



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção
para a Indústria de Serviços

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM UM SUPERMERCADO DA REGIÃO DO CARIRI PARAIBANO

Hélder de Assis Nunes; hanunesi@hotmail.com
Maria Ubiraaba de Nóbrega; albanobrega2010@hotmail.com
Luzia de Lira Ferreira; luzia_lf@hotmail.com

Resumo

O tema Qualidade de Vida (QVT) tem sido muito estudado e pesquisado, sob diferentes enfoques. É consenso entre os estudiosos do tema o seu caráter subjetivo e multifatorial. Este trabalho analisou a qualidade de vida no trabalho, com ênfase na motivação dos trabalhadores, do estudo de caso escolhido. A motivação profissional geralmente decorre de fatores como: a coordenação e a liderança do gestor, os sistemas de gestão, as condições de trabalho, os salários almejados, além do recebimento de bons salários e a valorização da pessoa no ambiente de trabalho. O objetivo deste estudo é identificar e analisar o nível de motivação dos colaboradores em um supermercado na região do Cariri Paraibano e sugerir possíveis diretrizes administrativas, para manter e/ou programar ações que possam colaborar diretamente na motivação com o trabalho e bem estar dos trabalhadores. Optou-se pelo método da abordagem quantitativa, em pesquisa descritiva exploratória utilizando um questionário estruturado e adaptado baseado no Modelo de WALTON, onde foram entrevistados 66 % dos empregados da empresa. Por meio de análise e interpretações dos resultados, pretende-se contribuir para formulação de ações na área de gestão de pessoa da empresa, assim como, sinalizar a necessidade de posteriores estudos complementares sobre o tema, visando à melhoria de qualidade de vida dos colaboradores. Conclui-se através dos resultados, que organizações atuantes neste ramo de atividade apresentam fragilidades em suas estratégias, mostrando como se torna necessário o entendimento, por parte do gestor, das necessidades e motivações que contribuem para o bem estar de seus colaboradores.

Palavras Chave: Qualidade de vida no trabalho, motivação, colaboradores.

Abstract

The theme of Quality of Life (QWL) has been extensively studied and researched under different approaches. The consensus among scholars of the subject, its subjective and multifactorial. This study examined the quality of work life, with emphasis on worker



II Simposio de Engenharia de Producao

As Contribuicoes da Engenharia de Producao para a Industria de Servicos

motivation, the case study selected. The professional motivation often stems from factors such as the coordination and leadership of manager, management systems, working conditions, the expected wages, in addition to receiving good wages and the appreciation of the person in the workplace. The aim of this study is to identify and analyze the level of motivation of employees in a supermarket in Cariri Paraiba region and suggest possible administrative guidelines to maintain and / or program actions that can collaborate directly with work motivation and well-being of workers . We opted for the method of the quantitative approach in descriptive exploratory survey using a structured questionnaire adapted based model WALTON, where 66 % of respondents were employees of the company. Through analysis and interpretation of results, we intend to contribute to the formulation of actions in the area of management person of the company, as well as signal the need for further follow-up studies on the subject, aiming to improve the quality of life of employees . It is concluded from the results that active in the rubber industry organizations have weaknesses in their strategies, showing how it becomes necessary to understand, by the manager, needs and motivations that contribute to the well being of its employees.

Keywords: Quality of work life, motivation, employees.

1. Introducao

Diante do efemero mercado consumidor, e do aumento da competitividade, empresarios buscam novos metodos e ferramentas gerenciais que contribuam na melhor maneira de gerir suas organizacoes. Mas para que os mesmos consigam sucesso nesta empreitada devem atentar para a qualidade de vida dos colaboradores no desempenho de suas atividades cotidianas.

Carvalho e Hort (2008) afirmam que a QVT e uma grande oportunidade para as empresas atingirem altos niveis de resultado, quando oferecem melhores condicoes de trabalho e maior participacao na tomada de decisao por parte dos trabalhadores, garantindo a motivacao e satisfacao dos individuos inseridos nestes ambientes.

Os estudos sobre o tema Qualidade de Vida dos trabalhadores (QVT) tem despertado crescente interesse entre os pesquisadores, pois e de fundamental importancia para incrementar competitividade organizacional nas empresas atuais. Os antigos paradigmas de gerir organizacoes baseadas no controle e na restricao da atuacao dos trabalhadores nao tem mais efetividade na maioria das organizacoes, em funcao de uma realidade resultante de transformacoes, na qual a incerteza do comportamento dos mercados passa a ser uma variavel de tendencia dominante, e onde sao demandadas respostas, em tempo quase real, por parte dos clientes.



II Simposio de Engenharia de Producao

As Contribuicoes da Engenharia de Producao para a Industria de Servicos

Neste cenário, a dicotomia de buscar desenvolver técnicas de controle e direção do ambiente que prioriza proatividade dos trabalhadores exige a construção não só de empresas organizacionais flexíveis e investimentos em tecnologias, mas o entendimento da gerência como elemento criador, capaz de aperfeiçoar os processos produtivos, bem como do fluxo de trabalhos que o viabiliza.

Diante disto, é crucial às organizações pensarem em sedimentar suas habilidades e potenciais para abraçar o conceito de qualidade de vida no trabalho, bem como os desafios a ele inerentes.

