amigos em geral, por sentirem orgulho de mim e por me motivarem a não desistir dos meus sonhos.

Agradeço a minha orientadora, por ter me ajudado muito além de uma orientadora, tenho certeza que ela foi uma peça fundamental na minha formação.

Agradeço a Banca Examinadora por disponibilizar do seu tempo para avaliar esse trabalho.

A todos o meu agradecimento.

RESUMO

As empresas estão buscando a produtividade devido a alta concorrência, e através de estudos foi possível perceber que a qualidade de vida no trabalho (QVT) dos funcionários influenciava no desempenho de suas tarefas. A partir disso, essa pesquisa tem como objetivo analisar a qualidade de vida no trabalho dos motoristas de uma empresa de ônibus em Mossoró/RN, e especificamente: identificar o perfil dos motoristas, quanto à idade, gênero, estado civil, nível de instrução e tempo de serviço; identificar e avaliar os fatores e critérios determinantes na existência da QVT na percepção dos motoristas e diagnosticar a QVT a partir da percepção dos motoristas. Classifica-se, metodologicamente, como uma pesquisa de caráter quali-quantitativa, fundamentada nas pesquisas descritiva e exploratória, que através de um estudo de caso foi possível levantar informações sobre o tema em questão. Coletaram-se dados com 20 motoristas, numa amostragem não probabilística por conveniência e acessibilidade, contendo 22 perguntas abordando dimensões da QVT propostas por Walton (1973), por meio de questionário elaborado por Diniz (2010). Após sua aplicação, os dados foram categorizados, quantificados e agrupados mediante utilização de planilhas do Microsoft Excel®. Os resultados demonstram que no sentido amplo da QVT, observou-se abrangência notória por parte da empresa estudada na percepção dos motoristas nas dimensões benefícios recebidos, limpeza, programa de treinamento, informações necessárias, reconhecimento, segurança, relação com colegas, relação com superiores, cumprimento de horário, liberdade de expressão, repercussão perante a família, prazer em trabalhar, responsabilidade social, orgulho em trabalhar na empresa e preocupação com a QVT. A conclusão indica que a maioria dos motoristas está satisfeito e a empresa preocupa-se com a qualidade de vida dos seus funcionários. Entretanto, a empresa tem alguns pontos críticos que devem ser observados e melhorados para uma melhor qualidade de vida no trabalho dos motoristas e assim uma melhor produtividade dos mesmos.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho; Motoristas; Empresa de ônibus.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Representação da Pirâmide das Necessidades de Maslow	27
Figura 2: Modelo de qualidade de vida de Walton (1973).....	34

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Gênero.....	45
Gráfico 2 - Faixa Etária.....	46
Gráfico 3 - Estado civil	46
Gráfico 4 - Nível de escolaridade	47
Gráfico 5 - Tempo de serviço prestado	48
Gráfico 6: Benefícios recebidos.....	50
Gráfico 7: Políticas de Premiação e recompensas	50
Gráfico 8: Assistência à saúde	51
Gráfico 9: Condições de limpeza e organização	52
Gráfico 10: Condições ambientais	53
Gráfico 11: Prática de gerenciar programas de capacitação	54
Gráfico 12: Existência de informações necessárias à realização de tarefas	55
Gráfico 13 - Participação na tomada de decisões	55
Gráfico 14 - Reconhecimento e valorização do trabalho	56
Gráfico 15 - Segurança no emprego	57
Gráfico 16 - Relacionamento entre colaboradores	58
Gráfico 17 - Relacionamento com superiores	59
Gráfico 18 - Cumprimento de jornada de trabalho	60
Gráfico 19 - Ritmo de trabalho	61
Gráfico 20 - Liberdade de expressão	61
Gráfico 21 - Repercussão do trabalho perante a família.	62
Gráfico 22 - Entretenimento oferecido aos trabalhadores.....	63
Gráfico 23 - Prazer ao realizar tarefas	63
Gráfico 24 - Responsabilidade social	64
Gráfico 25 - Orgulho em trabalhar na organização	65

Gráfico 26 - Preocupação com a qualidade de vida no trabalho 65

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Evolução do conceito de QVT	31
Quadro 2: Dimensões de QVT propostas por Walton (1973)	49

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Avaliação das variáveis na repartição	66
---	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABQV	Associação Brasileira de Qualidade de Vida
CNT	Confederação Nacional do Transporte
QVT	Qualidade de vida no Trabalho
SENAT	Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte
SEST	Serviço Social do Transporte

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA.....	16
1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA.....	20
1.3 JUSTIFICATIVA TEÓRICA E PRÁTICA.....	21
1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO	23
2 REVISÃO DE LITERATURA	24
2.1 PRECURSORES DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)	24
2.2 ABORDAGEM CONCEITUAL DA QVT	30
2.3 MODELOS DE MENSURAÇÃO DA QVT	34
2.3.1 Modelo de Walton (1973).....	34
2.3.1.1 Compensação justa e adequada.....	35
2.3.1.2 Condições de trabalho e segurança	35
2.3.1.3 Utilização e desenvolvimento das capacidades	35
2.3.1.4 Oportunidade de crescimento e segurança	36
2.3.1.5 Integração social na organização	37
2.3.1.6 Constitucionalismo	37
2.3.1.7 O trabalho e espaço total de vida	37
2.3.1.8 Relevância social da vida no trabalho	38
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	39
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	39
3.1.1 Quanto à natureza	39
3.1.2 Quanto à forma de abordagem do problema	40
3.1.3 Quanto aos objetivos	40
3.1.4 Quanto aos procedimentos técnicos.....	40
3.2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA	41

3.3 NATUREZA E FONTE DOS DADOS	41
3.4 TÉCNICAS DE PESQUISA E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	42
3.5 ORDENAMENTO, TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS	43
4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	44
4.1 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE ESTUDADO	44
4.2 IDENTIFICAÇÃO DA QVT NA EMPRESA ESTUDADA	44
4.2.1 Primeira parte: perfil dos motoristas	45
4.2.2 Segunda parte: Dimensões da qualidade de vida no trabalho	48
4.2.2.1 Compensação Justa e Adequada	49
4.2.2.2 Condições de Trabalho	52
4.2.2.3 Uso e Desenvolvimento de Capacidades	53
4.2.2.4 Oportunidade de crescimento contínuo e segurança	56
4.2.2.5 Integração Social na organização	58
4.2.2.6 Constitucionalismo	59
4.2.2.7 O trabalho e o espaço total de vida	62
4.2.2.8 Relevância Social da Vida no Trabalho	64
5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	69
5.1 CONCLUSÕES	69
5.2 LIMITAÇÕES DA PESQUISA	70
5.3 RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	71
REFERÊNCIAS	72
APÊNDICE A	75

1 INTRODUÇÃO

Nessa seção são abordados todos os fatores relacionados ao estudo, sendo distribuídos em quatro tópicos: o primeiro tópico aborda a delimitação do tema, onde é tratada sua contextualização e problemática de pesquisa; o segundo tópico descreve os objetivos do estudo, divididos entre o objetivo geral e específicos; o terceiro tópico explica a justificativa e relevância para a realização do trabalho e o quarto tópico apresenta a estrutura do trabalho.

1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA

O mercado vem se tornando amplamente competitivo, motivado pelas diversas e amplas transformações que ocorrem na economia mundial, mudanças de cunho tecnológico, social, econômico e político afetam o mercado de trabalho, que cada vez mais necessita ser flexível, dinâmico e produtivo. Todas essas mudanças influenciam a efervescência do ambiente organizacional, no qual, a competitividade motivada pela necessidade de sobrevivência das organizações acabou por sobrepor em algumas ocasiões, às melhorias da condição de vida e de trabalho das pessoas (CHAVES, 2013).

A partir disso, Queiroz (2014) afirma que uma atenção maior é dada hoje ao ambiente de trabalho, pois torna-se cada vez mais imperativa a preocupação com o desgaste e a fadiga do trabalhador frente ao desenvolvimento de suas atividades laborais. Partindo dessas premissas, tem-se observado que a busca pela satisfação relacionada ao ambiente de trabalho apresenta-se de forma crescente, trazendo à tona uma preocupação diferenciada por parte dos gestores de grandes empresas e instituições, com a qualidade de vida no trabalho.

Os estudos nessa área não são novidade, apenas não eram muito disseminados. Desde a prática dos modelos de gerência praticados com base no pensamento taylorista do século XIX, verificava-se intenções acerca da segregação de postos de trabalho, defendendo-se que não havia como uma única pessoa planejar e, ao mesmo tempo, executar as tarefas ligadas à produção, como funcionava o modelo de gerência comum. Desencadeou-se, pois, a implementação da gerência científica, em que as responsabilidades pelo planejamento e pela execução das tarefas seriam entregues a pessoas diferentes (QUEIROZ, 2014).

Essa perspectiva, embora notadamente direcionada ao aumento da produtividade e à perfeição na execução das tarefas, levou alguns autores a considerarem Taylor como precursor dos estudos ligados à qualidade de vida no trabalho (QVT), já que defendia temas ligados às formas de remuneração, treinamento e qualificação, além de tecer considerações ligadas à fadiga do trabalhador frente às atividades laborais. Outro estudo bastante citado é o de Elton Mayo, renomado psicólogo da época, que já desenvolvia, nos Estados Unidos, estudos que relacionavam o desempenho dos trabalhadores ao ambiente de trabalho, um exemplo disso foi à famosa experiência de *Hawthorne* (MAXIMIANO, 2000).

Em virtude desse novo entendimento, a partir do desenvolvimento das Ciências Sociais, após a década 1950, enfatizou-se a questão de uma melhor qualidade relacionada ao trabalho. Assim, a partir do desenvolvimento de pensamentos de diversos estudiosos sobre a necessidade de melhoria da qualidade do trabalho e do desempenho deste pelos trabalhadores, foi concebido o termo qualidade de vida no trabalho (QVT). Sobre isso, Fernandes (1996) afirma que,

Em termos gerais, conclui-se que tecnologia de QVT refere-se a esforços no sentido de melhorar ou humanizar a situação do trabalho, orientados por soluções mais adequadas que visem à reformulação do desenho dos cargos, tornando-os mais produtivos em termos de empresa e mais satisfatórios para os executores (FERNANDES, 1996, p. 44).

O tema Qualidade de Vida no Trabalho vem ganhando espaço nas discussões nas organizações e nos centros acadêmicos. As organizações veem como mais uma estratégia de negócio, o interesse das organizações ao aplicarem programas de QVT tem como objetivo reter esses talentos para assim alcançar maior produtividade e retorno financeiro. “A QVT está fortemente associada a atitudes e comportamentos das pessoas e ao desenho organizacional de seu ambiente de trabalho” (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 149), buscando sempre a harmonia de ambos.

Desta forma, a qualidade de vida no trabalho deve ser uma característica a ser incorporada intensamente pelas organizações na esperança de promover um envolvimento e motivação do ambiente de trabalho, propiciando assim um incremento da produtividade. Nesse sentido, é preciso compreender que o funcionário para produzir o esperado e ter uma evolução profissional e conseqüentemente seu desempenho precisa estar satisfeito com o trabalho realizado e com sua organização (SHIGUNOV NETO; GOMES, 2002, p. 16). Assim, foi desenvolvida a ideia de que a QVT não é uma fórmula que deve ser

aplicada nas organizações, assim como em outras ramificações da administração, não basta aplicar a medida comum, mas sim, empenhar-se em identificar e analisar características dos indivíduos e da cultura organizacional. Segundo a autora supracitada, desejos, comportamentos e sentimentos são influentes no desempenho dos motoristas, sendo assim é impraticável que a qualidade de vida no trabalho deixe de lado estes aspectos (CHAVES, 2013).

Sobre isso, Fernandes (1996) afirma que dificilmente uma empresa que não se dedicar a importância necessária às dimensões essenciais que afetam aspectos comportamentais, terá completo êxito nas metas propostas em termos de qualidade, produtividade e competitividade. Diante disso, verifica-se que o que se busca nas organizações é eficiência (produtividade, comprometimento, ética, companheirismo, dinamicidade, entre outros) e uma das possibilidades de alcançá-la, é a priorização da qualidade de vida no trabalho, pelo fato de ela ser um diferencial na busca pela competitividade.

Há algumas décadas, a competitividade de várias organizações estava ligada ao tamanho e complexidade de sua estrutura física. Hoje, aspectos como o conhecimento nelas desenvolvido e mantido, sua marca e valorização no mercado, e as pessoas que nelas trabalham podem se tornar diferenciais competitivos mais importantes do que os aspectos tangíveis (OLIVEIRA; LIMONGI-FRANÇA, 2005, p. 3).

Desse modo, Fernandes (1996) afirma que a QVT deve ser considerada como uma gestão dinâmica, pelo fato das organizações sofrerem mudanças constantes; como também contingenciais, dependendo da realidade de cada organização e do contexto que está inserida. Entretanto, vale salientar que no entendimento desta gestão dinâmica, fatores físicos não devem exclusivamente ser considerados, mas devem ser levados em conta também, fatores psicológicos e sociais, pois estes interferem igualmente no desempenho e satisfação das pessoas no local de trabalho.

Limongi-França (2004), acrescenta que a QVT “[...] pressupõe necessidades a serem atendidas no sentido da preservação pessoal [...]”. Assim, muitas dimensões abordadas nesse assunto tratam de sentimentos e aspirações pessoais dos atores sociais, tais como a valorização profissional, o relacionamento interpessoal com seus pares, as oportunidades de crescimento profissional e a identificação pessoal com seu trabalho.

Nesse sentido, um dado importante que deve ser salientado é que o estudo desenvolvido pela Associação Brasileira de Qualidade de Vida - ABQV (2017), apontou que

cerca de 85% das empresas brasileiras já implantaram iniciativas direcionadas e voltadas ao bem-estar dos motoristas, e 60% estão trabalhando na estruturação de programas de QVT mais completos. Não é à toa que Bom Sucesso (2002) indica a expansão da QVT em todos os espaços empresariais, públicos e privados, a partir da década de 90, vindo a integrar, inclusive, os trabalhos literários, acadêmicos e científicos que tratassem de comportamento organizacional, além dos programas de qualidade total, sendo dali em diante observado crescente destaque para o tema, fosse nos discursos acadêmicos, em conversas informais no âmbito empresarial e, até mesmo, na mídia.

A Associação Brasileira de Qualidade de Vida [...] tem como objetivo estimular ações e programas de qualidade de vida em ambientes corporativos, bem como desenvolver parcerias e convênios com importantes entidades da sociedade brasileira. [...] Tem como foco desenvolver e integrar profissionais para atuação em Qualidade de Vida e influenciar processos de transformação organizacionais e sociais (ABQV, 2018, p. 1).

Assim, a representatividade de qualidade de vida no trabalho nas organizações se deve à dedicação da maior parte da vida dos trabalhadores no ambiente de trabalho. Com os motoristas o cenário é o mesmo, e esse assunto tem se tornado pertinente na busca pela qualidade no atendimento e maior produtividade dos serviços prestados à sociedade. Os motoristas estão expostos aos mais diversos tipo de interações seja pessoal, com o trânsito e circunstâncias que podem dificultar suas tarefas e influenciar sua qualidade de vida no trabalho. De acordo com a Confederação Nacional do Transporte - CNT (2017) os principais problemas na função de motorista estão listados como: assaltos e roubos - 324 (30,8%); fadiga e estresse - 320 (30,3%); congestionamentos - 135 (12,8%); riscos de acidentes - 113 (10,7%); deficiência na infraestrutura das vias - 72 (6,8%) e motoristas não autorizados - 24 (2,3%).

Entre outros fatores que influenciam a QVT, as pesquisas cresceram diante desse tema e em outro estudo realizado com os motoristas e cobradores de Uberlândia foi possível identificar:

[...] aspectos que podem existir na organização e afetam de forma negativa na relação interpessoal e na qualidade de vida do sujeito e da qualidade de vida no trabalho. Alguns desses aspectos são: ineficiência na comunicação possibilitando várias interpretações em que as informações não são claras, falta de união entre os motoristas e ausência de sinergia para atingirem as metas e propósitos estabelecidos a nível institucional. (VIEIRA; VEIGA, 2018, p.7).

Chaves (2013) afirma que a partir da repercussão do tema e da defesa dele na literatura especializada, a QVT surge, buscando equalizar os efeitos do trabalho à saúde humana, envolvendo aspectos psicológicos e físicos, considerando o nível de satisfação do indivíduo no ambiente de trabalho. Nesse sentido, uma adequação de QVT facilita no bem-estar do funcionário, aumentando seu rendimento e desempenho das tarefas, já que a QVT tem o objetivo de construir um ambiente adequado para atender as necessidades individuais e coletivas do profissional, gerando bem estar e disposição no desempenho das funções.

O setor de transportes possui entidades, sem fins lucrativos, como o Serviço Social do Transporte (SEST) e o Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (SENAT) que possuem uma “assistência ao trabalhador, priorizam, ainda, na área de saúde, esporte, lazer e cultura, a prevenção de doenças, a promoção e a preservação das condições saudáveis dos indivíduos, o bem estar físico e mental e a inclusão e integração do indivíduo na sociedade” (SEST, 2018), ajudando na construção de um bem estar profissional e pessoal.

É por essas e outras razões que QVT não deve ser considerada como um tema estático, pois as pessoas mudam de forma praticamente constante. Esse comportamento dinâmico permite também que se trate QVT como fator de contingência, já que deve-se considerar a qualidade de vida no trabalho como parte da realidade de toda e qualquer instituição seja qual for o contexto em que esta esteja inserida, respeitando-se toda a diversidade de situações a que se pode submeter (QUEIROZ, 2014). Diante disso, analisando as perspectivas abordadas, e verificando a realidade imposta pelas organizações, no que concerne à qualidade de vida dos trabalhadores como uma dimensão de satisfação na atividade laboral que busca fornecer um local de trabalho mais adequado e propício como fundamental para qualquer atividade, essa pesquisa buscou responder a seguinte questão:

Qual a percepção dos motoristas de uma empresa de ônibus em Mossoró/RN com relação aos fatores e critérios determinantes da existência de QVT?

1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

Com a intenção de avaliar a problemática da pesquisa, é necessário descrever os objetivos que norteará e auxiliará na análise dos resultados que esse trabalho propõe.

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos motoristas de uma empresa de ônibus em Mossoró/RN.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Identificar o perfil dos motoristas, quanto à idade, gênero, estado civil, nível de instrução e tempo de serviço;
2. Identificar e avaliar os fatores e critérios determinantes na existência da QVT na percepção dos motoristas;
3. Diagnosticar a QVT a partir da percepção dos motoristas.

1.3 JUSTIFICATIVA TEÓRICA E PRÁTICA

A importância do estudo da QVT nas empresas foi crescendo de acordo com o interesse e o retorno que sua aplicação no ambiente de trabalho poderia trazer. Segundo Garvin (1992, p. 25), “[...] pela primeira vez, altos executivos, em nível de presidência e alta diretoria, expressam interesse na qualidade, ligando-a com lucratividade, definindo-a do ponto de vista do cliente e requerendo sua inclusão no processo de planejamento estratégico”. Para melhor compreensão da importância da QVT tanto para os empregados como para o empregador, Limongi-França (1997) afirma:

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas durante o trabalho na empresa (LIMONGI-FRANÇA, 1997, p. 80)

Limongi-França (2004) afirma que existe uma nova realidade social: aumento da expectativa de vida, maior tempo de vida trabalhando em atividades produtivas, maior consciência do direito à saúde, apelos a novos hábitos e estilos de comportamentais, responsabilidade social e consolidação do compromisso de desenvolvimento sustentável. A maioria destas exigências é de natureza psicossocial. Elas atingem e modelam interativamente pessoas e instituições de qualquer tipo.