Um trabalhador, que busca conforto e qualidade de vida, será mais produtivo na medida em que esteja satisfeito e motivado no trabalho, e essa satisfação e motivação dependem em das condições de trabalho em que ele desenvolve suas atividades e da forma como participa na busca e solução dos problemas, existindo uma relação direta e estreita entre produtividade, satisfação e motivação.

Atualmente algumas empresas tem notado a importância da necessidade de implantar e investir na qualidade de vida de seus profissionais, lançando mão de novas técnicas e tecnologias para minimizar ou sanar os problemas decorrentes tais como: stress, fadiga, desmotivação, LER, DORT, entre outros. É de grande valia ressaltar que os empreendedores estão quebrando os paradigmas em relação à ergonomia, deixando de ver como custo, e passando a ter uma visão holística.

O objetivo deste presente artigo é identificar as possíveis relações entre a qualidade de vida no trabalho (QVT) o nível de motivação dos colaboradores utilizando método de aplicando de questionários adaptados, em uma empresa do ramo varejista que fica localizado no interior do Estado da Paraíba.

2. Referencial teórico

2.1. Qualidade de vida (QV)

A qualidade de vida pode ser definida como uma questão de qualidade total a ser buscada dentro de uma empresa, e de moradia. É um conjunto de fatores relacionados à vida social e profissional, como médico-hospitalares, a presença de áreas verdes dentro das cidades com poucos e muitos habitantes, a segurança que nos protege dos criminosos, a ausência de efeitos colaterais de medicamentos de uso crônico. É a realização profissional, a realização financeira, usufruir do lazer, ter cultura e educação, ter conforto, morar bem, ter saúde, enfim, o que cada um de nós pode considerar como importante para viver bem.

De acordo com Auquier *et al* (1997) A qualidade de vida é uma noção eminentemente humana, que tem sido aproximada ao grau de satisfação encontrado na vida familiar, amorosa, social e ambiental e à própria estética existencial. Pressupõe a capacidade de efetuar uma síntese cultural de todos os elementos que determinada sociedade considera seu padrão de conforto e bem-estar. O termo abrange muitos significados, que refletem conhecimentos, experiências e valores de indivíduos e coletividade que a ele se



II Simposio de Engenharia de Producao

As Contribuicoes da Engenharia de Producao para a Industria de Servicos

reportam em variadas épocas, espaços e histórias diferentes, sendo, portanto uma construção social com a marca da relatividade cultural.

Para Castellanos (1997) A noção de qualidade de vida transita em um campo semântico polissêmico: de um lado, está relacionado a modo, condições e estilos de vida de outro, inclui as ideias de desenvolvimento sustentável e ecologia humana e por fim, relaciona-se ao campo da democracia, do desenvolvimento e dos direitos humanos e sociais.

A qualidade de vida do ser humano está diretamente relacionada à qualidade de vida no trabalho, já que é no ambiente de trabalho que os indivíduos passam boa parte do seu tempo. (ULBRICHT, 2000),

Conforme Martin & Stockler (1998) Sugerem que qualidade de vida seja definida em termos da distância entre expectativas individuais e a realidade sendo que quanto menos a distância, melhor. Quanto mais aprimorada a democracia, mais ampla é a noção de qualidade de vida, o grau de bem-estar da sociedade e de igual acesso a bens materiais e culturais (MATOS, 1998).

Assim, de acordo com as teorias supracitadas verificaram-se várias definições para o termo qualidade de vida. Com o passar do tempo, a qualidade de vida não poderia se restringir apenas a vida social, mas também profissional, foi a partir daí que a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi ganhando a sua devida importância.

2.2. Qualidade de vida no trabalho (QVT)

Segundo Rodrigues (1999), com outros títulos e em outros contextos a qualidade de vida sempre foi preocupação da raça humana, mas sempre voltada à satisfação e bem estar do trabalhador na realização de suas tarefas. Muitos pesquisadores contribuíram para o estudo da satisfação do indivíduo no trabalho. Os economistas liberais dentre eles Adam Smith e Malthus, no século XVIII e posteriormente pelos teóricos da Administração Científica, Frederick Taylor e Henri Fayol, seguido por Elton Mayo da Escola de Relações Humanas no século XIX, começaram a analisar as condições de trabalho, sendo que estas passaram a ser estudadas de forma científica. (SAMPAIO, 1999).

Para Ciborra E Lanzara (1985), são várias as definições da expressão QVT, ora associando-a as características intrínsecas das tecnologias introduzidas e ao seu impacto; ora a elementos econômicos, ou ainda a fatores ligados à saúde física, mental e à segurança e, em geral, ao bem-estar daqueles que trabalham.

Limongi-França (2001. p.2), cita Richard Walton (1975) como um dos pesquisadores pioneiros na sistematização dos critérios e conceitos de QVT, e definiu a QVT como algo além dos objetivos da legislação trabalhista. Surgiu no começo do século XX, com a regulamentação do trabalho de menores, da jornada de trabalho e descanso semanal e das indenizações por acidentes de trabalho.

De acordo com Walton (1975), a QVT vem recebendo destaque como forma de resgatar 'valores humanísticos e ambientais, que vem sendo negligenciados em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico'. O autor não defende as



II Simposio de Engenharia de Producao

As Contribuicoes da Engenharia de Producao para a Industria de Servicos

praticas antigas do trabalho, mas alerta para os impactos da automacao na qualidade de vida no trabalhador. Ainda sobre o autor:

A qualidade de vida no trabalho e resultante direta das combinacoes de diversas dimensoes basicas do desempenho das atividades, e de outras dimensoes nao dependentes diretamente das tarefas, capazes de produzir motivacao e satisfacao em diversos niveis, alem de resultar em diversos tipos de atividades e condutas dos individuos pertencentes a uma organizacao (WALTON, 1975).