Segundo Carvalho e Hort (2008), manter um ambiente de trabalho motivador para todos os indivíduos envolvidos é sempre um desafio, pois existem vários interesses e aspirações pessoais em convívio e tanto as relações chefes/subordinados como a relação organização/empregado nem sempre ocorrem da maneira mais tolerante. Logo, possuir um conhecimento acerca das relações existentes dentro da empresa se torna essencial para que se possam tomar atitudes que permeiem um bom clima organizacional, que seja capaz de agir como força motriz para se alcançar os interesses organizacionais.

Davis e Newstrom (2001, p. 146), ao falarem em QVT, distinguem o ambiente de trabalho com pontos favoráveis e desfavoráveis, a sua proposta é desenvolver um ambiente equilibrado que seja tão bom para os empregados quanto para a saúde econômica da organização. Assim, a qualidade de vida no trabalho é uma compreensão abrangente e sobre as condições de vida no trabalho, incluindo aspectos de bem-estar, garantia de saúde e segurança física, mental e social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

A proposta deste trabalho, tendo como foco a qualidade de vida no trabalho (QVT), é justificada pelo fato de que esta abordagem a cada dia vem ganhando maior importância no âmbito das organizações e também ocupando espaços nas discussões no meio acadêmico e empresarial, sendo apontada atualmente, como um diferencial competitivo nas organizações. As organizações que implantaram os programas de QVT tem alcançado uma vantagem diante das demais. “No Brasil, o tema tem despertado o interesse de empresários e administradores pela contribuição que pode oferecer para a satisfação do empregado e a produtividade empresarial” (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 34), e fortalecendo a busca das empresas por esse conhecimento sobre a QVT e de como aplicar no seu ambiente empresarial.

Diante das considerações, como justificativa teórica no qual num processo evolutivo, está havendo uma ênfase aos conceitos ligados à qualidade de vida no trabalho, em face à demonstração da busca por teorias e pensamentos que venham a enfatizar não somente os aspectos motivacionais, como também, os psicossociais, objetivando o alcance de melhores níveis de bem estar do trabalhador no desenvolvimento de suas atividades (QUEIROZ, 2014).

E do ponto de vista da justificativa prática, de se verificar qual é a preocupação da gestão da empresa estudada, no tocante à implementação e manutenção de programas e ações relacionados à qualidade de vida no trabalho, para que se possam tecer considerações acerca da temática, além de se formularem proposições com a finalidade de melhorar as condições da empresa objeto da pesquisa, buscando proporcionar um aumento tanto na produtividade quanto na satisfação dos motoristas envolvidos.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente trabalho está organizado em seções, de forma sequenciada, conforme se observa:

Na primeira seção a introdução apresenta as principais premissas, seguindo-se da estruturação e da formulação da problemática da pesquisa, além dos seus objetivos geral e específicos, seguidos das justificativas observadas para o desenvolvimento da pesquisa.

Na segunda seção é levada a efeito uma revisão da literatura que trata dos principais conceitos relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, além das abordagens relacionadas à aplicabilidade dos programas relativos à temática, buscando-se suporte ao alcance de respostas à problemática de pesquisa, proporcionando o atendimento aos objetivos anteriormente definidos.

Na terceira seção apresentam-se os procedimentos metodológicos, partindo da caracterização da pesquisa, delimitação da pesquisa até se chegar à coleta e ao tratamento dos dados.

Na quarta seção são elucidados os resultados alcançados pela pesquisa, por meio da análise da qualidade de vida no trabalho com os motoristas de uma empresa de ônibus de Mossoró/RN.

E, finalizando, **na quinta seção** são elencadas as considerações finais, juntamente com as recomendações, as limitações à realização do estudo, além da propositura e encaminhamento para novos trabalhos de pesquisa.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Nessa seção está presente a revisão de literatura utilizada para a execução desse estudo. A princípio são abordados os principais precursores de QVT; em seguida uma abordagem conceitual da QVT, logo após uma breve explanação dos modelos de mensuração da QVT, e por fim é dada ênfase no modelo de Walton (1973).

2.1 PRECURSORES DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Tratada como tema de alta relevância no mundo empresarial da atualidade, a qualidade de vida no trabalho – QVT tem figurado como um dos principais itens a se considerar quando o assunto é desempenho. Já é notório que investimentos na implementação de programas ligados à QVT têm impulsionado o desempenho dos mais diversos tipos de empresas (QUEIROZ, 2014). Nesse sentido, antes que se adentre diretamente no quesito QVT, faz-se necessário que se demonstrem considerações acerca das origens do tema, abrangendo-se os trabalhos de Frederick Winslow Taylor, Elton Mayo e Douglas McGregor, que são seus principais precursores (CHAVES, 2004).

O trabalhador não tinha suas necessidades básicas levadas em consideração, o trabalho era exercido de forma precária. De acordo com Queiroz (2014) Taylor dividiu o seu trabalho em duas fases. A primeira dedicava-se ao estudo dos tempos de movimentos utilizados na execução de um trabalho, visando racionalização da tarefa, apoiando-se em três premissas básicas: relacionando as tarefas às principais aptidões dos trabalhadores; filiando a produção a um padrão mínimo exigido e remunerando o trabalhador de acordo com a quantidade produzida. A segunda fase, já no século XX, tratava da implementação do método científico para análise do trabalho, visando à separação dos procedimentos ligados ao planejamento e à produção.

Taylor (1987), que veio de família de classe média da Nova Inglaterra, onde abandonou sua profissão de advogado para ser apenas um simples operário em uma siderúrgica de amigos da família, em pleno nascimento da produção em massa, aplicou a proposta de tempos e movimentos, racionalizando as tarefas. Já que “a mão de obra não especializada era abundante e barata. Mas havia um grande problema: os processos

produtivos” (RODRIGUES, 2014, p. 28), dessa forma, havia a necessidade de aumentar a produção por métodos racionais de organização.

Mesmo sem afetar a prática dos processos produtivos, o trabalhador passou a ser motivo de preocupação e questionamento. A motivação econômica, a melhoria do ambiente de trabalho e a monotonia com a especialização, fatores que afetavam diretamente a vida do trabalhador no local de trabalho, passaram a ser teorizados timidamente e, em algumas poucas empresas, considerados de forma prática. (RODRIGUES, 2014, p. 27).

Desta forma, Taylor contribuiu com os pensamentos direcionados à QVT, pois, desses procedimentos ligados à produção é que surgiram movimentações em busca das melhorias das operações individuais pelas organizações, além de desencadear as lutas dos trabalhadores buscando a minimização do trabalho intensificado, a degradação das condições de trabalho, além de outros embates em busca da liberdade no ambiente de trabalho; contra o trabalho mecânico e repetitivo; e contra a perda do emprego (GOMES; PEREIRA, 2005). Assim, pode-se afirmar que Taylor, mesmo direcionando os seus trabalhos, principalmente, à otimização da produção, acabou por desenvolver significativo apoio às teorias de QVT.

No mesmo sentido, enfatizando os conceitos ligados à QVT, Stoner e Freeman (1999) citam que a teoria das relações humanas surgiu perante a necessidade de se corrigirem problemas ligados à desumanização do trabalho. Colocando-se oposta à teoria clássica, enfatizou as pessoas, a relação grupos/organização informal, e grupos espontâneos, tendo Elton Mayo, como principal pesquisador (QUEIROZ, 2014).

Contribuições mais evidentes envolvendo a qualidade de vida no trabalho são observadas em meados de 1920, com a Experiência de Hawthorne, de Elton Mayo. Suas pesquisas, desenvolvidas na Western Electric Company com o intuito de analisar a influência do ambiente de trabalho na produtividade dos motoristas da empresa, foram imprescindíveis para a criação de novas concepções acerca do comportamento humano (MACEDO; MATOS, 2007, p. 4).

A experiência de Mayo, médico psicopatologista pertencente a uma equipe da Universidade de Harvard, objetivou a detecção da relação que poderia existir entre a desenvoltura dos empregados e o nível de intensidade de luz da fábrica. Para tanto, utilizou o ritmo de produção como forma de medição. Foram analisados níveis de fadiga, acidentes de trabalho, mudanças de turno e condições de trabalho tanto na vida pessoal quanto na produtividade profissional (SILVA, 1997).

Mayo indicava que os fatores emocionais ou comportamentais influenciam o desempenho das pessoas de forma muito mais significativa do que os próprios métodos de trabalho. Os que decorrem da participação do trabalhador em grupos sociais apresentam-se como os mais significativos. Sendo assim, as organizações deveriam se apresentar não somente como ente econômico ou industrial, como também, assumindo o papel de um sistema social (MAXIMIANO, 2002).

Silva (1997) indicou, ainda, que os experimentos de Mayo concluíram que existia uma relação direta entre a luminosidade e a produtividade, verificando que o fato de se melhorar a condição de luminosidade, aumentava a produtividade dos trabalhadores. Além disso, concluiu-se, com base nos pressupostos indicados por Mayo que a integração social do grupo de trabalho influencia diretamente os níveis de produtividade (LACERDA, 2009).

Ao enfatizar as necessidades sociais, o movimento das relações humanas avançou além da abordagem clássica, que tratava a produtividade quase exclusivamente como um problema de engenharia. Em certo sentido, Mayo redescobriu o conceito de Robert Owen, criado um século antes, de que uma verdadeira preocupação com os trabalhadores, aquelas “máquinas vitais”, produzia dividendos (STONER; FREEMAN, 1999, p. 31).

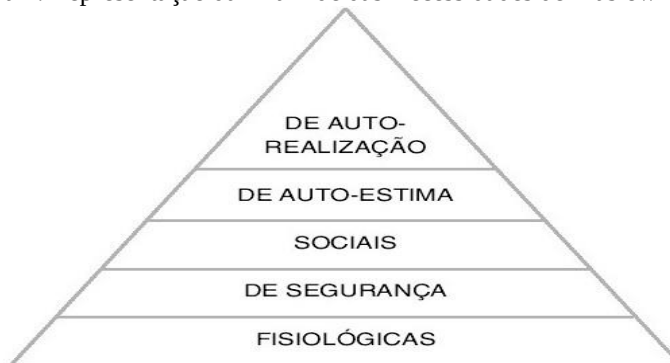
Porém, segundo Macedo e Matos (2007), somente pode-se dizer que houve estudos específicos e direcionados à qualidade de vida no trabalho em meados da década de 1950. Foi a partir desse período, que as preocupações da influência do trabalho na saúde e bem-estar dos trabalhadores passaram a ter evidência como forma de melhoria do desempenho das pessoas no trabalho. Fernandes (1996) complementa que, porém, somente na década de 1960, tomaram impulso às iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, na busca de melhores formas de organizar o trabalho a fim de minimizar os efeitos negativos do emprego na saúde e no bem-estar geral dos trabalhadores (FERNANDES, 1996).

Sobressaem-se, neste período, as figuras de autores clássicos da teoria comportamental, que iniciaram estudos sistemáticos sobre a QVT, como Abraham H. Maslow (1954) e Frederick Herzberg (1968), investigadores da QVT enquanto fatores motivacionais ligados ao desempenho e Douglas McGregor (1960), autor da Teoria X e Y, que, em sua essência, busca a integração entre os objetivos individuais e os organizacionais (MACEDO; MATOS, 2007 p. 4).

A Teoria da motivação humana estruturada por Maslow aborda sobre a satisfação dos indivíduos e prega que existe uma hierarquia de necessidades conforme Figura 1. Para ele,

necessidades básicas deveriam ser satisfeitas em relação às demais, pois, não teríamos o desejo de compor músicas ou criar sistemas matemáticos, ou estar bem vestidos se estivéssemos morrendo de sede, sendo assim, o estudioso dividiu as necessidades humanas em cinco diferentes níveis, que deveriam ser atingidas em sequência cronológica (CHAVES, 2013).

Figura 1: Representação da Pirâmide das Necessidades de Maslow



Fonte: Adaptado de Kotler e Armstrong (1991)

Chaves (2013) explicita que para Maslow, as necessidades fisiológicas representam as primeiras condições indispensáveis para o ser humano, seja no trabalho ou em qualquer outro lugar, como a necessidade de comer, beber, dormir, etc. enfim todos os aspectos que dizem respeito às condições físicas. A necessidade de segurança é muito importante para as pessoas, elas precisam de alguma forma enfrentar algo que é inerente a sua condição de humano, a insegurança. Por esta razão vivem em busca de estabilidade, proteção, moradia, uma estrutura, etc.

A necessidade social condiz com a forma de interação entre as pessoas. O ser humano tem uma necessidade muito grande se sentir aceito em um meio social, e considera a reciprocidade nas relações familiares, de amizade, de intimidade, etc. importante para o seu bem-estar. A necessidade da estima representa o sentimento das pessoas de se sentirem valorizadas por quem as rodeia, sua autoestima, o desejo de se sentir importante, competente e valorizado. E por fim, a necessidade da auto-realização significa o desejo dos indivíduos de renovar e reciclar seu potencial; tornar-se cada vez mais capaz e superar os seus limites (CHAVES, 2013).

Já Herzberg desenvolveu a teoria dos dois fatores, elaborada acerca da motivação e satisfação das pessoas. A esse respeito, Pilatti (2012) afirma que:

Em suas inferências, Herzberg indicou que fatores relacionados ao conteúdo do cargo ou com a natureza das tarefas desenvolvidas pelo indivíduo são fatores de satisfação (motivadores), porquanto determinados pelo ambiente que permeiam o indivíduo e ligados a condições dentro das quais desempenha seu trabalho: são fatores que apenas previnem a insatisfação (manutenção ou higiênicos) (PILATTI, 2012, p. 55).

Diniz (2010) explicita que os fatores higiênicos se referem às condições que rodeiam o funcionário enquanto trabalha, englobando as condições físicas e ambientais de trabalho, o salário, os benefícios sociais, as políticas da empresa, o tipo de supervisão recebido, o clima de relações entre a direção e os motoristas, os regulamentos internos, as oportunidades existentes, etc. E, os motivacionais se referem ao conteúdo do cargo, às tarefas e aos deveres relacionados com o cargo em si. Conclui-se então, que quando os fatores motivacionais são bons - eleva a satisfação, quando estes fatores são ruins - provocam a ausência da satisfação. Já os fatores higiênicos de acordo com as expectativas do ambiente provocam insatisfação.

E o trabalho desenvolvido por McGregor (1960), partiu do pressuposto do controle do comportamento humano na organização. Seu estudo se estruturou com a Teoria X e a Teoria Y. A Teoria X ficou definida pela forma como o trabalhador era visto pela gerência – como preguiçoso, irresponsável, não gostava de trabalhar, a qual trazia muita negatividade para o ambiente de trabalho (GUIMARÃES, 2001). Já a Teoria Y era o princípio básico da integração organizacional, a partir dela se cria condição que permitem tanto a realização dos objetivos da empresa como a dos trabalhadores. De acordo com Guimarães (2001), os princípios da Teoria Y, privilegiou aspectos como autonomia, satisfação de necessidades ligadas à sociabilidade, à autoestima, ao exercício de potencialidades, ao auto-desenvolvimento e de criatividade.

Entretanto, McGregor (1960) faz uma crítica à metodologia inadequada do controle por parte dos gerentes. O autor defende que as organizações impõem o comportamento aos trabalhadores de acordo com seus desejos, sem levar em conta aspectos da natureza humana. Além disso, baseado no estudo desenvolvido por Maslow (1954), McGregor (1960) dividiu as necessidades dos trabalhadores em variados níveis, sendo o primeiro deles de caráter fisiológico, como alimentação, repouso, abrigo e proteção. No segundo nível se encontram necessidades de segurança, sendo as necessidades sociais, como aceitação pelos demais e amigos encontrados no terceiro nível. No quarto nível estão localizados aspectos de reputação, autoestima, realização pessoal, autoconfiança, conhecimento entre outros.

Segundo o autor, estas são raramente satisfeitas, pelo fato de a busca do homem por satisfação ser infinita. O autor diz existir ainda níveis superiores ao quarto. São necessidades de autorealização, onde se busca a criatividade e o contínuo estado de desenvolvimento (GUIMARÃES, 2001).

Diante do exposto, Rodrigues (2014), afirma que estes estudiosos são a base para os estudos de Qualidade de Vida no Trabalho: as necessidades humanas apresentadas por Maslow interligam-se ou justificam a “visão” do trabalhador nos diversos níveis de crescimento, que influenciam o seu agir hoje. Herzberg, introduzindo os “dois fatores”, propõe a motivação do indivíduo com base no enriquecimento do cargo. E finalmente McGregor, com sua Teoria X e Teoria Y, dá início à modificação das atribuições da tarefa do indivíduo no trabalho.

Assim, todos os estudiosos citados elaboraram estudos que comprovam a importância da qualidade de vida no trabalho para as organizações e os trabalhadores, todavia, o estudo e a implementação das práticas de QVT não se traduzem necessariamente em ganho de produtividade, mas representam uma maior satisfação e bem-estar dos motoristas em seu ambiente de trabalho (CHAVES, 2013). Nesse sentido, Limongi-França (2010) associa que na última década do século XX, os conceitos relacionados à QVT foram também ligados à responsabilidade social, aliados ao envelhecimento da população e ao desenvolvimento sustentável e trouxeram novos paradigmas para questões ligadas à QVT, citando o que intitulou de desencadeadores de QVT:

- Vínculos e estrutura de vida pessoal: família, atividades de lazer e esporte, hábitos de vida, expectativa de vida, cuidados com a saúde, alimentação, combate à vida sedentária, grupos de afinidades e apoio;
- Fatores socioeconômicos: globalização, tecnologia, informação, desemprego, políticas de governo, organizações de classe, privatização de serviços públicos, expansão do mercado de seguro-saúde, padrões de consumos mais sofisticados;
- Metas empresariais: competitividade, qualidade do produto, velocidade, custos, imagem corporativa;
- Pressões organizacionais: novas estruturas de poder, informação, agilidade, corresponsabilidade, remuneração variável, transitoriedade no emprego, investimento em projetos sociais.

Dessa forma, o que se verifica com a conceituação de QVT, é que a mesma esteja

relacionada, entre outros fatores, com os vínculos e estrutura de vida pessoal, fatores socioeconômicos, metas empresariais e pressões organizacionais. Assim, Fernandes (1996), afirma que é evidenciado que a qualidade de vida no trabalho, é um tema bastante complexo, onde não há consenso sobre sua definição, maior prova disso é a existência de diferentes definições do tema por vários autores. O próximo tópico aborda a abordagem conceitual de QVT.

2.2 ABORDAGEM CONCEITUAL DA QVT

A importância da qualidade de vida no trabalho está diretamente relacionada com a importância do trabalho para o ser humano e a sociedade, pois tanto no ambiente de trabalho como na sociedade em geral, há necessidade de interação entre os entes, como também a busca pela satisfação na relação com esses meios. Queiroz (2014) afirma que a partir disso, uma atenção maior é dada hoje ao ambiente de trabalho, pois torna-se cada vez mais imperativa a preocupação com o desgaste e a fadiga do trabalhador frente ao desenvolvimento de suas atividades laborais.

Partindo dessas premissas, tem-se observado que a busca pela satisfação relacionada ao ambiente de trabalho apresenta-se de forma crescente, trazendo à tona uma preocupação diferenciada por parte dos gestores de grandes empresas e instituições, com a qualidade de vida no trabalho. Neste sentido, Fernandes (1996) afirma que a QVT tem sido apontada como um dos fatores motivadores do desempenho humano no trabalho.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) está relacionada ao bem estar do funcionário no seu ambiente de trabalho, antes estava associada apenas a questões de saúde e segurança, porém, com a evolução das pesquisas, seu conceito foi abrangido para “[...] habilidades, atitudes e conhecimentos em outros fatores, abrangendo agora associações com produtividade, legitimidade, experiências, competências gerenciais e mesmo integração social” (LIMONGI-FRANÇA, 2010, p. 175).

Dessa forma, desde os primeiros trabalhos direcionados ao estudo da QVT, traçaram-se muitos conceitos relativos à temática. O Quadro 1 apresenta algumas definições relacionadas à QVT quanto a ser uma variável, uma abordagem, um método, um movimento, como tudo e como nada.

Quadro 1: Evolução do conceito de QVT

Concepções Evolutivas do QV	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, métodos 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 panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas 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 (1983 apud Fernandes, 1996, p. 42).

Observando o exposto por Rodrigues (2014), verifica-se a evolução do foco principal das atividades relacionadas à QVT, mostrando um alinhamento em busca de soluções para que se possa maximizar os resultados, utilizando como base a otimização do ambiente organizacional, buscando satisfação dos trabalhadores com o fazer laboral. Daí pode-se traçar duas vertentes distintas, sendo uma voltada à crença na perpetuação tácita dos princípios de QVT, tornando-os tão comuns que não será necessária nenhuma ação para implementá-los; ou outra voltada à descrença por falta de ações que consigam implementar esses princípios, reduzindo os conceitos a nada, como citaram os autores.

Dessa forma, para Nadler e Lawler apud Rodrigues (2014), qualidade de vida no trabalho é resultado de evolução ao decorrer do tempo, como uma forma de pensar sobre as pessoas, trabalho e as organizações. Assim, para alcançar elevados índices de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem ativamente dos trabalhos e que sejam adequadamente recompensadas (SANTOS, 2012). Dessa forma, a satisfação do trabalho está relacionada à visão que uma pessoa tem em relação ao seu trabalho, essas atitudes refletem o que realmente é valorizado pelo colaborador.

Fernandes (1996) complementa que quanto à expressão “qualidade de vida no

trabalho”, considerando-se exaustiva revisão bibliográfica sobre o tema, que não podemos atribuir-lhe uma definição consensual. O conceito global, além de atos legislativos que protegem o trabalhador, envolve o atendimento de necessidades e aspirações humanas, calcado da ideia de humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa (FERNANDES, 1996, p. 42).

Nesse sentido, qualidade de vida no trabalho é o conjunto das ações de uma empresa no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2010). Ou seja, a QVT tem sua importância nas organizações, seja na busca pela produtividade ou na tentativa de atendimento das necessidades e aspirações humanas. Para Nadler e Lawler (1983) apud Limongi-França (2010), qualidade de vida no trabalho é resultado de evolução ao decorrer do tempo, como uma forma de pensar sobre as pessoas, trabalho e as organizações.

Fernandes (1996) indica como conceito de QVT, a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas. Nesse caso, verifica-se clara preocupação com a produtividade das empresas, sem deixar de lado o comprometimento com o bem-estar do trabalhador. Corroborando com esse pensamento, Mônaco e Guimarães (2000), afirmaram que o conceito de QVT perpassa por vários aspectos, dentre eles, a satisfação e a harmonização dos ambientes de trabalho, fixando relação bastante próxima da produtividade.

Para Silva e De Marchi (1997), a implementação de programas de qualidade de vida e promoção da saúde proporcionaria ao indivíduo maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho, melhor autoimagem e melhor relacionamento. Por outro lado, as empresas seriam beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, menor absenteísmo/rotatividade, menor número de acidentes, menor custo de saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem e, por último, um melhor ambiente de trabalho.

O que se pode observar, no entanto, é que a preocupação com a implementação de programas de QVT têm trazido não somente significativos aumentos na satisfação dos motoristas, como também, aumentos de produtividade consideráveis. Esse pensamento é vislumbrado por Ogata (2004), que indicou que os modelos de administração que consideram os conceitos ligados à QVT, têm elevado a disposição dos servidores para o trabalho, além de

proporcionar ganhos relativos à melhoria do clima organizacional, além de maximizar o comprometimento e a produtividade de maneira geral (QUEIROZ, 2014).

Nessa percepção, Limongi-França (2010) aborda a gestão da QVT como a articulação entre diagnóstico, políticas e programas implantados pela organização que produzam resultados positivos em relação à qualidade de vida dos empregados. Assim, a autora propõe seis fatores críticos, que, se trabalhados pela organização, proporcionarão aos motoristas um ambiente saudável. O primeiro fator crítico é o **conceito de QVT** que objetiva evidenciar que nas organizações não basta a decidir melhorar a QVT, mas sim, identificar fatores e critérios que suportem o desenvolvimento de modelos de implantação de projetos de QVT.

O fator crítico **produtividade** consiste no aproveitamento máximo dos recursos disponíveis, está relacionada à função administrativa que envolve o controle dos processos, abrangendo desde as interações pessoa-trabalho à competitividade da organização no mercado. A **legitimidade** refere-se à percepção do cumprimento de direitos e deveres e aceitação destes por todos da organização. Tem sentido também de algo que é verdadeiro, genuíno e originário. O fator crítico **perfil do gestor** é um aspecto primordial no incentivo da GQVT. O gestor é responsável pela alavancagem, o alcance das competências e valores das organizações (LIMONGI-FRANÇA, 2010).

O fator crítico **práticas e valores nas empresas** envolve o crescimento no número de implantação de programas de promoção de qualidade de vida, devido à necessidade de novas práticas e novos valores na organização. Por fim, o fator **nova competência** se dá devido ao surgimento de novos valores proporcionados pelos fatores já mencionados, que são responsáveis pelo impulso dessa nova competência de gestão, no qual mudanças tecnológicas, gerenciais e sociais conduzem a um ambiente de onde emergem novas demandas de qualidade de vida (LIMONGI-FRANÇA, 2010).

Nesse sentido, para demonstrar e identificar a qualidade de vida no trabalho foram desenvolvidos modelos de mensuração da qualidade de vida no ambiente organizacional. O próximo tópico cita alguns dos modelos de mensuração mais conhecidos, dentre eles, o modelo de Walton (1973), que foi o modelo escolhido para o desenvolvimento desta pesquisa.

2.3 MODELOS DE MENSURAÇÃO DA QVT

Verificando-se a ênfase e a importância dada ao assunto, vários autores desenvolveram modelos de análises que viessem a dimensionar aplicabilidade e implementação de qualidade de vida no trabalho, entre eles destacam-se Walton (1973), Hackman e Oldhan (1975), Westley (1979), Nadler e Lawler (1983), Werther e Davis (1983) e Fernandes (1996). Entretanto para fins dessa pesquisa, será detalhado apenas o modelo de Walton (1973) que é considerado o mais abrangente e de base para os modelos seguintes.

2.3.1 Modelo de Walton (1973)

Walton (1973) estabeleceu critérios para identificação da qualidade de vida sendo os conceitos de QVT destacados em oito categorias descritas conforme Figura 2:

Figura 2: Modelo de qualidade de vida de Walton (1973)

CATEGORIAS CONCEITUAIS	FATORES DE QVT
1. Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa
	Justiça na compensação
	Partilha nos ganhos de produtividade
	Proporcionalidade entre salários
2. Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável
	Ambiente físico seguro e saudável
	Ausência de insalubridade
3. Uso e desenvolvimento de capacidade	Autonomia
	Habilidades múltiplas
	Informações sobre processo de trabalho
	Autocontrole relativo
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira
	Crescimento pessoal
	Perspectiva de avanço salarial
	Segurança emprega
5. Integração social na organização	Ausência de preconceitos
	Igualdade
	Mobilidade
	Relacionamento
6. Constitucionalismo	Senso Comunitário
	Privacidade pessoal
	Liberdade de expressão
	Tratamento imparcial
	Direitos de proteção ao trabalhador
7. O trabalho e o espaço total de vida	Direitos trabalhistas
	Estabilidade de horários
	Poucas mudanças geográficas
	Tempo para lazer e família
8. Relevância social da vida no trabalho	Papel balanceado no trabalho
	Imagem da empresa
	Responsabilidade social da empresa
	Responsabilidade pelos produtos
	Práticas de emprego

Fonte: Fernandes (1996)

2.3.1.1 Compensação justa e adequada

O homem precisa sentir-se reconhecido pelo seu trabalho, e uma das formas é através de seu salário, pois “a remuneração adequada é necessária para o trabalhador viver dignamente dentro das necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade em que vive” (SANTOS, 2012, p. 34).

O trabalho exercido e bem recompensado traz satisfação, já que “[...] trata-se da relação de equidade salarial; a percepção de justiça em receber o retorno financeiro correspondente ao esforço despendido e qualificação requerida” (SANTOS; ANDRADE; WOEHL, 2015, p. 7), influenciando na qualidade de vida no trabalho.

2.3.1.2 Condições de trabalho e segurança

As primeiras percepções de QVT eram associadas a segurança e saúde da empresa, essa categoria “[...] visa mensurar a Qualidade de Vida em relação às condições existentes dentro do local de trabalho, baseando-se nos seguintes critérios: jornada de trabalho, carga de trabalho, ambiente físico, material e equipamento, ambiente saudável e estresse” (SILVA, 2016, p. 10). A partir desses requisitos é possível identificar se existe um ambiente saudável e seguro para execução das suas tarefas.

Os riscos devem ser observados, pois “[...] os trabalhadores não devem ser expostos a condições ambientais, jornada nem riscos que possam ameaçar sua saúde. Incluir a diminuição do odor, ruído e poluição visual” (SANTOS; ANDRADE; WOEHL, 2015, p. 7), todo o ambiente em volta do funcionário deve cooperar para a realização de suas atividades, o ambiente “[...] deve oferecer conforto pessoal para facilitar a realização de um bom trabalho. Um ambiente que forneça instalações limpas e relativamente modernas, com equipamentos e ferramentas adequadas” (SANTOS, 2012, p. 34), essas exigências são essenciais para atingir as expectativas do funcionário e seu bom desempenho.

2.3.1.3 Utilização e desenvolvimento das capacidades

Algumas pessoas precisam ser estimuladas a demonstrarem suas habilidades no trabalho, precisam sentir-se confortáveis para fazê-lo, “[...] o uso e o desenvolvimento das

capacidades devem atender a certas condições, como autonomia, variedade de habilidades, informação e perspectiva da atividade, significado e planejamento da tarefa” (SANTOS; ANDRADE; WOEHL, 2015, p. 7), a organização deve enfatizar ao funcionário a importância do seu papel na empresa.

Um dos aspectos importante é o *feedback*, pois avalia a retro informação positiva ou negativa sobre seu desempenho no cargo, a pessoa recebe maiores informações sobre sua eficiência e performance das atividades realizadas. Outro aspecto importante é a autonomia, pois torna a pessoa capaz de tomar suas próprias decisões em relação à tarefa que desempenha. (SANTOS, 2012, p. 35)

Quando o funcionário tem autonomia para tomar decisões, as tarefas são realizadas de forma mais eficiente, pois não há empecilhos de hierarquia para pequenas decisões, facilitando seu desempenho. Essa categoria enfatiza a preocupação em dar oportunidades aos motoristas de desenvolverem suas aptidões e colocá-las em prática em suas rotinas de trabalho.

2.3.1.4 Oportunidade de crescimento e segurança

A expectativa de crescimento no emprego é um incentivo para o funcionário realizar suas atividades com motivação, já que “o crescimento profissional ocorre através de um plano de desenvolvimento e capacitação em que a empresa oferece a todos a oportunidade de adquirir e aprimorar seus conhecimentos” (SANTOS, 2012, p. 35), encorajando a equipe a dar o seu melhor para alcançar esse crescimento.

A dedicação em exercer suas atividades está relacionada à expectativa de crescimento na empresa e a qualidade de vida no trabalho vem da aptidão que o funcionário tem em “[...] desenvolver-se e crescer pessoalmente, além de manter-se seguro em seu emprego, baseando-se nos seguintes indicadores: possibilidade de carreira, crescimento pessoal e segurança de emprego.” (SILVA, 2016, p. 10). Essa segurança é gerada através dos aspectos desenvolvidos por essa oportunidade de crescimento, que leva o funcionário ao “[...] desenvolvimento pessoal, no desenvolvimento da carreira, na possibilidade de aplicação de novas habilidades, na sensação de segurança no emprego e na remuneração” (SANTOS; ANDRADE; WOEHL, 2015, p. 7), trazendo a sensação de reconhecimento, satisfazendo uma de suas necessidades.

2.3.1.5 Integração social na organização

Essa categoria tem como objetivo medir o grau de integração social desenvolvido dentro das organizações com base em alguns fatores como “[...] igualdade de oportunidades, relacionamento, senso comunitário” (SILVA, 2016, p. 11), esses fatores ajudam na mensuração dessa integração social, que deve acontecer de forma saudável e que não prejudique na execução das atividades no trabalho.

A necessidade de fatores para criação de um ambiente social que gera harmonia e interação vem através da “[...] existência de um bom relacionamento interpessoal e um espírito de equipe junto aos trabalhadores da organização, pode haver um comprometimento mútuo entre estes indivíduos e senso de comunidade” (SANTOS, 2012, p. 36), produzindo motoristas empáticos e solícitos com os demais. As organizações só tendem a se beneficiarem desse ambiente, pois a ajuda mutua leva a melhora na produtividade.

Além dos fatores citados acima, esse ambiente deve conter liberdade de expressão, e só será possível “[...] com ausência de preconceitos, democracia social, ascensão na carreira, companheirismo, união e comunicação aberta” (SANTOS; ANDRADE; WOHL, 2015, p. 7), assim integração será facilitada e beneficiada a todos.

2.3.1.6 Constitucionalismo

Essa categoria é de extrema importância para as organizações, através dela os motoristas estão resguardados de seus direitos e o organização de seus deveres diante da constituição, pois ela “[...] tem por finalidade medir o grau em que os direitos dos empregados são cumpridos na instituição. Os critérios são: direitos trabalhistas, privacidade pessoal, liberdade de expressão, normas e rotinas” (SILVA, 2016, p. 11), quando a organização extrapola com alguma exigência diante do funcionário, essa ação reflete diretamente na sua qualidade de vida.

2.3.1.7 O trabalho e espaço total de vida

Como já foi explanado, a qualidade de vida do ser humano está relacionada ao equilíbrio entre suas necessidades e as exigências do meio corporativo, a relação do homem

com o trabalho e sua vida pessoal é um fator importante para sua satisfação. Essa categoria tem por finalidade mensurar essa relação, observando se o tempo de trabalho não está afetando no tempo destinado a família e lazer, pois “[...] as condições de crescimento na carreira não devem interferir no descanso nem na vida familiar do empregado.” (SANTOS; ANDRADE; WOEHL, 2015, p. 7), essa interferência causará implicações no seu bem estar e consequentemente no seu desempenho no trabalho.

2.3.1.8 Relevância social da vida no trabalho

A preocupação dos motoristas quanto à imagem da empresa para a sociedade está crescendo cada vez mais.

Esta categoria visa mensurar a Qualidade de Vida no Trabalho, de acordo com a percepção que o empregado tem em relação à responsabilidade da instituição na comunidade, a qualidade da prestação de serviços e o atendimento. Os indicadores destacados foram: imagem da instituição, responsabilidade social da instituição, pelos serviços e pelos empregados. (SILVA, 2016, p. 11).

As organizações que possuem uma relevância social tornam-se mais desejadas pelos motoristas e clientes, visto que “[...] a atuação social da organização tem significado importante para os empregados tanto em sua percepção da empresa quanto em sua autoestima.” (SANTOS; ANDRADE; WOEHL, 2015, p. 7), uma vez que trabalhar em uma organização que possui uma relevância social é visto como um privilégio.

Dessa forma, o modelo de QVT de Walton (1973) mostra que são necessários, além de fatores, como segurança, constitucionalidade, compensação e saúde, aspectos psicossociais cruciais para a existência de qualidade de vida no trabalho. Sendo assim, contata-se que aspectos como integração entre companheiros, relevância social do trabalho na vida e oportunidades devem estar aliadas às garantias constitucionais e estrutura ambiental em todas as estruturas organizacionais, como empresas de ônibus coletivo na qual a pesquisa se propõe a estudar.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção são descritos os métodos utilizados para se alcançar os objetivos deste estudo. O ponto de partida é a explicação da classificação da pesquisa. Logo após, é abordada a delimitação da pesquisa, a natureza e fonte de dados, as técnicas de pesquisa e instrumento de coleta de dados e, por fim, o tratamento e a análise dos dados.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Segundo Gil (2008), a metodologia descreve os procedimentos que se devem seguir quando da realização da pesquisa científica. A organização dessa varia, de acordo com as peculiaridades de cada pesquisa que se pretenda realizar. Prodanov e Freitas (2013, p. 14) afirmam que a metodologia é compreendida como uma disciplina que consiste em estudar, compreender e avaliar os vários métodos disponíveis para a realização de uma pesquisa acadêmica. A metodologia, em um nível aplicado, examina, descreve e avalia métodos e técnicas de pesquisa que possibilitam a coleta e o processamento de informações, visando ao encaminhamento e à resolução de problemas e/ou questões de investigação

Nesse entendimento, existem várias formas de classificar as pesquisas. Segundo Silva e Menezes (2005), uma pesquisa pode ser classificada em quatro formas: quanto à natureza, quanto à forma de abordagem do problema, quanto aos objetivos e quanto aos procedimentos técnicos.

3.1.1 Quanto à natureza

Quanto à natureza, pode-se classificar uma pesquisa como sendo básica ou aplicada (SILVA; MENEZES, 2005). Nesse sentido, o presente trabalho trata-se de uma pesquisa aplicada, onde foi utilizado o modelo de análise de QVT de Walton (1973) e após sua aplicação, analisar qual é a percepção dos motoristas de uma empresa de ônibus localizada em Mossoró/RN, quanto à implementação e manutenção de programas e ações relacionados à qualidade de vida no trabalho.

3.1.2 Quanto à forma de abordagem do problema

Segundo Silva e Menezes (2005) a pesquisa pode ser caracterizada como quantitativa e qualitativa quanto à forma de abordagem do problema. Quando de caráter quantitativo significa transformar em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las utilizando técnicas estatísticas. Quando de caráter qualitativo é levado em consideração uma relação dinâmica entre o sujeito e o mundo real e uma relação sólida entre a objetividade do mundo real e a subjetividade do sujeito, que não pode ser traduzida em números, dispensando o uso de técnicas estatísticas. Além disso, a fonte de coleta de dados é o ambiente natural e o pesquisador é o instrumento-chave, pois os dados são analisados indutivamente.

Diante dos conceitos expostos, verifica-se que o presente trabalho trata-se de uma pesquisa de caráter quali-quantitativa, ou seja, qualitativa já que os resultados tecem a verificação da relação entre a realidade e o objeto de estudo, buscando-se interpretações analíticas indutivas por parte do pesquisador (RAMOS; RAMOS; BUSNELLO, 2005) e quantitativa, por meio da análise estatística descritiva, que teve como objetivo descrever as variáveis em estudo, isto é, as oito dimensões propostas por Walton (1973).