Mas para Franca (2001), qualidade de vida no trabalho (QVT) e o conjunto das acoes de uma empresa que envolve a implementacao de melhorias e inovacoes gerenciais e tecnologicas no ambiente de trabalho. A construcao 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 realizacao de diagnostico, campanhas, criacao de servicos e implantacao de projetos voltados para a preservacao e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa. Em outros casos, a QVT esta ligada a fatores psicologicos, como grau de criatividade, autonomia ou flexibilidade que os trabalhadores desfrutam.

Esta tematica (QVT) sofisticou-se com as mudancas introduzidas a partir das novas formas de organizacao do trabalho (FLEURY e VARGAS, 1983) que se consubstanciam hoje no que se denomina reestruturação produtiva, sempre visando a cada vez maior produtividade e a competitividade de mercado.

Entretanto, trabalhadores, atualmente, vivem rotinas cada vez mais desgastantes sempre pressionados por seus empregadores onde o unico objetivo e a produtividade sempre visando lucros, e e neste contexto, que a definicao exata da QVT, se torna mais desafiadora.

2.3. A motivacao do empregado

Muitas empresas que buscam diferenciacao para manterem-se no mercado competitivo atual tentam adequar ambientes onde individuos possam se sentir bem com a administracao, gerencia, consigo mesmas e com a equipe de trabalho, estando seguras da satisfacao das proprias necessidades, ao mesmo tempo em que cooperam com o grupo.

O estudo da motivacao no trabalho recebe interesse consideravel na literatura devido, provavelmente, a sua estreita relacao com a produtividade individual e organizacional. O problema da motivacao no trabalho situa-se, inevitavelmente, no contexto da interacao dos interesses da organizacao com os interesses do empregado.

Como observa Morgan (1976, apud FURTADO, 2003), na linguagem cotidiana, centenas de palavras referem-se a motivacao: desejo, necessidade, esforco, motivo, tendencia, meta, aspiracao, fome, amor etc. A motivacao de pessoas nao constitui tarefa facil, uma vez que necessidades diferentes requerem formas diferentes de recompensa e que cada individuo ja traz consigo, quando ingressa na organizacao, um conjunto de



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

fatores motivacionais intrínsecos estreitamente relacionados a habilidades e talentos pessoais.

Segundo Weiss (1991, p.32) “As pessoas trabalham por recompensas. Essas não precisam ser tangíveis, como dinheiro. Pode ser intangíveis, como no caso de deixar um funcionário ser líder de um grupo”. Quando o ser humano entra numa organização para trabalhar, o seu interesse básico não é aumentar o lucro dessa organização ou empresa, mas satisfazer necessidades pessoais de ordens diversas. Se ele não encontrar no trabalho meios de satisfazer as suas expectativas e de atingir as metas principais da sua existência, ele não se sentirá numa relação de troca, mas de exploração.

Motivar trabalhadores consiste em induzir um grupo, cada qual com necessidades distintas, a alcançar os objetivos da organização, bem como os objetivos individuais de cada um.

A valorização do empregado, por parte da empresa, fundamenta-se no reconhecimento do valor que o trabalho tem em si mesmo e no reconhecimento da sua relevância no contexto da obtenção dos fins específicos da organização. O melhor modo de valorizar o empregado parece consistir em lhe oferecer oportunidades para que, por meio do seu trabalho, ele possa atingir as suas metas pessoais. Por natureza, o trabalho é uma estratégia de realização pessoal.

Em uma organização onde a QVT for inexistente não se terá, sem dúvida, alta produtividade e nem motivação dos seus colaboradores. Qualidade de vida no trabalho deve corresponder objetivamente à obtenção do bem estar no trabalho, ou seja, a tornar o trabalho saudável, humano, por isto seus fatores têm de ser claros e nítidos.

3. Metodologia

No presente artigo optou-se por uma abordagem exploratória e quantitativa que segundo Tanaka e Melo (2001) a pesquisa quantitativa busca descrever significados que são considerados como inerentes aos objetos e atos, por isso é definida como objetiva. Tem como característica permitir uma abordagem focalizada e pontual e estruturada, utilizando-se de dados quantitativos; Cervo (2002) afirma que pesquisa exploratória o seu caráter é prático, e visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses buscando maiores informações sobre determinado assunto em foco. O instrumento utilizado nesta pesquisa foi um questionário estruturado e adaptado baseado no modelo de Richard Walton, autoridade reconhecida em assuntos relacionados à administração de recursos humanos, que propõe oito categorias conceituais, para se determinar o nível de QVT, testado e validado em vários trabalhos científicos, com questões de múltipla escolha. Foi utilizado esse modelo de questionário, devido à amplitude de sua aplicação. Adaptaram-se para o

presente artigo vinte e duas questoes que foram aplicadas para 66% dos funcionarios. Sendo que neste questionario, a escala de satisfacao para as questoes variou de 1 a 5, conforme indicacoes feitas a seguir:

- 1- Muito insatisfeito;
- 2- Insatisfeito;
- 3- Pouco satisfeito;
- 4- Satisfeito; e
- 5- Muito satisfeito

O local do estudo, um empresa varejista situada no Cariri Paraibano, o qual atua no segmento a mais de dez anos, no seu mix de produtos estao incluidos produtos alimenticio em geral, artigos de higiene pessoal, limpeza e beleza, frios, laticinios, carnes, produtos de padaria em geral, hortifruiti e congelados.