3.1.3 Quanto aos objetivos

Uma pesquisa pode ser classificada quanto aos seus objetivos como: exploratória, descritiva e explicativa (SILVA; MENEZES, 2005; GIL, 2008). Desse modo, esta pesquisa caracteriza-se quanto aos objetivos como um estudo exploratório e descritivo. Possui caráter exploratório, pois possui o objetivo de criar uma maior familiaridade com o problema em questão, e caráter descritivo, pois descreve as principais características por meio do modelo de QVT utilizado. Assim, após a exploração dos fatos, estes são descritos revelando as características que fazem parte do fenômeno estudado.

3.1.4 Quanto aos procedimentos técnicos

Quando aos procedimentos técnicos a pesquisa pode ser caracterizada como: bibliográfica, documental, experimental, levantamento, estudo de caso, pesquisa *ex-post-facto*, pesquisa ação ou pesquisa participante (SILVA; MENEZES, 2005; GIL, 2008). Logo,

pode-se considerar esta pesquisa de natureza bibliográfica, tendo em vista ter sido desenvolvida a partir de livros, periódicos e atualmente com materiais disponíveis na internet. A vantagem deste tipo de pesquisa segundo Gil (2008) é tornar possível uma cobertura mais ampla dos fatos do que seria possível se fossem pesquisados diretamente.

É caracterizada também por um estudo de caso, pois se dá pela análise de um objeto ou um grupo de objetos, que podem ser indivíduos ou organizações. Segundo Gil (2008, p. 72), “o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados”. A coleta de dados foi realizada por meio de fontes primárias e secundárias de dados. A utilização dessas fontes serviu para a realização da triangulação metodológica dos dados, buscando a convergência das informações.

3.2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

Marconi e Lakatos (2009, p. 29) afirmam que “delimitar a pesquisa é estabelecer limites para a investigação. Que pode ser limitada em relação ao assunto, à extensão ou a uma série de fatores”. Nesse sentido, o ambiente escolhido para a realização deste presente estudo foi uma empresa de ônibus localizada em Mossoró/RN. O tipo de amostragem utilizada foi a não-probabilística por conveniência e acessibilidade às informações, com o propósito de analisar a qualidade de vida no trabalho na percepção dos motoristas da empresa estudada. Foram escolhidos como sujeitos da pesquisa, os motoristas. Para a presente pesquisa, do total de 39 motoristas, foram obtidas respostas de 20 motoristas.

Os motoristas são responsáveis por transportar os passageiros dentro do município de Mossoró/RN, eles também exercem a função de cobrador, trazendo assim mais responsabilidade para a execução das tarefas, sendo necessário atenção dobrada, tanto no trânsito quanto ao dinheiro e troco.

3.3 NATUREZA E FONTE DOS DADOS

Com relação à natureza e a fonte de dados da pesquisa, estes podem ser classificados como dados primários e dados secundários (SILVA; MENEZES, 2005). Para esse estudo,

foram utilizados dados primários e secundários, obtidos em duas etapas distintas e procedimentos técnicos diferentes. Inicialmente coletaram-se os dados secundários por meio de pesquisa bibliográfica (através de material elaborado, já publicado, a exemplo de livros, revistas, jornais, artigos científicos, dissertações e teses disponíveis em sites da *internet* e bibliotecas) e em seguida dados primários, por meio de questionários estruturados para coletar informações qualitativas, junto aos motoristas da empresa de ônibus estudada localizada em Mossoró/RN.

3.4 TÉCNICAS DE PESQUISA E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Quanto ao instrumento de pesquisa foi utilizado um questionário estruturado elaborado por Diniz (2010) contemplando as oito dimensões propostas pelo modelo de QVT de Walton (1973), conforme Apêndice “A”, com foco na qualidade de vida no trabalho, levando-se em consideração as duas principais vertentes desta temática, que abordam e confrontam os níveis de satisfação dos motoristas com os programas desenvolvidos e implementados pela empresa estudada. Dessa forma, a larga abrangência do modelo proposto ofereceu condições pertinentes à investigação e avaliação das práticas de QVT.

Assim, para a análise do questionário, utilizou-se a “Escala de Likert”, objetivando a medição das opiniões dos servidores da instituição objeto do estudo. Esta escala, composta de cinco pontos, é que tornou possível o levantamento dos níveis de concordância dos entrevistados em relação aos fatores que se pretendem investigar. Os pontos 1 e 2 demonstram insatisfação ou discordância em relação ao quesito, o ponto 3 demonstra neutralidade do entrevistado em relação ao quesito e, por fim, os pontos 4 e 5 indicam satisfação e concordância ao que foi perguntado.

Após a identificação das dimensões do modelo de Walton (1973), o questionário foi elaborado e aplicado, possuindo 22 questões a respeito dessas dimensões, quais sejam:

- Compensação justa e adequada, com perguntas acerca dos benefícios oferecidos pela instituição, das premiações e recompensas, e sobre a assistência à saúde do servidor;
- Condições de trabalho, buscando informações referentes à estrutura de funcionamento da instituição, referindo-se basicamente aos itens sobre limpeza e organização; iluminação, ruídos e temperatura no ambiente de trabalho; e fornecimento de equipamentos de proteção individual necessários ao desenvolvimento das atividades laborais pelos servidores;

- Uso e desenvolvimento de capacidades, que busca respostas acerca da satisfação dos servidores quanto aos programas de treinamento praticados pela instituição; fornecimento de informações necessárias sobre a função a ser exercida pelo servidor; e a participação deste na tomada de decisões;
- Oportunidade de crescimento e segurança, direcionando-se diretamente aos aspectos ligados aos níveis de valorização da carreira do trabalhador, e à segurança em relação à permanência no emprego;
- Integração social na organização, que busca conceitos ligados a questões de relacionamento dos servidores com seus pares, além do relacionamento deles com seus superiores;
- Constitucionalismo, que verifica as políticas praticadas pela instituição quanto ao cumprimento de jornada de trabalho, quanto ao ritmo de trabalho imposto para o desenvolvimento das atividades, e quanto à liberdade de expressão dentro do ambiente da instituição;
- O trabalho e o espaço total de vida, dispondo questões acerca da repercussão do trabalho do servidor perante a família; programas de lazer e entretenimento oferecidos aos trabalhadores; e o prazer que estes conseguem desenvolver na realização das tarefas cotidianas;
- Relevância social da vida no trabalho, verificando conceitos ligados à responsabilidade social e preocupação direta com a qualidade de vida no trabalho demonstradas pela instituição objeto da pesquisa.

3.5 ORDENAMENTO, TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

Como forma de responder a problemática levantada por essa pesquisa, foi realizada a análise dos dados coletados. Na concepção de Vergara (2007, p. 59), “o tratamento e análise dos dados refere-se àquela seção na qual se explicita para o leitor como se pretende tratar os dados a coletar, justificando por que tal tratamento é adequado aos propósitos do projeto”. Assim, no tratamento dos dados foi considerada inicialmente a natureza quali-quantitativa da pesquisa, realizando-se a análise e interpretação dos dados coletados, que se classificaram em grupos de acordo com as dimensões propostas por Walton (1973), através de análise interpretativa, corroborando com a escala de Likert adotada. Em seguida, os dados foram classificados em planilhas eletrônicas com o auxílio do software Microsoft Excel®; depois de classificados, comparados através da produção de gráficos e contextualização pertinente.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção são apresentadas a análise e discussão dos resultados obtidos através da pesquisa aplicada em uma empresa de ônibus de Mossoró/RN aplicando as técnicas explicitadas na metodologia, a partir das inferências baseadas nos dados primários e secundários, em conjunto com o questionário de pesquisa e a relação dos resultados obtidos com o referencial teórico utilizado.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE ESTUDADO

A empresa de ônibus já operava na cidade de Mossoró há mais de 10 anos dividindo espaço com outra empresa de ônibus da cidade, porém, no ano de 2016, foi aberta uma licitação para prestação de serviços de transporte público pela Prefeitura Municipal de Mossoró, e a empresa estudada ganhou a concorrência, o resultado foi noticiado pelo Jornal Oficial de Mossoró – JOM (2016). O contrato foi firmado no período de 24 de fevereiro de 2016 a 24 de fevereiro de 2026, dando o direito exclusivo à prestação de serviço de transportes dentro do município. No processo de licitação a empresa de ônibus estudada estava passando para uma nova gestão, mudando assim os sócios e proprietários da mesma. Portanto, hoje a empresa opera com a mesma razão social, porém sob nova administração.

A empresa em estudo é uma empresa de pequeno porte, tem como missão ser uma empresa reconhecida na cidade através da sua prestação de serviço de transporte público de passageiros do município. A empresa destacou-se através de algumas implantações como o Global Positioning System - GPS, ou Sistema de Posicionamento Global, aplicativo onde é possível que o passageiro acompanhe os ônibus em tempo real e facilite no momento de espera e embarque, e o direito a integração, utilizando dois ônibus e pagando apenas uma passagem.

4.2 IDENTIFICAÇÃO DA QVT NA EMPRESA ESTUDADA

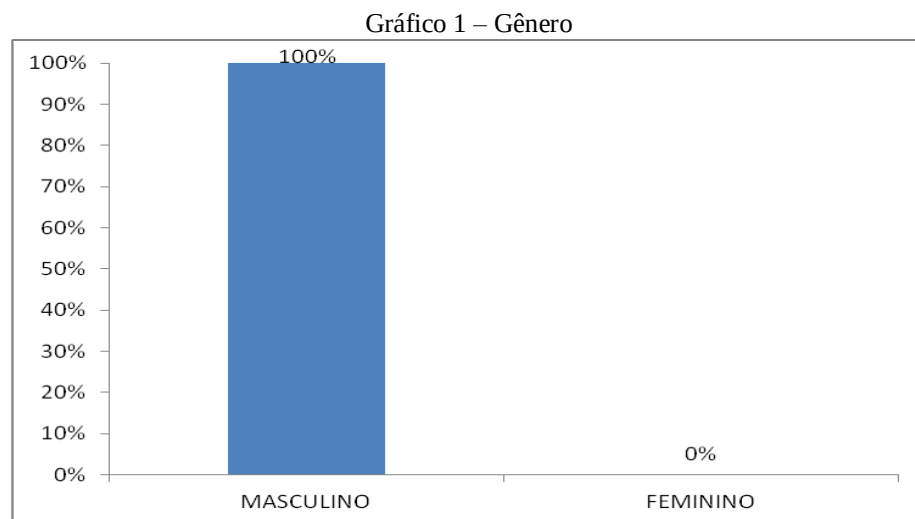
Para avaliar a perspectiva da QVT na empresa estudada, foi aplicado o estudo com base na escala de Likert (1967) apud Diniz (2010), sintetizando as respostas em discordo totalmente, discordo, nem discordo e nem concordo, concordo e concordo totalmente. O

questionário aplicado foi dividido em dois momentos. A primeira parte para identificação do perfil dos motoristas e a segunda parte para análise das dimensões da QVT com base no modelo de Walton (1973).

4.2.1 Primeira parte: perfil dos motoristas

Neste momento são demonstrados os resultados sobre o perfil dos motoristas da empresa estudada. O questionário foi aplicado com 20 motoristas da empresa, sendo um total de 39 que exercem essa função.

A partir das respostas dos motoristas, foi constatado que o **gênero** unânime é o gênero masculino, representando o percentual total de (100%), conforme o Gráfico 1:

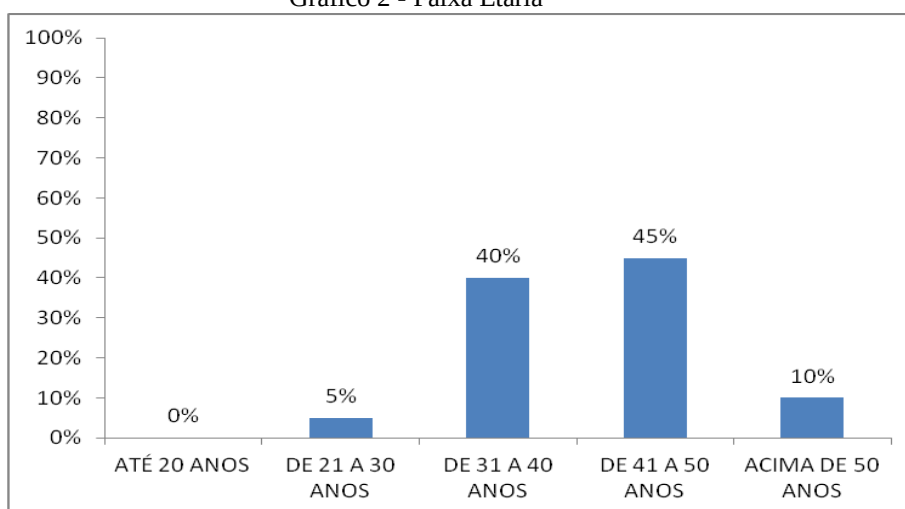


Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Assim observa-se que na profissão de motorista, todas as vagas são ocupadas pelo gênero masculino, onde foi caso na empresa estudada.

Na distribuição da **faixa etária** foi identificada uma predominância entre a faixa de idade de 41 a 50 anos com o percentual de (45%), e na faixa de idade de 31 a 40 anos (40%), já na faixa de idade acima de 50 anos um percentual de (10%), e apenas (5%) dos motoristas estão na faixa etária de 21 a 30 anos, conforme Gráfico 2:

Gráfico 2 - Faixa Etária

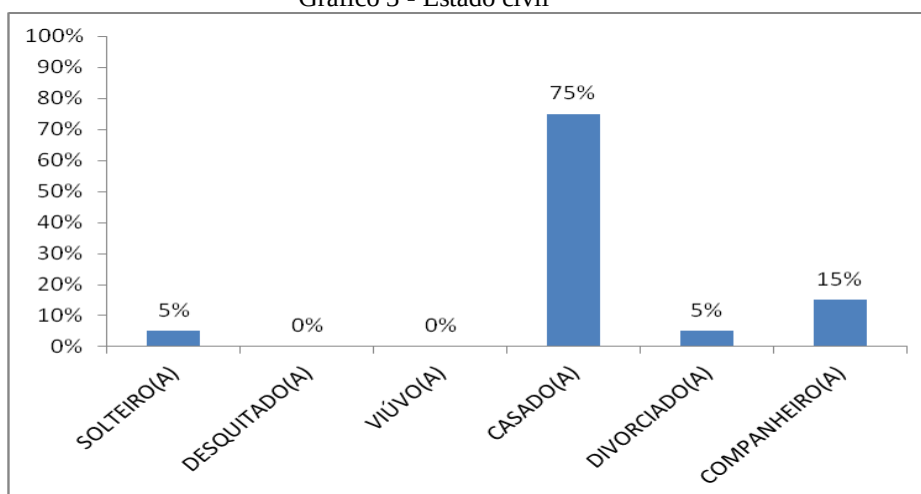


Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Portanto, conclui-se uma faixa predominante de motoristas com maior idade, entre 31 a 50 anos. Nenhum motorista com faixa etária até 20 anos, devido à exigência da Carteira Nacional de Habilitação - CNH, que deve categoria “E” para transporte de passageiros, não podendo tirar essa habilitação nessa idade, e uma minoria na faixa etária de 21 a 30 anos e acima de 50 anos.

Em relação ao **estado civil** dos motoristas, conforme o Gráfico 3, destacou-se o número de casados na empresa, com um percentual de (75%) dos motoristas, em seguida os com companheiros em um percentual de (15%), a mesma porcentagem de (5%) para solteiros e divorciados, já para os demais, desquitados e viúvos, nenhum percentual foi obtido.

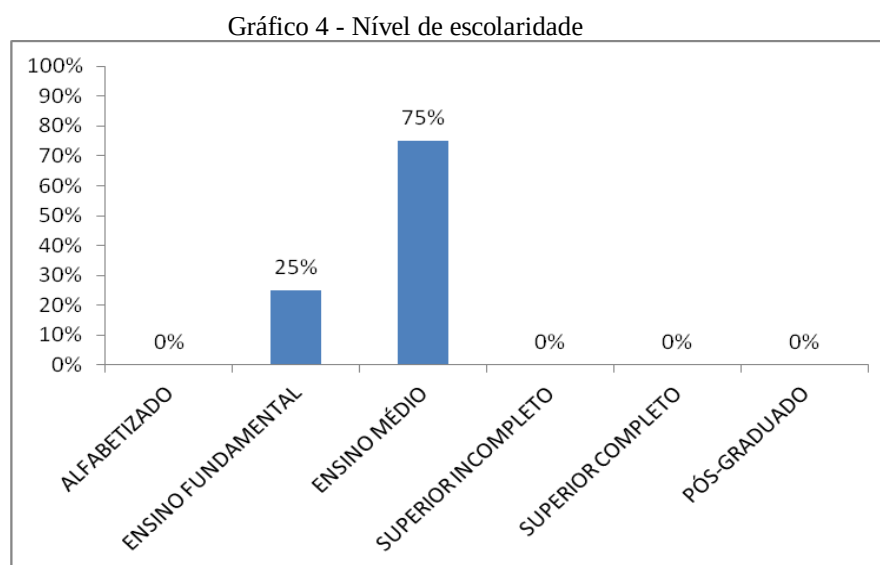
Gráfico 3 - Estado civil



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Dessa forma, pode-se observar a predominância nos motoristas casados em comparação aos demais estados civis, por conseguinte até mesmo da faixa etária, a vida adulta já está formada, gerando assim uma maioria com família estruturada.

No tocante ao **nível de escolaridade**, conforme Gráfico 4, verificou-se uma maioria na escolaridade de ensino médio com um percentual de (75%) dos participantes da amostragem, e a outra metade com o percentual de (25%) no ensino fundamental, e (0%) para as demais escolaridades.

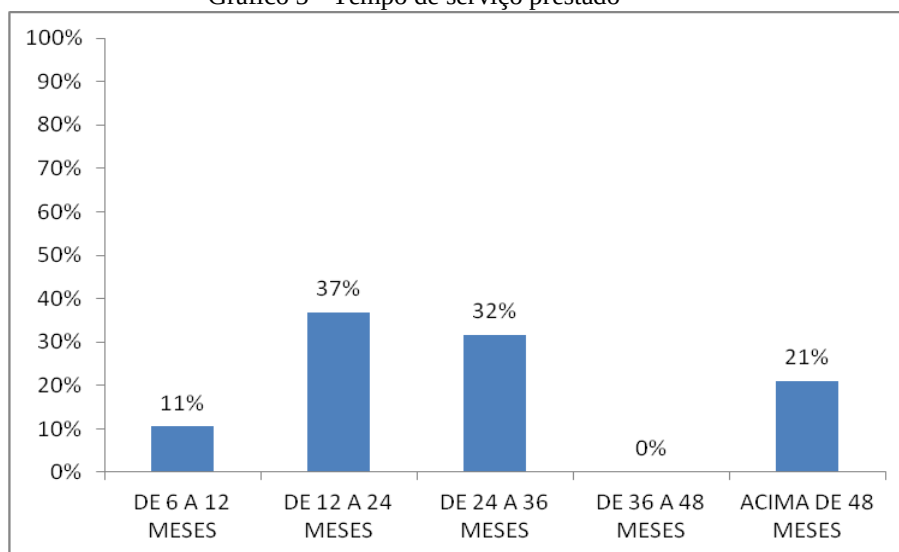


Fonte: Dados da pesquisa (2019)

É possível perceber um nível de escolaridade de nível médio entre os motoristas. Percebe-se também uma porcentagem de motoristas com o ensino fundamental apenas, demonstrando que para exercerem suas atividades não é necessário ou exigido ensino superior.

Já sobre o **tempo de serviço prestado** à empresa, os motoristas que participaram da pesquisa, representam uma grande porcentagem que trabalha de 12 a 24 meses com um percentual de (37%), de 24 a 36 meses com um percentual de (32%), também uma porcentagem considerável trabalha a mais de 48 meses sendo (21%), e uma minoria com (11%) trabalha apenas de 6 a 12 meses, conforme Gráfico 5:

Gráfico 5 - Tempo de serviço prestado



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Assim, conclui-se que o tempo de trabalho entre os motoristas entrevistados está entre 12 a 36 meses, e uma considerável porcentagem acima de 48 meses, constatando que a maioria já está trabalhando há um tempo na empresa, tendo assim uma estabilidade e confiança da gestão em relação a realização de suas atividades.

Deste modo, a partir dessa análise da primeira parte é possível considerar que os motoristas participantes da pesquisa são, no geral, do gênero masculino, mais experientes, já que sua faixa etária encontra-se entre 31 a 50 anos, são em sua maioria casados, com escolaridade nível médio e ensino fundamental e exercem suas atividades na empresa de 12 a 36 meses e acima de 48 meses, confirmando a baixa rotatividade.

4.2.2 Segunda parte: Dimensões da qualidade de vida no trabalho

Nessa segunda parte, foram avaliadas as respostas dos motoristas sobre a visão deles da situação do ambiente de trabalho e a forma como eram exigidas as execuções de suas tarefas, em análise com as categorias descritas pelo modelo de Walton (1973), como descreve o Quadro 2:

Quadro 2: Dimensões de QVT propostas por Walton (1973)

DIMENSÕES DE QVT	
1 -	Compensação justa e adequada
2 -	Condições de trabalho
3 -	Oportunidades de uso e desenvolvimento de capacidades
4 -	Oportunidades de crescimento e segurança
5 -	Integração Social no trabalho
6 -	Constitucionalismo
7 -	Trabalho e espaço total de vida
8 -	Relevância social da vida no trabalho

Fonte: Chaves (2013)

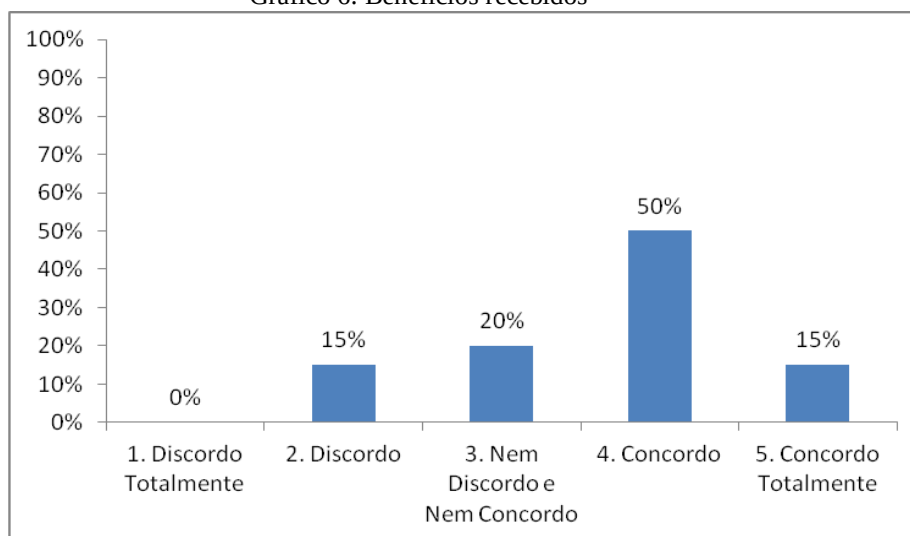
De acordo com o modelo de QVT de Walton (1973), para a empresa fornecer qualidade de vida aos seus trabalhadores, ela deve atentar para o cumprimento de uma compensação justa e adequada, condições de trabalho compatíveis com a função, oportunidades de uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidades de crescimento e segurança, integração social no trabalho, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida e relevância social da vida no trabalho. Assim, Santos (2012), afirma que para um funcionário alcançar um alto nível de produtividade é necessário que o mesmo esteja motivado e recompensado, assim exercerá suas atividades com qualidade.

A seguir, apresenta-se a análise detalhada de cada um dessas dimensões.

4.2.2.1 Compensação Justa e Adequada

Essa dimensão é subdividida em três variáveis como, **benefícios recebidos**, **premiações** e **assistência à saúde**. Em relação a variável **benefícios recebidos**, que está direcionada a remuneração e gratificações, cerca de (50%) dos motoristas concorda que está de acordo com sua função, já uma porcentagem de (20%) se mantém neutra, nem concorda e nem discorda dessa variável, e apenas a porcentagem de (15%) discorda sobre os benefícios recebidos, e outros (15%) concordam totalmente, conforme Gráfico 6:

Gráfico 6: Benefícios recebidos

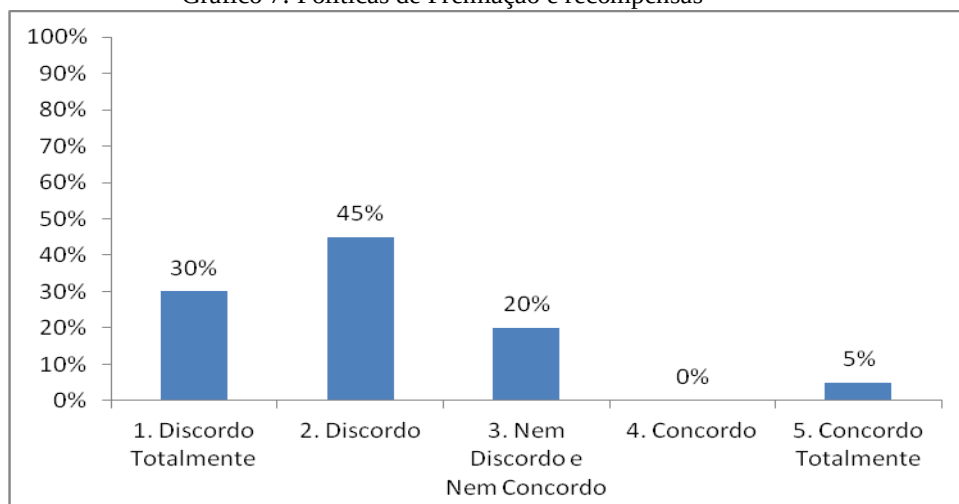


Fonte: Pesquisa direta (2019)

Desta forma, é possível concluir que a maioria dos motoristas está satisfeita com os salários e gratificações recebida, afirmando estarem de acordo com a função exercida pelos mesmos. Para Santos (2012), é necessária uma remuneração adequada para que o ser humano viva de maneira digna dentro dos padrões culturais, sociais, econômicos e que consiga suprir suas necessidades pessoais.

Com relação à existência de **políticas de premiação e recompensas**, a maioria dos motoristas entrevistados discorda sobre a existência dessas políticas com um percentual de (45%) e discordam totalmente em um percentual de (30%), (20%) preferiram se abster de se posicionar em relação a esse assunto, e apenas (5%) afirmaram concordar totalmente sobre a existência dessas políticas, de acordo com o Gráfico 7:

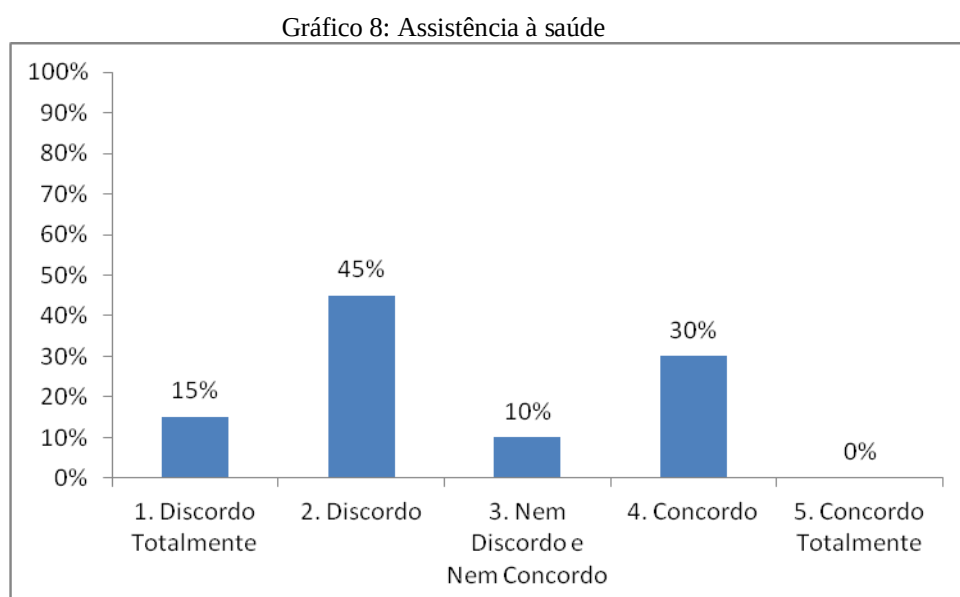
Gráfico 7: Políticas de Premiação e recompensas



Fonte: Pesquisa direta (2019)

A partir desse Gráfico 7, é possível identificar a inexistência de políticas de premiações e gratificações na empresa estudada, gerando um total de discordância de 75% dos motoristas entrevistados. Esse fator influencia na qualidade de vida no trabalho, pois de acordo com Santos, Andrade e Woehl (2015), um trabalho bem recompensado traz satisfação para o funcionário e uma percepção de justiça em receber um retorno financeiro em relação ao esforço na execução do trabalho.

No que se refere à **assistência à saúde oferecida pela empresa**, conforme o Gráfico 8, os dados demonstraram que (45%) motoristas discordam e (15%) discordam totalmente, já que a empresa não disponibiliza plano de saúde aos funcionários, alguns foram indiferentes (10%), e outros concordam em (30%). Essa concordância se dá devido à uma parceria que a empresa tem com o SEST-SENAT que é um órgão responsável por prestar serviços de odontologia, fisioterapia, psicologia, oftalmologia entre outros serviços gratuitos a todos os funcionários de transportes. Sendo assim, essa porcentagem não foi relacionada diretamente ao fornecimento de assistência a saúde da empresa estudada.



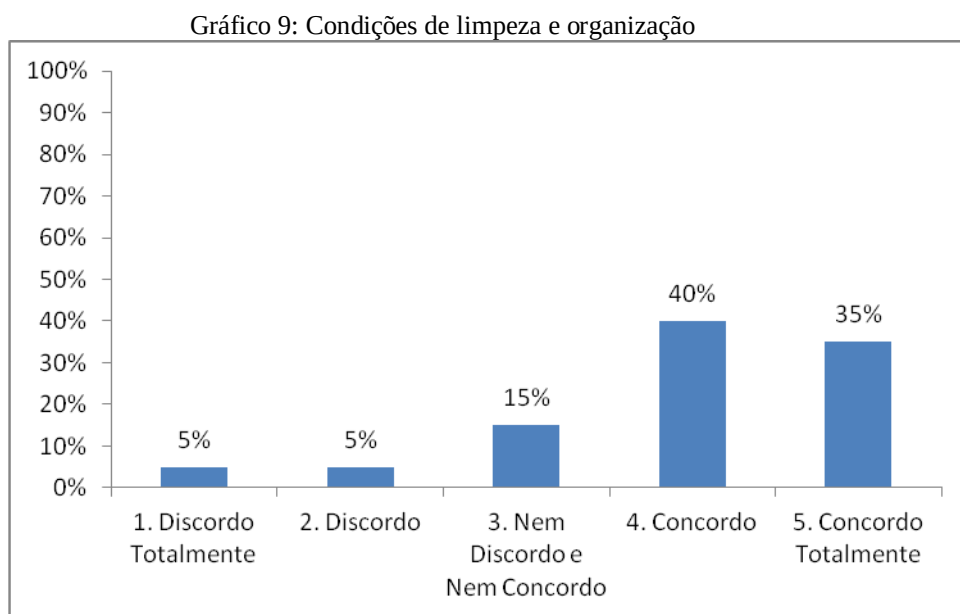
Fonte: Pesquisa direta (2019)

Portando, conclui-se que de acordo com os motoristas, a empresa não fornece nenhuma assistência a saúde, gerando uma insatisfação dos mesmos. Entretanto, tem a parceria do SEST-SENAT que presta o serviço gratuito na área da saúde, suprimindo as principais necessidades dos motoristas.

4.2.2.2 Condições de Trabalho

De acordo com Walton (1973), essa é a segunda dimensão e abrange três variáveis, sendo elas: limpeza e organização do trabalho; condições ambientais e uso de equipamentos de proteção individual (EPIs), porém, essa última não foi analisada devido à função de motorista não ser exigida uso de EPIs. Conforme Silva (2016), a qualidade de vida no trabalho é mensurada a partir das condições dentro do local de trabalho, dentre eles está o ambiente físico, material, equipamento, ambiente saudável e estresse.

Em relação à satisfação dos motoristas sob as **condições de limpeza e organização do ambiente de trabalho**, a maioria concorda e estão satisfeitos com um percentual de (40%), e mais (35%) concordam totalmente, ou seja, estão satisfeitos em relação a essa variável, alguns mantiveram indiferentes (15%), e outros (5%) discordam e (5%) discordam totalmente, de acordo com o Gráfico 9:

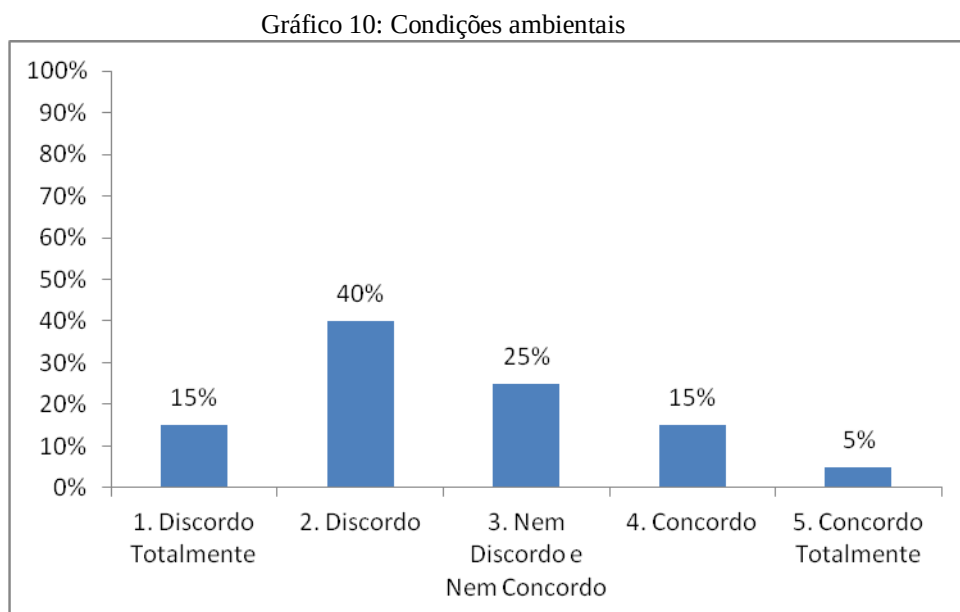


Fonte: Pesquisa direta (2019)

Dessa forma, os motoristas demonstraram estar satisfeitos com as condições de limpeza da empresa, essas exigências são essenciais para uma qualidade de vida no trabalho, pois Santos (2012) afirma que um ambiente deve oferecer conforto, fornecer um ambiente limpo e equipamentos adequados para facilitar na realização de suas tarefas, ajudando no bom desempenho das mesmas.

Quanto às **condições ambientais**, conforme o Gráfico 10, (40%) discordam e (15%) discordam totalmente e estão muito insatisfeitos com relação a essa variável. Uma

porcentagem de (25%) se mantiveram neutros, uma minoria concorda com um percentual de (15%) e mais outros (5%) concordam totalmente e estão satisfeitos com as condições ambientais.



Fonte: Pesquisa direta (2019)

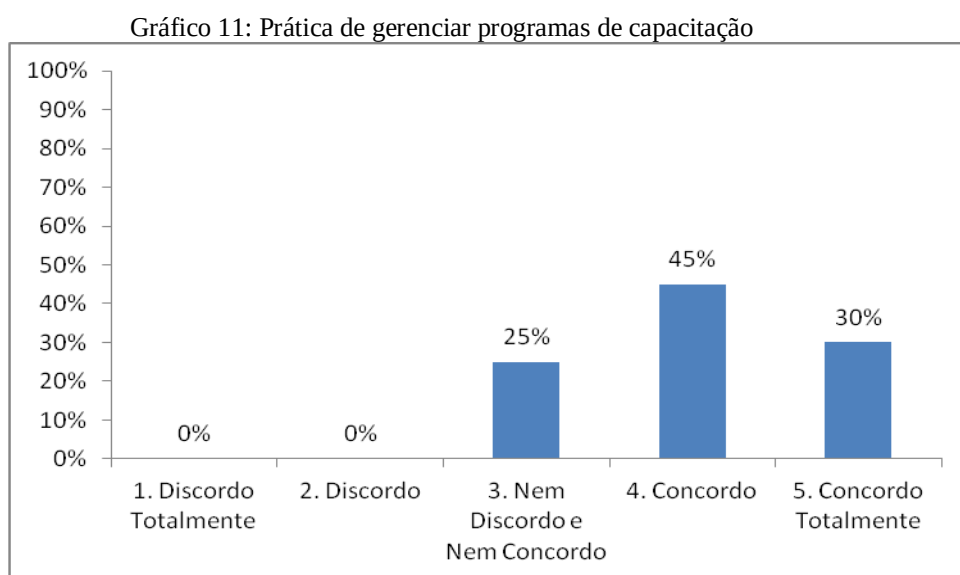
Mossoró tem uma alta temperatura e os ônibus não são climatizados, gerando um desconforto aos motoristas que são obrigados a passar toda a jornada de trabalho dentro do ônibus nessas condições. Deste modo conclui-se que os motoristas estão insatisfeitos em relação condições ambientais ao que o trabalho está sujeito. De acordo com Santos, Andrade e Woehl (2015) podem envolver na jornada de trabalho, condições climáticas, risco a saúde, ruído, odor e poluição visual, esses fatores afetam na realização de suas atividades, gerando uma insatisfação e baixo desempenho.

4.2.2.3 Uso e Desenvolvimento de Capacidades

A terceira dimensão está subdividida em: **programa de treinamento, informações necessárias sobre a função a ser exercida e participação na tomada de decisão**, essa divisão facilita na análise de satisfação dos motoristas em relação ao uso e estímulo de suas capacidades na empresa. Sobre isso, a teoria nos diz que “[...] o uso e o desenvolvimento das

capacidades devem atender a certas condições, como autonomia, variedade de habilidades, informação e perspectiva da atividade, significado e planejamento da tarefa” (SANTOS; ANDRADE; WOEHL, 2015, p. 7), os funcionários precisam ser estimulados a demonstrarem suas capacidades.