1. RESULTADOS

As proximas figuras apresentam as respostas dos funcionarios com relacao as perguntas que serviram de base para este estudo:

1.1. Satisfacao global dos funcionarios com a organizacao

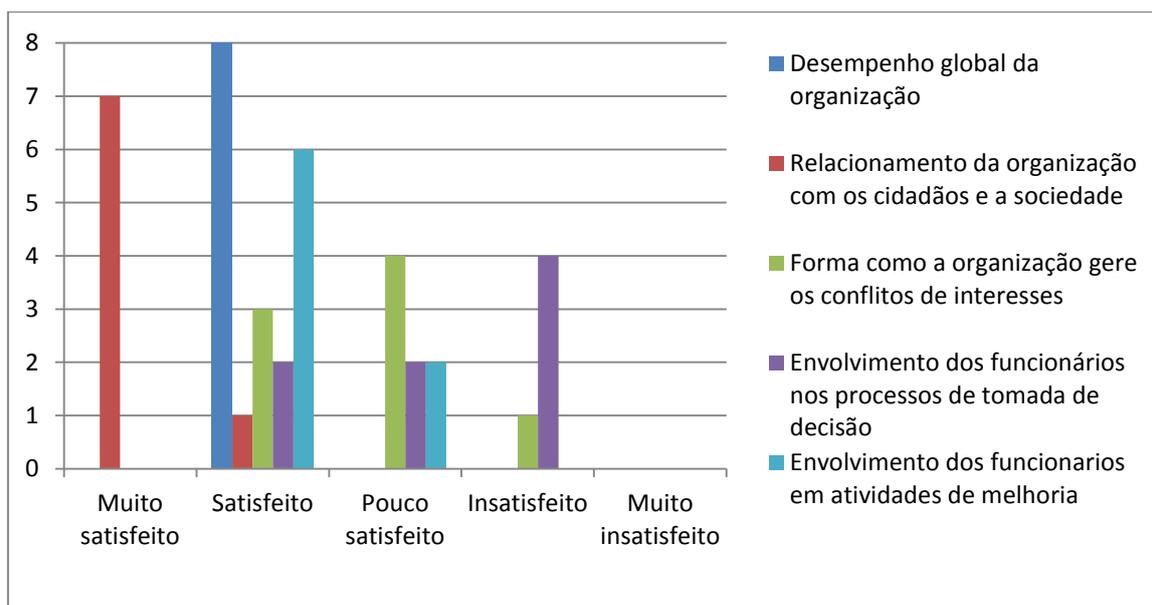


Figura 1: Satisfacao global dos funcionarios com a organizacao

Fonte: Resultado da pesquisa aplicada na organizacao

Identificou-se na análise da figura 1 que 100% dos entrevistados estão satisfeitos com o desempenho global da organização e 87,5% estão muito satisfeitos com o relacionamento da organização com a sociedade mostrando que a satisfação global dos funcionários com a empresa está em bom nível. Mas por outro lado, os mesmos funcionários não demonstram muita satisfação no que diz respeito ao envolvimento dos mesmos nos processos de tomada de decisão da empresa. Isso demonstra que as decisões são bastante centralizadas no topo da administração.