Nesse caso, em relação aos **programas de treinamento de capacitação** de acordo com o Gráfico 11, prevaleceram os motoristas satisfeitos com (45%) que concordam e (30%) que concordam totalmente, demonstrando estarem satisfeitos com esse quesito e outros (25%) permaneceram indiferentes.

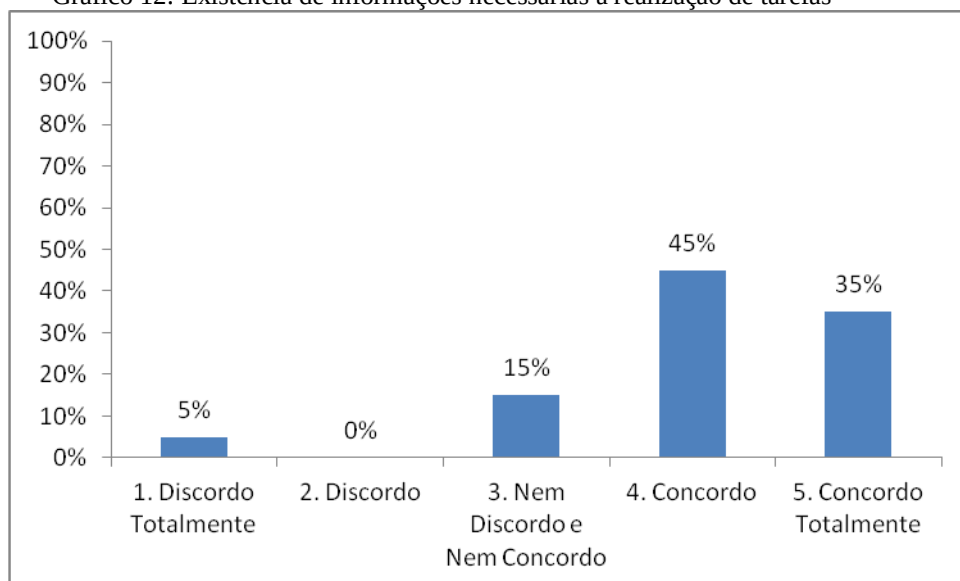


Fonte: Pesquisa direta (2019)

Dessa forma, conclui-se que nesse quesito os motoristas estão satisfeitos com a empresa, pois a importância em dar oportunidade aos motoristas para desenvolverem suas capacidades e desenvolver suas habilidades, colocando em prática em suas rotinas, gera um aumento no desempenho de suas tarefas.

Quanto à **existência de informações necessárias à realização de tarefas**, verificou-se que (45%) dos motoristas estão satisfeitos, com uma porcentagem de (45%) que concordam e (35%) que concordam totalmente, já (15%) foram indiferentes a essa questão e apenas (5%) discordam totalmente, conforme Gráfico 12:

Gráfico 12: Existência de informações necessárias à realização de tarefas

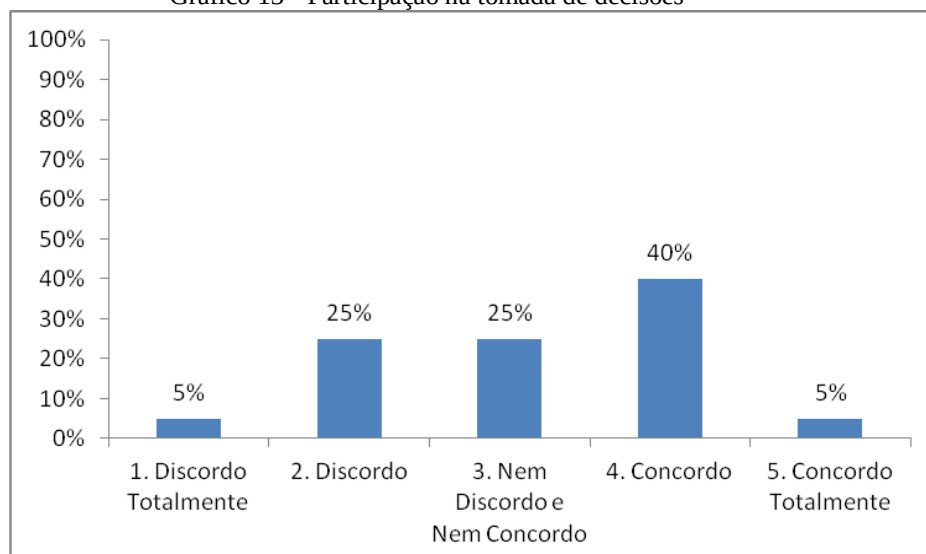


Fonte: Pesquisa direta (2019)

Assim, a maioria dos motoristas (80%) foi favorável, estando satisfeita com esse quesito, demonstrando que a empresa tem a preocupação em passar as informações necessárias para realização das tarefas, dando suporte ao motorista em suas atividades.

Já no quesito **participação na tomada de decisões**, os motoristas entrevistados demonstraram que a maioria com (40%) dos votos concordam, (5%) concordam totalmente, (25%) mantiveram-se indiferentes, outros (25%) discordam e (5%) discordam totalmente, conforme Gráfico 13:

Gráfico 13 - Participação na tomada de decisões



Fonte: Pesquisa direta (2019)

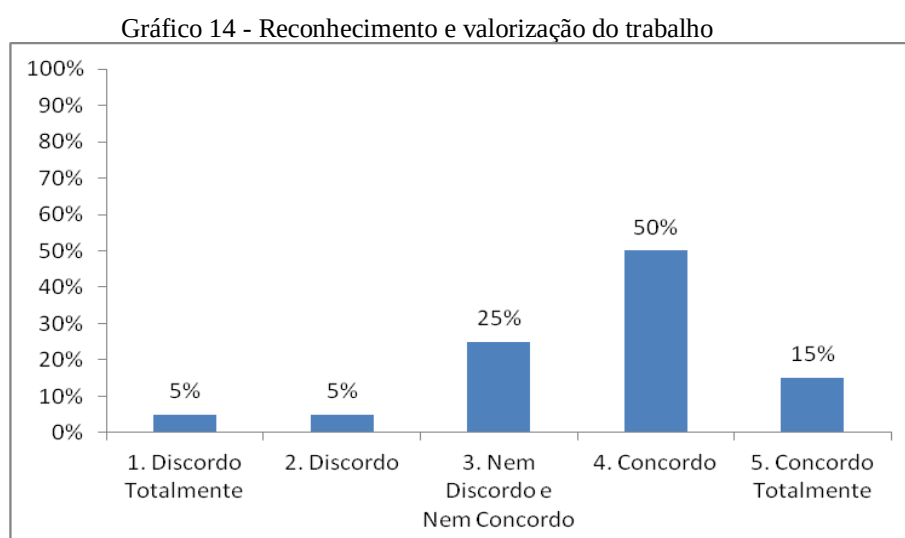
É possível verificar que prevalecem os motoristas que estão satisfeitos com a participação na tomada de decisões na empresa, essa variável tem relevância na qualidade de vida do funcionário, “pois torna a pessoa capaz de tomar suas próprias decisões em relação à tarefa que desempenha” (SANTOS, 2012, p. 35), fazendo com que diminua os empecilhos de hierarquia para pequenas decisões e aumenta o desempenho de suas atividades.

Em resumo, nessa dimensão, foi possível perceber que os motoristas estão, em sua maioria, satisfeitos com todas as três variáveis questionadas, esse resultado é determinante para a avaliação da qualidade de vida no trabalho nessa empresa.

4.2.2.4 Oportunidade de crescimento contínuo e segurança

Essa dimensão está dividida em **reconhecimento e valorização do trabalho, e segurança no emprego**. De acordo com Santos (2012), o crescimento profissional está relacionado diretamente com o plano de desenvolvimento e capacitação oferecido pela empresa, à medida que essas oportunidades são iguais a todos os funcionários.

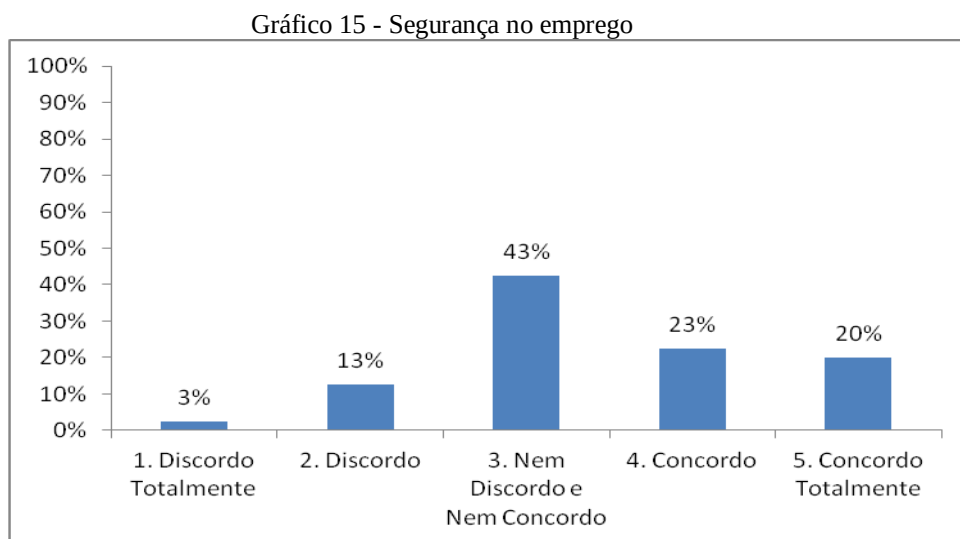
Deste modo, iniciando com a análise da variável **reconhecimento e valorização do trabalho** pela direção, um percentual predominante de (50%) dos motoristas reconheceram estarem satisfeitos, concordando e mais (15%) que concordam totalmente com esse quesito, uma porcentagem de (25%) permaneceram neutros e apenas uma minoria de (5%) cada discordam e discordam totalmente, de acordo com o Gráfico 14:



Fonte: Pesquisa direta (2019)

Diante disso, faz-se notória a satisfação dos motoristas em relação ao reconhecimento recebido pela direção da empresa, essa satisfação gera uma dedicação dos funcionários em exercer suas atividades e a expectativa de “[...] desenvolver-se e crescer pessoalmente, além de manter-se seguro em seu emprego, baseando-se nos seguintes indicadores: possibilidade de carreira, crescimento pessoal e segurança de emprego” (SILVA, 2016, p. 10).

De acordo com a variável **segurança no emprego**, ou seja, a estabilidade que a empresa oferece, nas respostas dos motoristas houve uma predominância de (43%) de motoristas indiferentes, (23%) estavam satisfeitos e concordavam e (20%) concordavam totalmente, já (13%) discordavam e uma minoria de (3%) discordavam totalmente, conforme Gráfico 15:



Fonte: Pesquisa direta (2013)

Sendo assim, a segurança no trabalho foi dividida entre os que estavam satisfeitos e os indiferentes a esse fator, mesmo os resultados satisfatórios sendo maiores do que os insatisfatórios, a quantidade de motoristas indiferentes é significativa.

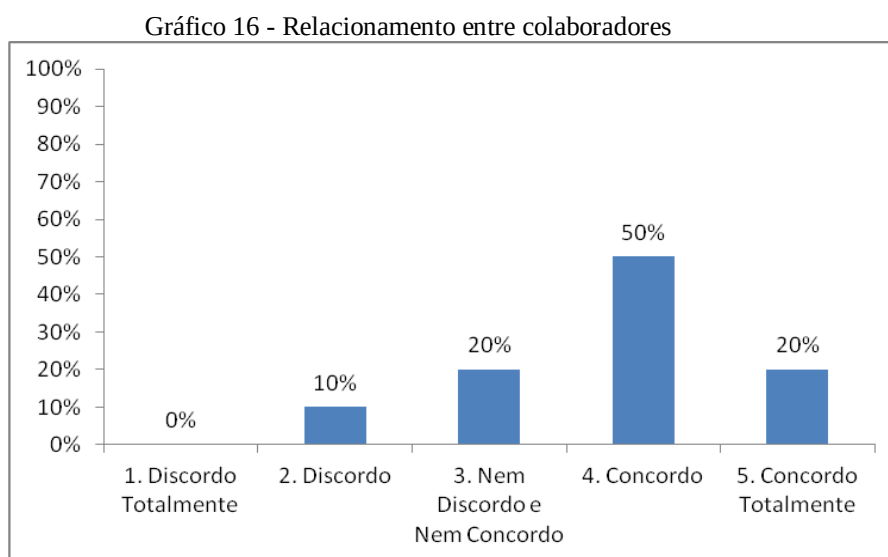
Vale salientar que a segurança no emprego ajuda na motivação do funcionário a exercer suas tarefas com eficácia e ir em busca de “[...] desenvolvimento pessoal, no desenvolvimento da carreira, na possibilidade de aplicação de novas habilidades, na sensação de segurança no emprego e na remuneração” (SANTOS; ANDRADE; WOEHL, 2015, p. 7).

Diante dos resultados dessa dimensão, conclui-se que os motoristas estão satisfeitos com o reconhecimento recebido e estão satisfeitos em parte com a segurança no trabalho que a empresa passa em relação a seus empregos.

4.2.2.5 Integração Social na organização

Esta dimensão abrange duas variáveis: **relacionamento do trabalhador com outros colaboradores** e o **relacionamento deles com seus superiores**, e tem como objetivo medir o grau de integração social desenvolvido dentro das organizações com base em alguns fatores como “[...] igualdade de oportunidades, relacionamento e senso comunitário” (SILVA, 2016, p. 11). Esses fatores ajudam na mensuração dessa integração social, que deve acontecer de forma saudável e que não prejudique a execução das atividades no trabalho.

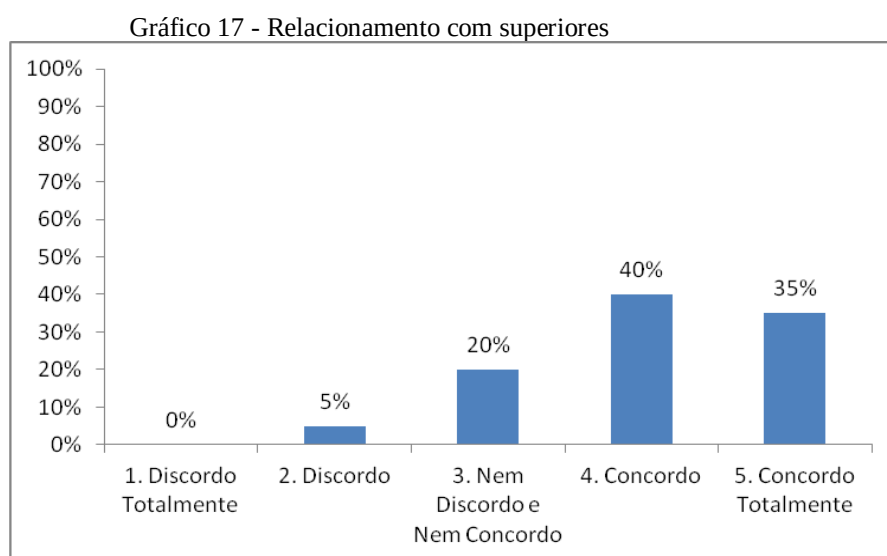
Dessa forma, em relação ao **relacionamento do trabalhador com outros colaboradores**, os resultados obtidos pelos entrevistados foram predominantemente satisfatórios com (50%) que concordam e mais (20%) que concordam totalmente, uma porcentagem de (20%) não se posicionaram ficando indiferentes, e apenas (10%) discordam, de acordo com o Gráfico 16:



Fonte: Pesquisa direta (2019)

Conclui-se que os motoristas tem um relacionamento saudável com os demais, estando satisfeitos com essa relação, assim o ambiente torna-se harmônico e a interação traz “[...] um bom relacionamento interpessoal e um espírito de equipe junto aos trabalhadores da organização, por haver um comprometimento mútuo entre estes indivíduos e senso de comunidade” (SANTOS, 2012, p. 36). Assim, a empresa é beneficiada com esse relacionamento, gerando um bom trabalho em equipe e aumento da produtividade.

Sobre o **relacionamento com os superiores**, foi avaliado como os motoristas entrevistados avaliam o relacionamento deles com seus superiores, diante disso, foi obtido um resultado satisfatório, já que (40%) concordam e mais (35%) concordam totalmente com essa questão, uma porcentagem de (20%) mantiveram-se neutros e apenas (5%) discordam, conforme Gráfico 17:



Fonte: Pesquisa direta (2019)

Em vista disso, identificou-se uma satisfação dos motoristas sobre o relacionamento com seus superiores, sendo a maioria um total de (75%) favoráveis a essa questão. Demonstrando assim, que a chefia tem uma ligação mais próxima com seus funcionários, gerando uma relação saudável.

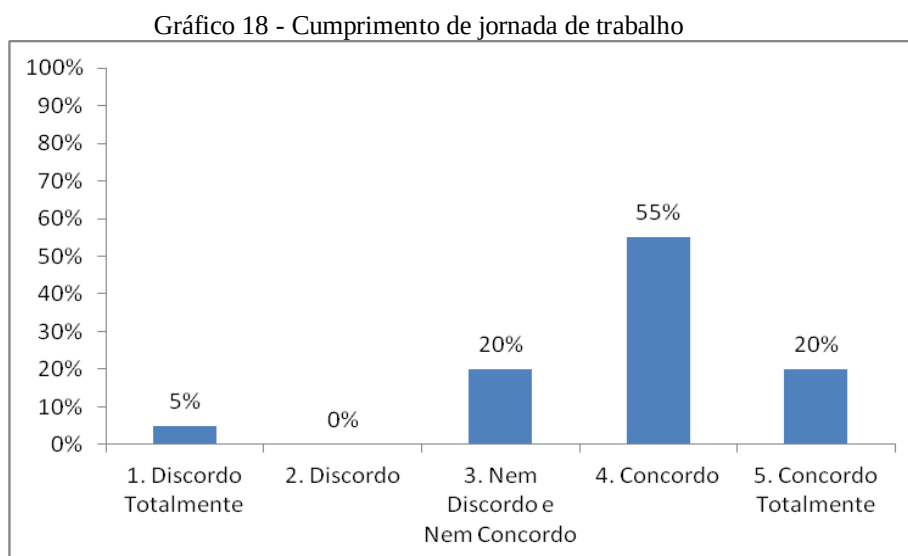
Por fim, essa dimensão foi satisfatória em todas as questões, transparecendo um bom relacionamento dos colaboradores e de seus superiores. Essa satisfação demonstra que o ambiente tem “[...] ausência de preconceitos, democracia social, companheirismo, união e comunicação aberta” (SANTOS; ANDRADE; WOEHL, 2015, p. 7), tornando-se um ambiente saudável e proporcionando uma qualidade de vida no trabalho aos motoristas.

4.2.2.6 Constitucionalismo

Essa dimensão abrange três variáveis: **cumprimento de jornada de trabalho, ritmo de trabalho e liberdade de expressão**. Essa dimensão torna-se muito relevante para a

organização e seus funcionários, pois é responsável pelas garantias constitucionais em resguardar os direitos dos colaboradores e deveres da empresa.

Em relação ao **cumprimento de jornada de trabalho**, o Gráfico 18, mostra um relevante índice de motoristas favoráveis a essa variável, com (55%) das respostas que concordam e (20%) que concordam totalmente, já outros (20%) mantiveram-se indiferentes e apenas (5%) discordam totalmente.