1.2. Satisfação com o desenvolvimento da carreira

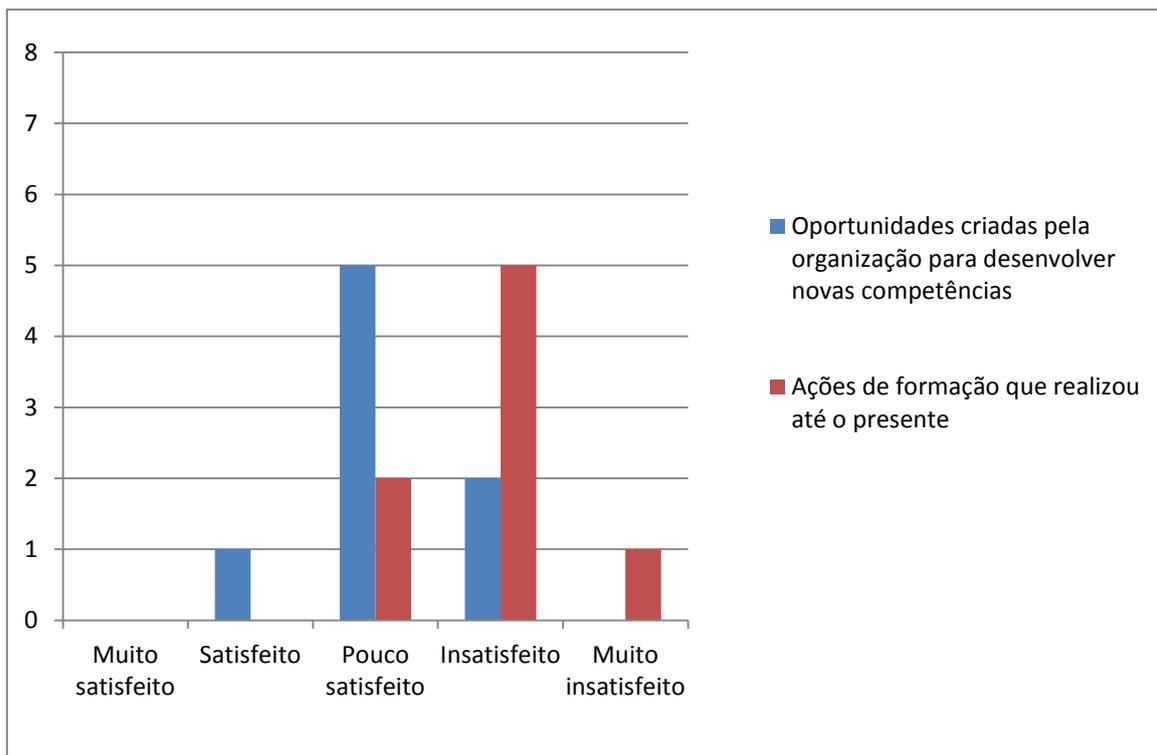


Figura 2: Satisfação com o desenvolvimento da carreira

Fonte: Resultado da pesquisa aplicada na organização

Analisou-se na figura 2, que a grande maioria dos entrevistados se demonstra ou insatisfeitos ou pouco satisfeitos com a administração no sentido de desenvolvimento da carreira. Neste contexto, observou-se que há pouco investimento por parte da empresa

na formação profissional dos seus colaboradores, mostrando que o aprendizado dos mesmos acontece de forma tácita, ou seja, aprendem com o dia a dia.

1.3. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão

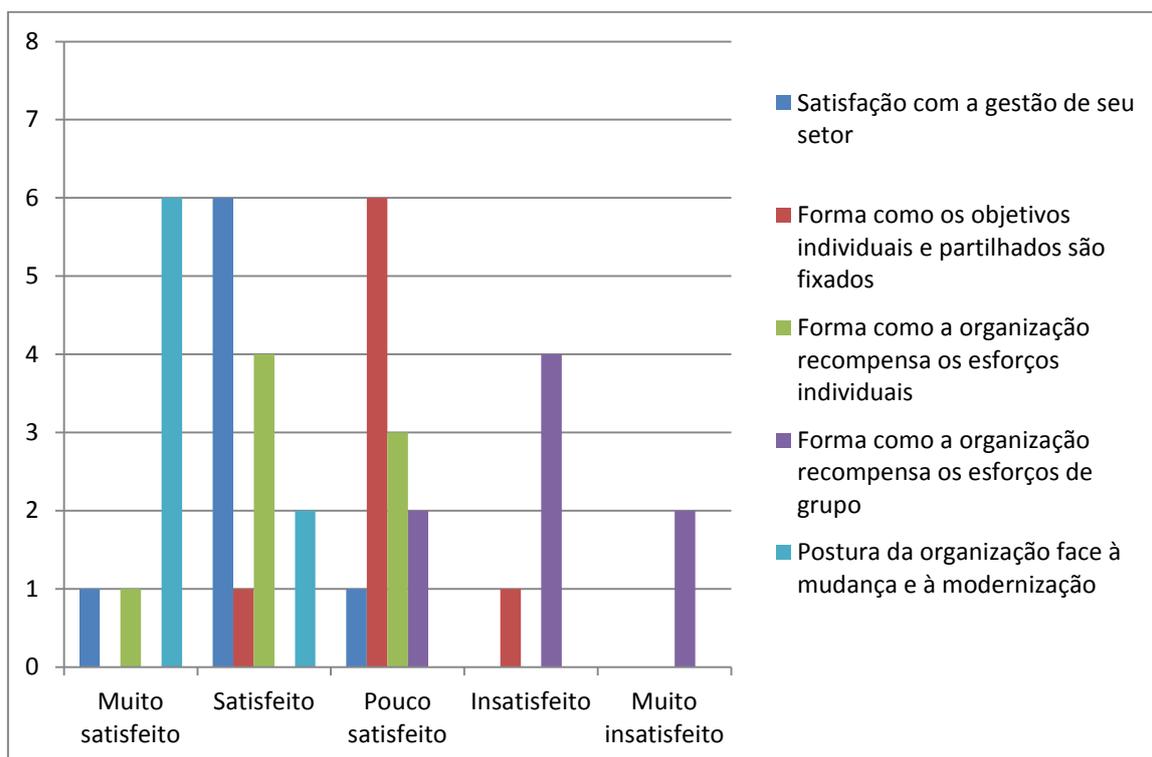


Figura 3: Satisfação com a gestão e sistemas de gestão

Fonte: Resultado da pesquisa aplicada na organização

A figura 3 mostra que todos os funcionários estão no mínimo satisfeitos com a postura da organização face às mudanças e modernização, demonstrando que a empresa mantém um bom investimento nos seus sistemas de gestão. Verificou-se também que boa parte dos funcionários demonstra satisfação com a forma como a organização recompensa os esforços individuais, mas em contrapartida, pelo menos metade deles está insatisfeito com a forma como a organização recompensa os esforços de grupo. Desse modo, pode-se avaliar que a empresa não se preocupa com o desenvolvimento de atividades em grupo, o que pode ser de certa forma prejudicial ao seu funcionamento e

consequentemente encontra barreiras para o crescimento da organização frente o mercado competidor.

1.4. Satisfação com as condições de trabalho

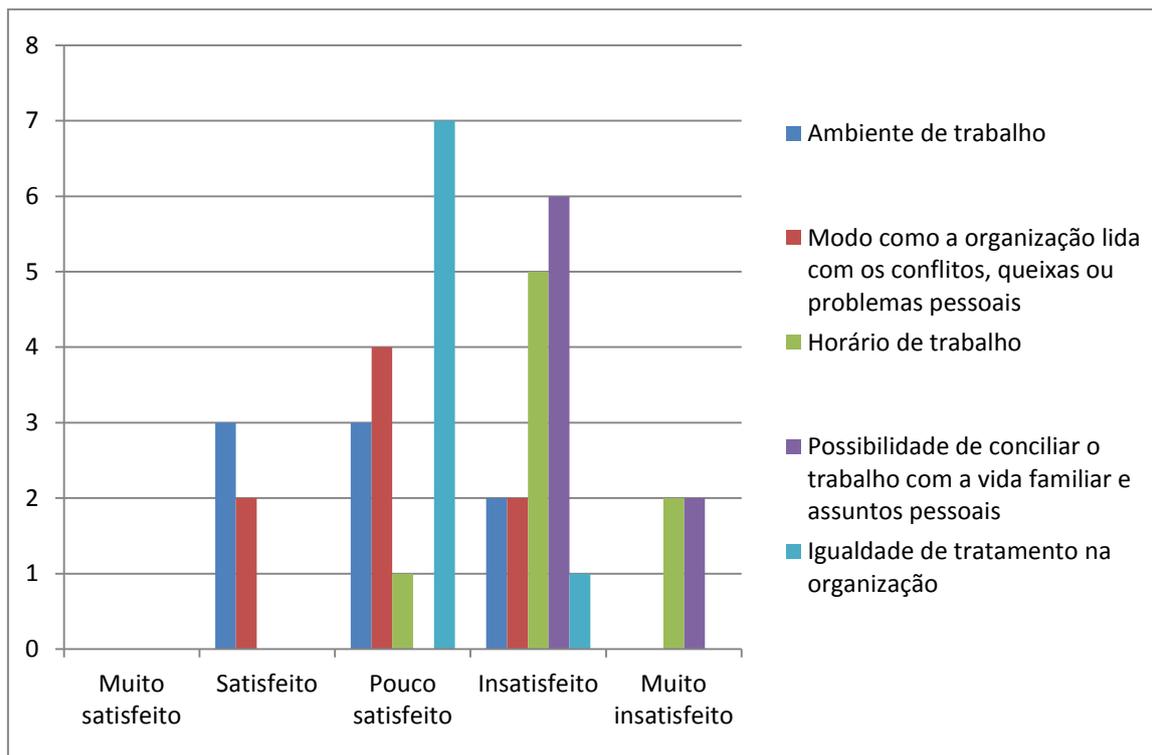


Figura 4: Satisfação com as condições de trabalho

Fonte: Resultado da pesquisa aplicada na organização

Verifica-se neste item que a grande maioria dos entrevistados encontra-se pouco satisfeita com a igualdade de tratamento por parte da organização. Este fator influencia de forma negativa no modo de como os funcionários desempenham seus papéis na empresa, visto que, tratando-o de forma diferente, muitos sentirão que seus serviços não seriam tão importantes quanto os demais. Pode-se observar também que os funcionários estão no mínimo insatisfeitos com a possibilidade de conciliar o trabalho com a vida pessoal, como também com os horários de trabalho, fator este que poderá influenciar de forma negativa o seu desempenho na organização. Portanto os funcionários não estão satisfeitos com o ambiente de trabalho.