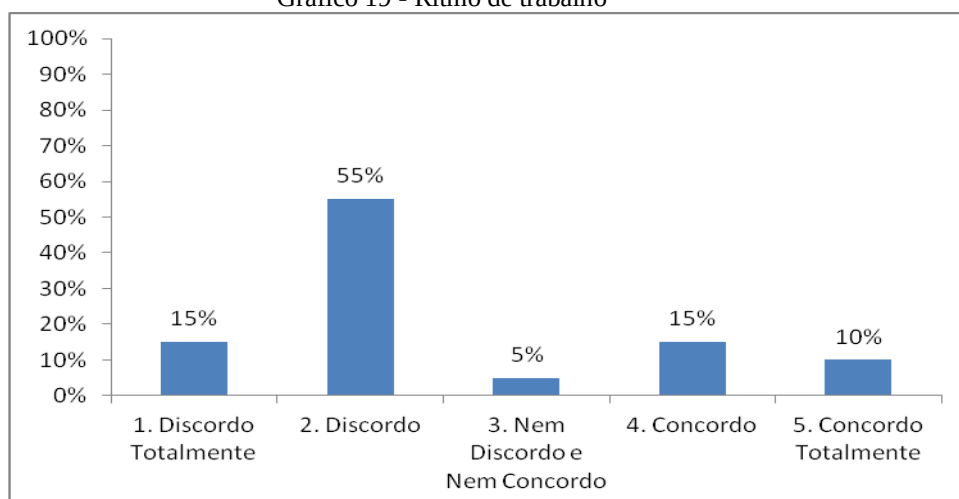


Fonte: Pesquisa direta (2019)

Desse modo, identifica-se que a jornada de trabalho dos motoristas está de acordo com a legislação, trazendo uma satisfação aos colaboradores, já uma jornada abusiva refletiria diretamente na qualidade de vida no trabalho.

De acordo com a variável **ritmo de trabalho**, um fator de extrema importância nessa dimensão, é possível salientar uma insatisfação dos motoristas, com um percentual de (55%) que discordam e mais (15%) que discordam totalmente, apenas (5%) não concordam e nem discordam, (15%) concordam e (10%) concordam totalmente, conforme Gráfico 19:

Gráfico 19 - Ritmo de trabalho

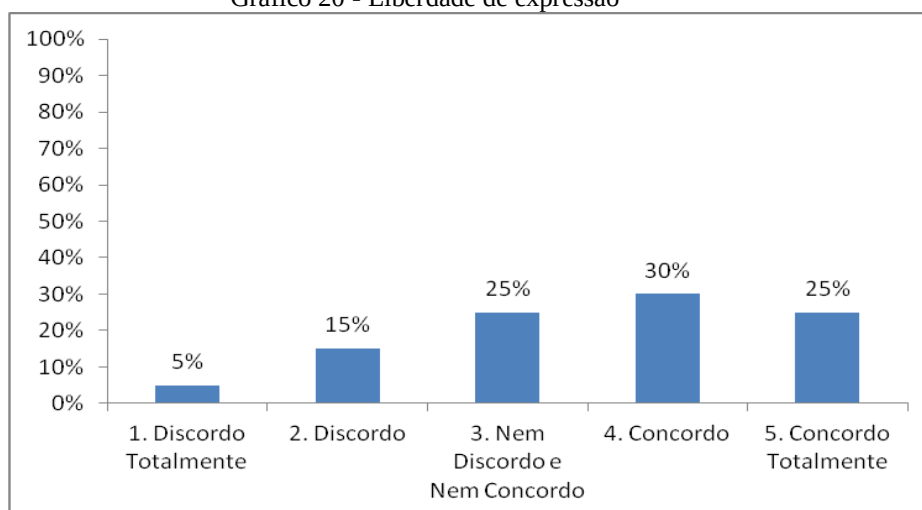


Fonte: Pesquisa direta (2019)

Apesar da jornada de trabalho estar adequada na percepção dos motoristas, o ritmo de trabalho claramente não está satisfazendo os mesmos, influenciando diretamente em sua qualidade de vida e consequentemente em seu desempenho na realização das atividades.

Já de acordo com a variável **liberdade de expressão**, os resultados foram favoráveis, com (30%) dos motoristas afirmando concordarem com essa variável e (25%) que concordam totalmente, outros (25%) nem discordam e nem concordam, (15%) discordam e (5%) discordam totalmente, de acordo com o Gráfico 20:

Gráfico 20 - Liberdade de expressão



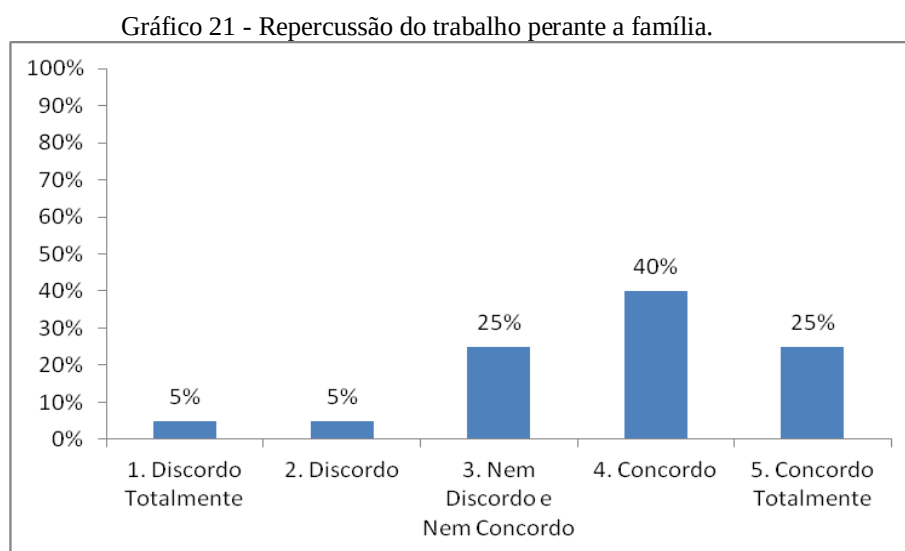
Fonte: Pesquisa direta (2019)

Em vista disso, essa dimensão obteve satisfação dos motoristas em relação a duas de três variáveis, sendo um resultado relevante para medir a qualidade de vida no trabalho da empresa.

4.2.2.7 O trabalho e o espaço total de vida

Nessa dimensão foram avaliadas três variáveis: **repercussão do trabalho perante a família, entretenimento oferecido aos trabalhadores e prazer na realização das tarefas.** A finalidade dessa dimensão é avaliar o equilíbrio entre as necessidades da vida pessoal dos motoristas e as exigências da empresa em questão.

Em relação a variável **repercussão do trabalho perante a família**, apurou-se um percentual de (40%) favoráveis, afirmando concordar e (25%) que concordam totalmente sobre esse assunto, já (25%) se abstiveram, ficando neutros e apenas uma porcentagem de (5%) de discordância, igualmente para cada discordo e discordo totalmente, conforme Gráfico 21:

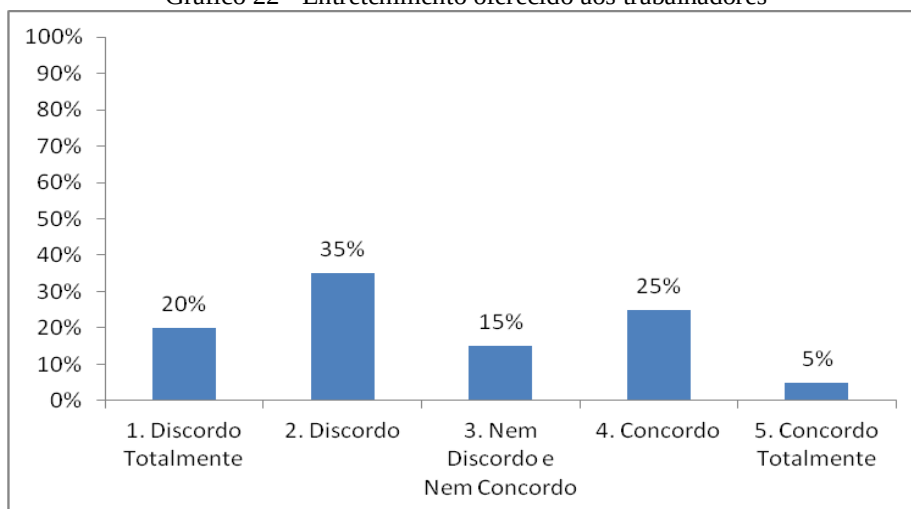


Fonte: Pesquisa direta (2019)

Através desses resultados, é nítida a satisfação dos motoristas em saber que suas famílias se agradam de seu trabalho, que através do cumprimento de uma jornada de trabalho justa é possível passar um tempo de qualidade com suas famílias e amigos, influenciando em sua qualidade de vida.

No caso do **entretenimento oferecido aos trabalhadores**, identificou-se que (35%) estão insatisfeitos, discordando dessa variável e ainda (20%) discordam totalmente, já (15%) mantiveram-se neutros diante desse assunto, outros (25%) concordam e mais (5%) concordam totalmente, conforme o Gráfico 22:

Gráfico 22 - Entretenimento oferecido aos trabalhadores

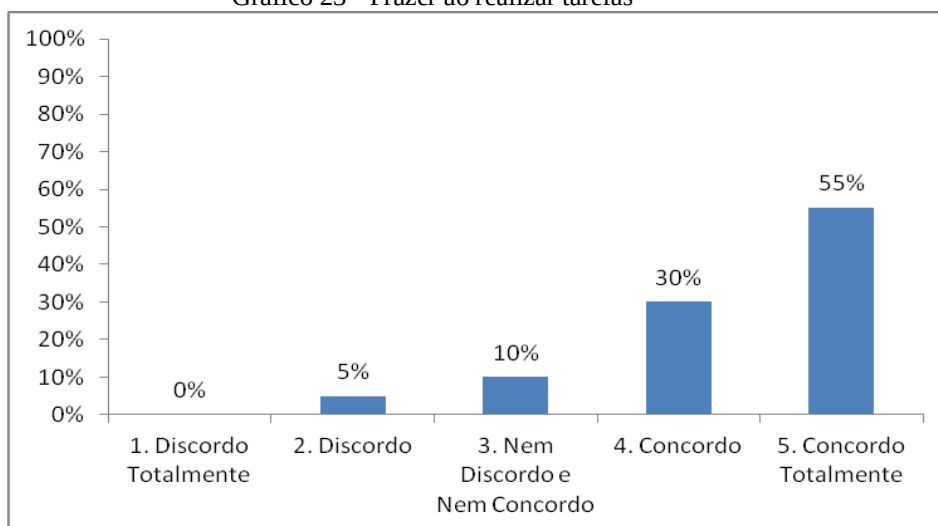


Fonte: Pesquisa direta (2019)

Diante do exposto, observou-se que os motoristas não concordam com o entretenimento fornecido pela empresa ou pela falta dele, gerando uma insatisfação, demonstrando a necessidade de uma atenção nesse aspecto.

No que se refere à variável **prazer ao realizar tarefas**, a partir dos dados obtidos mediante os motoristas entrevistados, (55%) concordam totalmente e mais (30%) concordam, revelando sentirem prazer ao realizar suas tarefas, já (10%) mantiveram-se neutros e apenas (5%) discordam, de acordo com o Gráfico 23:

Gráfico 23 - Prazer ao realizar tarefas



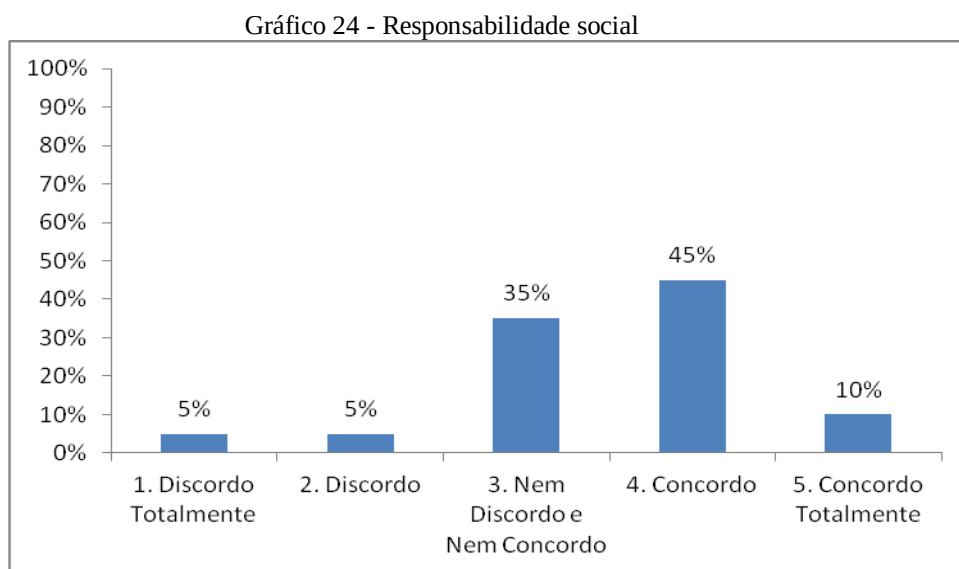
Fonte: Pesquisa direta (2019)

Portanto, essa variável demonstrou-se bastante satisfatória perante os motoristas entrevistados, provavelmente com influência no bom relacionamento com seus colegas e chefia, assim como a boa repercussão do trabalho com seus familiares, trazendo satisfação e motivação na execução de suas tarefas.

4.2.2.8 Relevância Social da Vida no Trabalho

Essa última dimensão de Walton (1973) tem como objetivo avaliar a qualidade de vida no trabalho “[...] de acordo com a percepção que o empregado tem em relação à responsabilidade da instituição na comunidade, a qualidade da prestação de serviços e o atendimento”(SILVA, 2016, p. 11). Ela é dividida em três variáveis: **preocupação com a responsabilidade social, orgulho de trabalhar na empresa e preocupação com a qualidade de vida no trabalho.**

No caso da **responsabilidade social**, apurou-se um percentual abrangente de (45%) dos motoristas que afirmaram concordar com a responsabilidade que empresa tem com a sociedade e mais (10%) que concordam totalmente, já uma porcentagem de (35%) não opinaram, mantendo-se indiferentes, e apenas (5%) que discordam e discordam totalmente, ou seja, não foram favoráveis a essa questão, conforme o Gráfico 24:

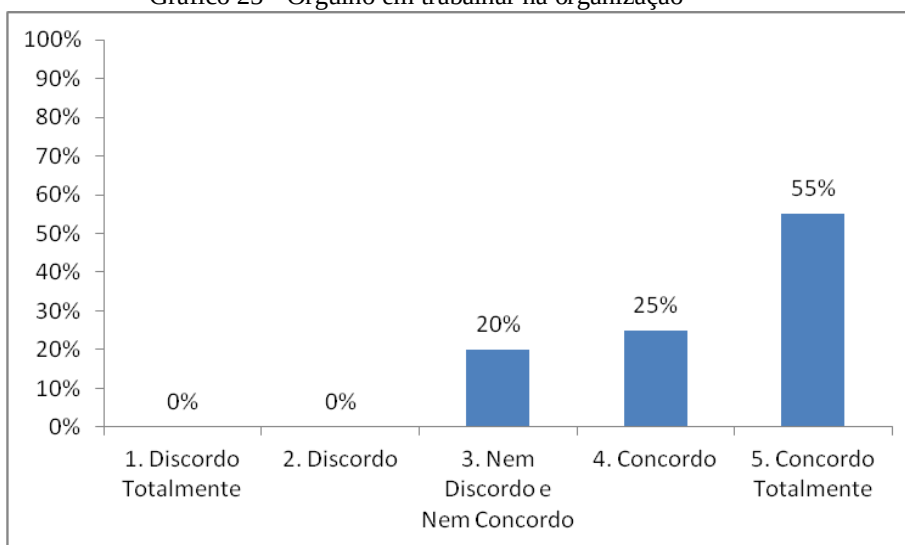


Fonte: Pesquisa direta (2019)

Cada vez mais os funcionários estão se preocupando com a responsabilidade das empresas com a comunidade. Essa variável torna-se relevante na vida do funcionário, pois é responsável pela satisfação em trabalhar em uma empresa que se preocupa com o bem da sociedade.

Em relação à variável **orgulho de trabalhar na organização**, foi constatado, conforme o Gráfico 25, um percentual de (55%) e mais (25%) dos motoristas entrevistados afirmaram ter orgulho de trabalhar na empresa em questão, uma porcentagem de (20%) mantiveram-se indiferentes, não opinando e nenhum resultado de insatisfação nessa variável.

Gráfico 25 - Orgulho em trabalhar na organização

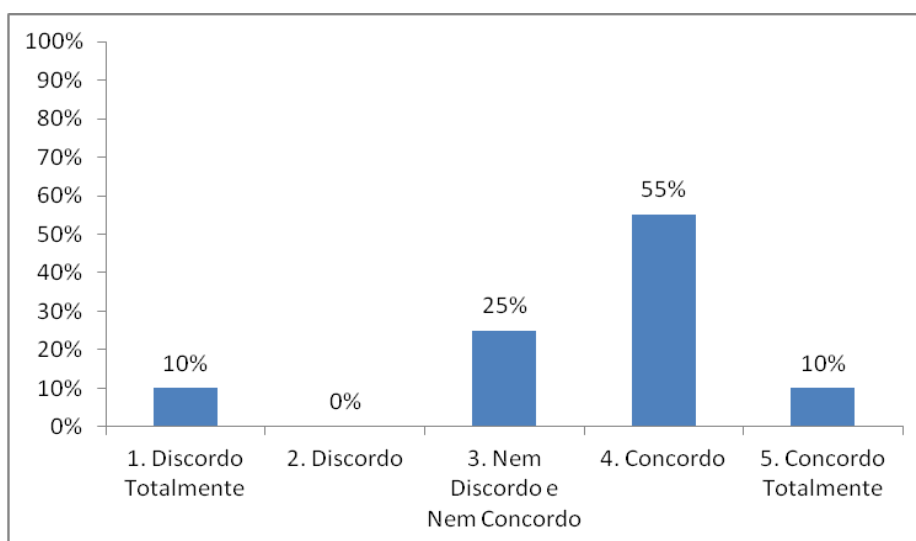


Fonte: Pesquisa direta (2019)

Diante disso, identificou-se uma maior satisfação dos motoristas ao sentirem orgulho de trabalhar nessa empresa, obtendo nenhum voto de insatisfação, demonstrando que a empresa está criando esse sentimento, e influenciando na qualidade de vida dos funcionários.

No quesito **preocupação com a qualidade de vida no trabalho**, constatou-se que os motoristas entrevistados concordaram com um percentual de (55%), e mais (10%) afirmaram concordar totalmente em relação à preocupação da empresa com a QVT dos mesmos, já (25%) não opinaram, sendo indiferentes, e apenas (10%) discordam totalmente, conforme Gráfico 26:

Gráfico 26 - Preocupação com a qualidade de vida no trabalho



Fonte: Pesquisa direta (2019)

Em resumo, essa dimensão obteve satisfação em todas as variáveis analisadas, deixando evidente o orgulho dos motoristas ao trabalharem nessa empresa, a preocupação com a sociedade que a empresa tem e principalmente a preocupação com a Qualidade de Vida dos funcionários.

Para uma melhor análise dos resultados foi elaborado um quadro comparando os resultados com concordância, somando as porcentagens de concordo com concordo totalmente e os resultados com discordância, sendo o somatório das porcentagens de discordo e discordo totalmente, em relação às dimensões e variáveis descritas por Walton (1973). A formatação de cores é feita da seguinte forma: **verde para bom, amarelo para mediano e vermelho para ruim.**

Diante disso, foi estabelecida uma classificação de acordo com a porcentagem, em relação aos níveis de **concordância**, segue a formatação: verde, se a porcentagem estiver acima de (70%), amarelo se estiver entre (50%) e (70%) e vermelho se o nível for abaixo dos (50%).

No caso dos resultados em **discordância**, decidiu-se pelo preenchimento das células com a formatação: porcentagens entre (0%) a (30%), deve preencher na cor verde, as porcentagens entre (30%) e (50%) serão preenchidas de amarelo, e por fim, a cor vermelha será utilizada nas células com percentual superior a (50%), conforme Tabela 3:

Tabela 1- Avaliação das variáveis na repartição

DIMENSÕES	VARIÁVEIS	DISCORDO	CONCORDO
1 - COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	BENEFÍCIOS RECEBIDOS	15%	65%
	PREMIAÇÕES	75%	5%
	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	60%	30%
2 - CONDIÇÕES DE TRABALHO	LIMPEZA	10%	75%
	CONDIÇÕES AMBIENTAIS	55%	20%
3 - USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	PROGRAMA DE TREINAMENTO	0%	75%
	INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS	5%	80%
	PARTICIPAÇÃO NA TOMADA DE DECISÕES	30%	45%
4 - OPORTUNIDADES DE	RECONHECIMENTO	10%	65%

CRESCIMENTO E SEGURANÇA			
	SEGURANÇA	15%	43%
5 - INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	RELAÇÃO COM COLEGAS	10%	70%
	RELAÇÃO COM SUPERIORES	5%	75%
6 - CONSTITUCIONALISMO	CUMPRIMENTO DE HORÁRIO	5%	75%
	RITMO DE TRABALHO	70%	25%
	LIBERDADE DE EXPRESSÃO	20%	55%
7 - O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DA VIDA	REPERCUSSÃO PERANTE A FAMÍLIA	10%	65%
	ENTRETENIMENTO	55%	30%
	PRAZER EM TRABALHAR	5%	85%
8 - RELEVÂNCIA SOCIAL	RESPONSABILIDADE SOCIAL	10%	55%
	ORGULHO EM TRABALHAR NA REPARTIÇÃO	0%	80%
	PREOCUPAÇÃO COM QVT	10%	65%

Fonte: Adaptado de Diniz (2010)

De acordo com a Tabela 3, a empresa de ônibus estudada, na opinião dos motoristas entrevistados, possui algumas variáveis críticas que precisam ter uma atenção da empresa, buscando melhorias. As variáveis com maiores insatisfações foram: premiações, assistência à saúde, condições ambientais, ritmo de trabalho e entretenimento.

Ainda sob a percepção dos motoristas, uma variável está variando entre o nível de discordância e concordância, que é a participação na tomada de decisões, obtendo quase um equilíbrio nos resultados. Já as demais variáveis foram predominantes na satisfação dos motoristas entrevistados, variáveis essas: benefícios recebidos, limpeza, programa de treinamento, informações necessárias, reconhecimento, segurança, relação com colegas, relação com superiores, cumprimento de horário, liberdade de expressão, repercussão perante a família, prazer em trabalhar, responsabilidade social, orgulho em trabalhar na repartição e preocupação com a QVT.

Por fim, observou-se uma predominância na classificação de bom e médio, e uma menor classificação ruim, envolvendo os graus de concordância e discordância, prevaleceram

às concordâncias, já que as discordâncias foram apenas nas variáveis: premiações, assistência à saúde, condições ambientais, ritmo de trabalho e entretenimento, em um total de cinco das vinte e uma variáveis que foram avaliadas. Diante do exposto, na observância dos fatores descritos, confirma-se o comprometimento da empresa em satisfazer, praticamente, todo o leque de quesitos ligados à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), fato que demonstra nível satisfatório de percepção por parte dos motoristas participantes da pesquisa.

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Essa seção apresenta as conclusões concernentes ao conteúdo investigado, bem como, o resultado da pesquisa proposta. Assim, nesta última seção, apresentam-se com as conclusões, limitações da pesquisa na execução deste estudo e, por fim, as sugestões para trabalhos futuros.

5.1 CONCLUSÕES

A evolução da tecnologia e o aumento nas exigências das organizações geram cobranças com os motoristas, fazendo com que a busca incessante pela produtividade afete na qualidade de vida do funcionário. Nesse sentido, a análise da empresa de ônibus de Mossoró/RN, demonstrou que mesmo a empresa diante de dificuldades no sistema de transportes, ainda assim conseguiu estabelecer uma qualidade de vida aos seus motoristas.

Desta forma, em resposta ao problema de pesquisa, em relação à percepção dos motoristas de uma empresa de ônibus, quanto à implementação de ações relacionados à qualidade de vida no trabalho, pode-se afirmar que não somente é notória a preocupação da empresa, como também, se conseguem altos níveis de percepção por parte dos profissionais participantes do estudo.

O trabalho obteve êxito no sentido de se atender ao objetivo geral que propunha uma análise da qualidade de vida no trabalho na percepção dos motoristas de uma empresa de ônibus, no qual essa análise identificou os critérios determinantes de qualidade de vida propostas pelo modelo de Walton (1973), bem como, a percepção dos motoristas, avaliada como satisfatória. Quanto aos objetivos específicos, os mesmos foram atingidos verificando-se que foi identificado o perfil no geral, do gênero masculino, com faixa etária entre 31 a 50 anos, são em sua maioria casados, com escolaridade nível médio e ensino fundamental e exercem suas atividades na empresa entre 12 a 48 meses, confirmando a permanência no emprego, baixa rotatividade e atendendo o primeiro objetivo específico.

Com relação ao segundo objetivo específico, os resultados apontaram que foram identificados fatores e critérios determinantes da existência da QVT no âmbito da empresa em questão, o que foi elucidado pela análise das oito dimensões de Walton (1973), dentre os quais se distribuíram as 22 variáveis que impactam diretamente na qualidade de vida no trabalho (QVT) dos motoristas envolvidos na pesquisa e, por fim, atendendo ao último

objetivo específico, traçou-se um diagnóstico de QVT a partir da percepção dos motoristas participantes, pode-se afirmar que a empresa demonstrou que esta exercendo seu papel no que se refere a oferecer uma QVT que reflete no serviço de transporte de passageiros, sendo relevante para a comunidade, pois presta um serviço básico de locomoção.

Assim, de acordo com os resultados, as principais variáveis que determinaram a existência da qualidade de vida no trabalho dessa empresa foram: benefícios recebidos, limpeza, programa de treinamento, informações necessárias, reconhecimento, segurança, relação com colegas, relação com superiores, cumprimento de horário, liberdade de expressão, repercussão perante a família, prazer em trabalhar, responsabilidade social, orgulho em trabalhar na empresa e preocupação com a QVT.

Dessa forma, conclui-se que a empresa apresenta qualidade de vida no trabalho, de acordo com a análise dos resultados, porém observando algumas dimensões com menores percentuais como: premiações, assistência à saúde, condições ambientais, ritmo de trabalho e entretenimento, essas devem ser aperfeiçoadas para manter o equilíbrio da empresa e a satisfação constante dos motoristas, trazendo um retorno financeiro e produtivo para a empresa.

5.2 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Mesmo atingidos o objetivo geral e os específicos da pesquisa, registrou-se como limitações para o desenvolvimento da pesquisa, a questão dos horários para os motoristas responderem, pois os mesmos encerravam suas atividades no horário da noite, horário esse que a pesquisadora tinha disponível para aplicar os questionários. Outra questão analisada foi a desconfiança por parte de alguns motoristas em responder ao questionário, achando que era uma ação nova por parte da diretoria.

5.3 RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

O desenvolvimento do estudo mostrou que há mais possibilidades para a propositura de trabalhos científicos. Sugere-se, portanto, trabalhos futuros na área de gestão de pessoas, focando diretamente avaliações de desempenho com base nos princípios de QVT; sugere-se trabalhos com outras empresas que prestam o serviço de transporte a passageiros, como as empresas de ônibus intermunicipais e interestaduais, já que para exercer a função de motorista nessas empresas, o tempo e o percurso é muito maior; e por fim, sugere-se ainda, realizar pesquisa com a gestão para levantamento de percepção da QVT.

REFERÊNCIAS

- ABQV - Associação Brasileira de Qualidade de Vida. **Jornada de Qualidade de Vida abordou o papel das Empresas na Promoção da Saúde**. 2018. Disponível em: <<http://www.abqv.org.br/Noticias/NoticiaDetalhe?idNoticia=478>>. Acesso em 05 dez. 2018.
- ABQV - Associação Brasileira de Qualidade de Vida. **Qualidade de vida no trabalho**. Disponível em: <http://www.abqv.com.br/imprensa/Content.aspx?id=294>. Acesso em 12 abr 2017.
- BOM SUCESSO, E. P. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: QualityMark, 2002.
- CARVALHO, T. C.; HORT, I. C. Qualidade de vida no trabalho. **Revista ICPG**, Santa Catarina, v.3, n.12, p.12-25, 2008.
- CHAVES, D. F. **Qualidade de vida no trabalho (QVT)**: Estudo de caso com os servidores da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN) lotados no Campus Central. 84 f. 2013. (Monografia). Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA, 2013.
- CHAVES, L. F. N. **Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)**: antecedentes, definições e modelos teóricos. In: GUIMARÃES, L. B. M. Ergonomia: Tópicos Especiais. 4. Ed. Porto Alegre: Fundação Empresa Escola de Engenharia da UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2004.
- CNT - Confederação Nacional do Transporte. **Perfil dos Motoristas de Ônibus Urbanos**. 2017. Disponível em: <<http://www.cnt.org.br/Pesquisa/pesquisa-cnt-perfil-motoristas-onibus>>. Acesso em 03 dez. 2018.
- DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho**: uma abordagem organizacional. São Paulo: Pioneira TL, 2001.
- DINIZ, L. L. **Qualidade de vida no trabalho**: estudo em empresas do setor calçadista da Paraíba. 2010 152 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Centro de Tecnologia, Universidade Federal da Paraíba, 2010.
- FERNANDES, E. C. **Qualidade de Vida no Trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade**: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GOMES, M. L. B.; PEREIRA, J. L. **O paradigma da melhoria dos fluxos de processos. Apostila do Curso de Especialização em Engenharia de Produção**. MEP/DEP/UFPB, 2005.
- GUIMARÃES, L. B. M. **Ergonomia**: Tópicos Especiais: Qualidade de vida no trabalho psicologia e trabalho. 4ª ed. Porto Alegre: FEENG/UFRGS/EE/PPGEP, 2001.
- JORNAL OFICIAL DE MOSSORÓ: **Comissão permanente de Licitação I Extratos de Adjudicação, Homologação e Contrato da Concorrência Nº 40/2015 - SEMOB**. Mossoró,

26 fev. 2016. Disponível em: <<https://www.prefeiturademossoro.com.br/jom/index.php>>. Acesso em: 23 fev. 2019.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de Marketing**. Englewood Cliffs, Prentice-Hall, 1991.

LACERDA, A. R. F. **Teoria Geral da Administração**. São Paulo, 2009.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.. **Qualidade de vida no trabalho**: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. Revista brasileira de medicina psicossomática, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 79-80, abr.-mai.-jun. 1997.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT**: Conceitos e práticas nas Empresas da Sociedade pós-industrial. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MACEDO, J.; MATOS, R. D. Qualidade de vida no trabalho: um estudo realizado com os motoristas da UNICENTRO, do campus de Irati. **Revista Eletrônica Latu Sensus**, Irati, v. 1, n. 1, p.1-28, mar. 2007.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia Científica**: ciência e conhecimento científico; métodos científicos; teoria, hipóteses e variáveis; metodologia jurídica. São Paulo: Atlas, 2009.

MAXIMIANO, A. A. C. **Administração de projetos**: como trabalhar ideias em resultados. São Paulo: Atlas, 2002.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração**: da escola científica à competitividade na economia globalizada. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MONACO, F. F.; GUIMARÃES, V. N. Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da Gerência de Administração dos Correios. **Revista de Administração Contemporânea (RAC)**, v. 4. n. 3, p. 67-88, 2000.

OGATA, A. **A qualidade de Vida no Trabalho e a Responsabilidade Social**. 2004. Disponível em: <<http://www.abqv.org.br/artigos.php?id=57>>. Acesso em abr de 2019.

OLIVEIRA, P. M.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Avaliação da Gestão de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho. **RAE-eletrônica**, v. 4, n. 1, Art. 9, jan./jul. 2005.

PILATTI, L. A. Qualidade de vida no trabalho e a teoria dos dois fatores de Herzberg: possibilidades-limite das organizações. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, v. 4, n. 1, p. 18-24, 2012.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2013.

QUEIROZ, F. L. V. **Qualidade de vida no trabalho (QVT)**: estudo comparativo em três *campi* de uma Instituição Federal de Ensino no Rio Grande do Norte. 105 f. 2014. (Monografia). Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA, 2014.

RAMOS, P.; RAMOS, M. M.; BUSNELLO, S. J. **Manual prático de metodologia da pesquisa: artigo, resenha, projeto, TCC, monografia, dissertação e tese**. Rio de Janeiro: Atlas, 2005.

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

SANTOS, D. F. A. **Qualidade De Vida no Trabalho**: um estudo sobre a percepção dos motoristas do centro estadual de ensino fundamental Tucunduva. 180 f. (Dissertação) Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Santa Rosa, 2012.

SANTOS, L. C. R.; ANDRADE, E. L. de; WOEHLE, S. Correlação das teorias de Maslow e Walton aplicada na análise de qualidade de vida no trabalho de profissionais de uma empresa do comércio calçadista – Curitiba/Paraná. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 24-42, jan./dez. 2015.

SEST/SENAT - Serviço Social do Transporte (SEST) e o Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (SENAT). **Conheça o SEST SENAT**. Disponível em: <http://www.sestsenat.org.br/Paginas/conheca-o-sest-senat>. Acesso em 05 dez. 2018.

SHIGUNOV NETO, A.; GOMES, R. M. Reflexões sobre a avaliação de desempenho: uma breve análise do sistema tradicional e das novas propostas. **RECADM – Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**. 1 ed. v.1. n 1., maio de 2002.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005. 138 p.

SILVA, M. A. D.; DE MARCHI, R. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1997.

SILVA, T. G., et al. Qualidade de Vida no Trabalho: uma análise empírica sob o modelo de Walton. **Revista Inteligência Competitiva**, v. 6, n. 1, out. 2016.

STONER, J. A. F.; FREEMAN, R. E. **Administração**. 5 ed. LTC: Rio de Janeiro, 1999.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VIEIRA, A. O.; VEIGA, H. M. S. Qualidade de vida no trabalho de motoristas e Cobradores do transporte coletivo de Uberlândia. **Revista de Psicologia**, Fortaleza, v.9 n1, p. 189-199, 2018.

WALTON, R.E. **Qualidade de Vida no Trabalho**: O que é isto? São Paulo: Atlas, 1973.

APÊNDICE A

PARTE 1. PERFIL DO ENTREVISTADO:

Gênero:

☐ Masculino

☐ Feminino

Faixa etária:

☐ até 20 anos

☐ de 41 a 50 anos

☐ de 21 a 30 anos

☐ acima de 50 anos

☐ de 31 a 40 anos

Estado civil:

☐ solteiro (a)

☐ desquitado (a)

☐ viúvo (a)

☐ casado (a)

☐ divorciado (a)

☐ companheiro (a)

Escolaridade:

☐ Alfabetizado

☐ superior incompleto

☐ Ensino fundamental

☐ superior completo

☐ Ensino médio

☐ Pós-graduado

Tempo de Trabalho:

☐ de 6 a 12 meses

☐ de 36 a 48 meses

☐ de 12 a 24 meses

☐ acima de 48 meses

☐ de 24 a 36 meses

PARTE 2: CADA QUESTÃO CONTÉM CINCO ALTERNATIVAS, VOCÊ DEVE ESCOLHER E MARCAR UM (X) APENAS EM UMA ALTERNATIVA CORRESPONDENTE AO CONCEITO DE CADA ASPECTO ABAIXO INDICADO.



Nº	QUESTÕES	☐ ☐ ☐ ☐ ☐				
		1	2	3	4	5
01	Fatores como a limpeza e a organização existentes em seu ambiente de trabalho permitem que você realize suas tarefas com mais aconchego e praticidade (facilidade).					
02	As condições ambientais existentes no seu trabalho como a iluminação, ruídos, a temperatura, entre outros aspectos são favoráveis ao seu desempenho e bem-estar no trabalho.					
03	A empresa que você trabalha tem a preocupação de fornecer todos os equipamentos de proteção (EPI's) necessários a realização da sua tarefa, conscientizando cada um da importância e da obrigatoriedade do uso destes EPI's.					
04	A empresa a qual você faz parte reconhece e valoriza o seu trabalho continuamente.					
05	Os benefícios que você recebe está de acordo com a função que você exerce deixando-o assim satisfeito.					
06	A empresa prioriza que o seu horário de trabalho seja cumprido de acordo com a jornada estabelecida pela CLT, sem que você trabalhe horas a mais.					
07	Você considera o ritmo de trabalho da empresa puxado para a realização das suas tarefas.					
08	A empresa oferece assistência à sua saúde contribuindo com planos de saúde, odontológico, assistência social, entre outros.					
09	A empresa passa segurança para você quanto a sua permanência no emprego					
10	Existe na empresa políticas de premiação, recompensando você pelo seu desempenho.					
11	A repercussão de seu trabalho perante a sua família é bastante satisfatória, pois eles acham que a empresa que você trabalha é muito boa para o seu crescimento profissional e pessoal.					
12	Na empresa, você considera o relacionamento com seus colegas de trabalho muito bom, pois o ambiente de trabalho é bastante propício à harmonia entre os motoristas.					
	A empresa proporciona lazer e entretenimento para os motoristas, como					

13	encontros informais em área de lazer, incentivos ao esporte, comemorações envolvendo toda a família, etc.					
14	Você sente prazer em realizar suas tarefas na empresa.					
15	Na empresa, você tem a liberdade de expressar suas ideias, dá sugestões quanto ao seu trabalho, manifestar suas insatisfações, etc.					
16	A empresa oferece programas de treinamento e capacitação, proporcionando a você maior engajamento com as pessoas e mais qualidade na realização do seu trabalho.					
17	A empresa fornece todas as informações necessárias sobre o trabalho que você tem que realizar (Como fazer, em quanto tempo, quais os métodos a serem utilizados, etc.).					
18	Você sente orgulho de trabalhar nesta empresa, pois ela lhe dar motivos para isso.					
19	A empresa se preocupa com a sua responsabilidade social, principalmente com o desenvolvimento da comunidade onde está localizada.					
20	Na empresa, o seu superior tem a preocupação de lhe passar todas as orientações técnicas para melhorar seu trabalho, existe uma relação harmoniosa entre vocês.					
21	Na empresa, no que diz respeito à tomada de decisões nas equipes de trabalho, todos os membros têm a mesma oportunidade de dar sua contribuição na solução de algum problema.					
22	Você considera que a empresa se preocupa com a sua qualidade de vida no seu trabalho, pois ela procura fazer de tudo para que você se sinta motivado e ter um bom desempenho.					