1.5. Níveis de Motivação

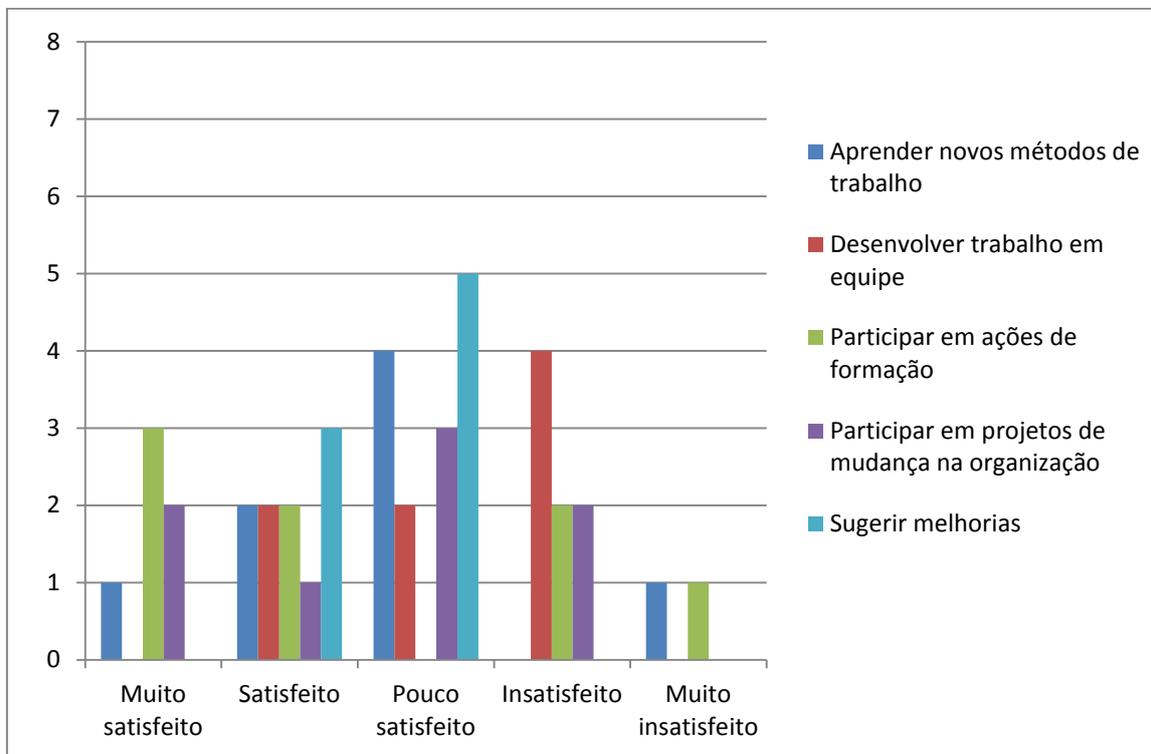


Figura 5: Níveis de Motivação

Fonte: Resultado da pesquisa aplicada na organização

Neste item, Níveis de Motivação, os funcionários revelaram-se bastante divididos em suas opiniões, mostrando que os níveis de motivação de cada um dependem da função que é exercida na empresa. Cabe à empresa buscar formas de motivar cada vez mais seus funcionários de modo que haja mais dedicação por parte dos mesmos, e que todos se sintam motivados a aprender progressivamente.

2. PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS

A empresa necessita continuar inovando na oferta de benefícios para atrair e, principalmente, reter os funcionários. As alternativas envolvem tanto instrumentos de compensação financeira quanto ações que promovam qualidade de vida, tão valorizada nos dias atuais. Elevar o grau de satisfação dos profissionais, e dar-lhes razões para



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

querer permanecer na empresa, é o grande desafio colocado à mesa dos gestores de pessoal. O modelo antigo de benefícios, que obedeciam a uma hierarquia e eram iguais para todos os colaboradores, não funciona mais. Para satisfazer o funcionário, os benefícios flexíveis, aqueles que vão além dos obrigatórios por lei, devem se ajustar às necessidades dos profissionais.

Além das compensações financeiras a empresas pode programar ações que melhorem a qualidade de vida do funcionário com ambientes atrativos e atenção às necessidades pessoais, e não apenas profissionais, são aspectos cada vez mais valorizados. Pode criar programas de educação corporativa para desenvolver competências como: liderança e trabalho de equipe. Implementar um plano antecipado de férias e de prevenção de doenças que será um diferencial estratégico, podendo o colaborador aproveitar as atividades com os colegas ou com a família. E como a inovação e as boas ideias são essências para as empresas, pode-se criar um sistema que premie aqueles que mais colocarem essa habilidade em prática. Os profissionais que mais contribuírem acumularão pontos que podem ser trocados por uma experiência. Quanto mais ideias e soluções a empresa receber, mais o funcionário se destacará. Podem-se citar alguns benefícios que mais agradam aos funcionários hoje em dia relacionados à qualidade de vida e desenvolvimento de Carreira, que a empresa pode empregar: horário flexível; Dia livre no aniversário; Ambiente claro, moderno, bonito, confortável, descontraído; Apoio ao desenvolvimento profissional; Desconto na compra dos produtos da companhia; Convênios com outras empresas que proporcionam descontos; Assistência médica diferenciada, entre outros.

Empresas que estão constantemente alinhadas com seus funcionários, que perguntam o que é importante para eles, conseguem sempre manter a motivação e satisfação dos seus colaboradores.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma empresa que espera uma participação maior por parte dos seus funcionários emprega a descentralização de decisões, o ambiente físico seguro e confortável e a



II Simposio de Engenharia de Producao

As Contribuicoes da Engenharia de Producao para a Industria de Servicos

oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal partindo sempre da compreensao das necessidades dos empregados.

A qualidade de vida no trabalho motiva o trabalhador, criando um ambiente de participacao, de integracao com superiores, com a equipe de trabalho, empregados motivados e satisfeito com o trabalho e com a empresa.

O administrador por sua vez tem a responsabilidade de criar um ambiente onde as pessoas possam se sentir bem. Elas tambem precisam saber o que a administracao espera que eles produzam e de que maneira. A gerencia ou lider mais proximo precisa estar sempre demonstrando que as pessoas tem um papel importante na organizacao e que outras pessoas contam com elas.

Somos conscientes de que o trabalho e vital para o ser humano, torna-lo mais participativo, utilizando potencialidades e talentos, dar-lhes condicoes de trabalho adequadas, resultara no aumento da saude mental e fisica dos trabalhadores. Assim, um programa de QVT deve atingir todos os niveis, direcionando esforcos para a canalizacao da energia disponivel para o comprometimento humano.

Diante destes fatos e com base nos resultados obtidos podemos sugerir que a empresa foco do nosso estudo, monte uma estrategia de avaliacao do nivel de satisfacao e motivacao de seus funcionarios, de forma que possa compreender o que realmente eles precisam melhorando assim o rendimento e dedicacao de todos para com a empresa, dando principal atencao aos indicadores que obtiveram menores niveis de satisfacao pelos funcionarios. Assim, melhorando a autoestima e aumentando os niveis de motivacao dos colaboradores da empresa, poderemos proporcionar um ambiente de trabalho mais saudavel, onde os mesmos exercerao suas funcoes com mais empenho transformando-a em uma referencia de sucesso e conseqentemente tornando a empresa mais competitiva no mercado.



REFERÊNCIAS

CERVO AL, Bervian PA. Metodologia científica. 5a ed. São Paulo: Prentice Hall; 2002.

CIBORRA, C. & LANZARA, G.F. 1985. Progettazione delle Tecnologie e Qualita del Lavoro. Franco Angeli Editore, Milão. 330 pp.

DAVIS, K. e NEWSTROM, J. W. Comportamento humano no trabalho – Uma abordagem psicológica. São Paulo: Pioneira, 1992.

FLEURY A. C. C. & VARGAS, N.1983. Organização do Trabalho: *uma Abordagem Interdisciplinar*. Atlas, São Paulo. 232 pp.

FRANÇA, A. Interfaces da Qualidade de Vida no Trabalho na Administração de Empresas: *fatores críticos da Gestão Empresarial para uma Nova Competência*. São Paulo, 2001 Tese (Livre-Docência) – Faculdade de Economia e Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo.

FURTADO, Valéria de Almeida. A influência dos valores pessoais como fatores facilitadores ou dificultadores na administração da organização escolar. 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

LIMONGI-FRANÇA. A. C; ASSIS, M. P. Projeto de qualidade de vida no trabalho: caminhos percorridos e desafios. **ERA Light**, v.2, n.2, p.26-32. São Paulo. Mar\abr, 1995.

TANAKA, OSWALDO Y.; MELO, CRISTINA. Avaliação de Programas de Saúde do Adolescente- um modo de fazer Capitulo IV. São Paulo : Edusp, 2001.

RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho – Evolução e Análise no nível gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

SAMPAIO, J.R. Qualidade de Vida, Saúde Mental e Psicologia Social: *Estudos Contemporâneos II*. São Paulo.São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

WALTON, R. Criteria For Quality life. In DAVIS, L. A. B. The quality of working life: problems, prospects and state of the art. New York: The Free, 1975.

WEISS, D. Motivação e resultado – Como obter o melhor de sua equipe. São Paulo: Nobel, 1991.



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção
para a Indústria de Serviços

APÊNDICE

INSTRUMENTO DE PESQUISA - QUESTIONÁRIO

Questionário de satisfação profissional para os funcionários

1. Gênero:

Masculino () Feminino ()

2. Faixa Etária:

() De 18 a 21 anos () De 22 a 30 anos () De 31 a 40 anos () De 41 a 50 anos () Acima de 51 anos

3. Nível de Escolaridade:

() Ensino médio

() Ensino superior incompleto/cursando () Ensino superior completo

() Especialização () Mestrado () Doutorado

Caso obtenha nível superior, informe o(s)

curso(s): _____

4. Qual o cargo ou função que você realiza dentro da empresa? Há quanto tempo?

_____. Há _____ anos.

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

1. Satisfação global dos funcionários com a organização						
Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registre aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Desempenho global da organização						
Relacionamento da organização com os cidadãos e a sociedade						
Forma como a organização gere os conflitos de interesses						
Envolvimento dos funcionários nos processos de tomada de decisão						
Envolvimento dos funcionários em atividades de melhoria						

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

2. Satisfação com o desenvolvimento da carreira						
Satisfação com...	Grau de Satisfação					Registre aqui as suas sugestões de melhoria
	1	2	3	4	5	
Oportunidades criadas pela organização para desenvolver novas competências						
Ações de formação que realizou até ao presente						



II Simposio de Engenharia de Producao

As Contribuicoes da Engenharia de Producao para a Industria de Servicos

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

3. Satisfacao com a gestao e sistemas de gestao

Satisfacao com...	Grau de Satisfacao					Registe aqui as suas sugestoes de melhoria
	1	2	3	4	5	
Satisfacao com a gestao de seu setor						
Forma como os objetivos individuais e partilhados sao fixados						
Forma como a organizacao recompensa os esforcos individuais						
Forma como a organizacao recompensa os esforcos de grupo						
Postura da organizacao face a mudanca e a modernizacao						

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

4. Satisfacao com as condicoes de trabalho

Satisfacao com...	Grau de Satisfacao					Registe aqui as suas sugestoes de melhoria
	1	2	3	4	5	
Ambiente de trabalho						
Modo como a organizacao lida com os conflitos, queixas ou problemas pessoais						
Horario de trabalho						
Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais						
Igualdade de tratamento na organizacao						

1 = Muito desmotivado, 2 = Desmotivado, 3 = Pouco Motivado, 4 = Motivado e 5 = Muito Motivado.

5. Niveis de motivacao

Motivacao para...	Grau de Motivacao					Registe aqui as suas sugestoes de melhoria
	1	2	3	4	5	
Aprender novos metodos de trabalho						
Desenvolver trabalho em equipe						
Participar em acoes de formacao						
Participar em projetos de mudanca na organizacao						
Sugerir melhorias						