

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM UMA REDE DE CONCESSIONÁRIAS DE VEÍCULOS AUTOMOTORES NA REGIÃO DA GRANDE DOURADOS/MS

Alisson Alencar Soares Brandão

Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Federal da Grande Dourados

Avenida Marcelino Pires, 3330 – Dourados/MS

alisson_asbrandao@hotmail.com – (67) 99971-3550

Glenda de Almeida Soprane

Mestre – Professora da Universidade Federal da Grande Dourados

Rua Joaquim Alves Taveira, 93 – Dourados/MS

glendasoprane@ufgd.edu.br – (67) 98168-9608

Cristiane Mallmann Huppes

Mestre – Professora da Universidade Federal da Grande Dourados

Rua Cuiabá, 1050 – Dourados/MS

cristiane_huppes@hotmail.com – (67) 98168-3112

Rafael Martins Noriller

Mestre e Doutorando pela UNB – Professor da Universidade Federal da Grande Dourados

Rodovia Dourados - Itahum, Km12

Cidade Universitária - Caixa Postal 533 - CEP: 79.804-970 - Dourados/MS

rafaelnoriller@ufgd.edu.br – (67) 3410-2040

RESUMO

Esse estudo busca apresentar a percepção dos colaboradores de uma rede de concessionárias da região da Grande Dourados – MS, em relação aos aspectos da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Tem como objetivo principal analisar o nível de QVT dos colaboradores, utilizando o método desenvolvido por Walton (1973). Nesse trabalho foi feito um estudo de caso em três empresas dentre as nove pertencentes a uma rede de concessionárias, que possui lojas em Dourados e outros municípios do MS. Além disso, também foi pesquisado o setor administrativo, que trabalha para todas as empresas do grupo. Os dados foram coletados através de um questionário contendo questões objetivas para serem dadas notas de 1 a 5, onde 1 significa muito insatisfeito e 5 significa muito satisfeito, em relação aos aspectos da QVT. A amostra foi de 138 respondentes, de uma população de 161 pessoas, ou seja, 85,72% da população. Após a aplicação do questionário fez-se uma análise das respostas obtidas, tabulando-as no programa *Excel* e usando a escala *Likert* para avaliar o nível de concordância ou não nos tópicos avaliados. A metodologia utilizada foi a de médias aritméticas, demonstradas através de tabelas e gráficos. Os resultados da análise mostram algumas oscilações entre os setores das empresas, é possível observar também um alto índice de insatisfação com o tópico que avalia remuneração. Destacou-se positivamente o tópico que avalia a relevância social e importância do trabalho para o colaborador. Em linhas gerais, a Empresa 3 mostrou-se a mais satisfeita, com uma pontuação média de 4,09 e o Administrativo – Grupo obteve a pior média geral, com nota 3,66 e a condição de mais insatisfeito dentre todas as empresas analisadas.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho; Modelo de Walton; Nível de Satisfação.

Área temática do evento: Controladoria e Contabilidade Gerencial

1 INTRODUÇÃO

O grande desafio para as organizações não é somente gerir o capital da empresa, mas também gerir as pessoas, que trabalham em prol dos objetivos traçados pela gestão. A qualidade de vida está presente no dia-a-dia das organizações e, as pessoas, buscam um

ambiente seguro e saudável para trabalhar, além de um convívio social sadio, que eleve a autoestima, e que seja equilibrado na vida pessoal e profissional. Não é somente salário o fator capaz de manter o funcionário na empresa. A qualidade de vida no trabalho está envolvida com o comportamento e o comprometimento dos indivíduos no desempenho de suas funções (MARIZ, 2011).

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) pode ser definida pela busca do equilíbrio psíquico, físico e social, o que resulta no crescimento da pessoa, tanto profissional quanto pessoal. Esse equilíbrio contribui para que a pessoa tenha adaptabilidade às mudanças, motivação para o trabalho e criatividade para inovar. Porém, algumas empresas não têm essa preocupação (GONÇALVES *et al.*, 2013).

Fernandes (1996, p. 45-46) conceitua (QVT) como “a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas”. De acordo com Bom Sucesso (1997) é importante valorizar o ser humano, pois a preocupação com os sentimentos, as emoções e com a qualidade de vida, são fatores que fazem a diferença para a pessoa. Através do trabalho, o homem interage e transforma o meio ambiente, assegurando sua sobrevivência, e também estabelece relações interpessoais que reforçam sua identidade e o senso de contribuição.

A QVT nas organizações melhora o desempenho dos colaboradores, que estão sempre em busca de um ambiente mais saudável para trabalhar, onde são fornecidas condições que possibilitam haver um equilíbrio na vida pessoal e profissional do funcionário. Isso faz com que sua produtividade e satisfação em trabalhar na empresa aumentem e ambos ganham nessa relação entre empregados versus empresa. Essa forma de gerir as pessoas, pensando no seu bem-estar faz com que as organizações alcancem excelentes resultados financeiros e não financeiros. Muito se discute sobre as condições de trabalho e como elas afetam não apenas a saúde do trabalhador, mas também os aspectos psicológicos relacionados com a sua satisfação (BORTOLOZZO; SANTANA, 2011).

O que mais tem contribuído para falta de qualidade no serviço são as transformações tecnológicas, e a velocidade que esse processo de globalização tem avançado para a área organizacional, atingindo diretamente as pessoas, por conta de um ambiente social em ebulição, onde os fatores de sobrevivência sobrepõem os objetivos que conduzem a melhoria nas condições de trabalho e bem-estar dos indivíduos. Com o acirramento da competitividade, tornou-se importante refletir e investir nos fatores de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Todo esse contexto de mudanças faz surgir os problemas com Condições de Trabalho, Organizações do Trabalho e Relações Sociais de Trabalho e outros fatores, que não estão sendo investigados nem compreendidos (ALBUQUERQUE; FRANÇA, 1998).

As políticas assistencialistas presentes nas organizações, muitas vezes resumido apenas a ações assistenciais, como massagens e ginásticas laborais para os trabalhadores com dores nas articulações, ou palestras sobre alcoolismo, fumo, adoecimento, deveriam ser substituídas de forma gradativa por uma postura em que predominaria a investigação dos elementos causadores de problemas, para neles intervir (LIMA, 2007 *Apud* OLIVA, 2008).

Dessa forma, fica evidente que, visando atuar especificamente nos problemas que atingem a força trabalho de uma empresa, a pesquisa desenvolvida procura responder a seguinte pergunta: Como os colaboradores percebem a Qualidade de Vida no Trabalho, segundo o Modelo de Walton em uma rede de concessionárias de veículos automotores localizada no interior do MS? Como objetivo principal: Analisar o nível de Qualidade de Vida no Trabalho, segundo Modelo de Walton, do ponto de vista dos colaboradores de uma rede de concessionárias de veículos automotores localizada na região do interior do MS.

Ao longo dos anos, estudos contribuem para a evolução do pensamento voltado a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), e os fatores que podem influenciar no melhor

desenvolvimento humano e organizacional. Diante disso, é necessário que as empresas entendam a importância de valorizar as pessoas, e a necessidade de se implantar uma melhor Gestão de Pessoas, capaz de olhar para o indivíduo como ser humano e não apenas como empregado que fornece mão de obra (MARIZ, 2011).

Pessoa (2013) desenvolveu um estudo em uma empresa de construção civil de uma obra de terraplanagem em Itaboraí – RJ, utilizando-se do mesmo Modelo Walton, através de um questionário aplicado. A autora constatou que, a organização estudada se preocupa com o estado do funcionário nos aspectos de realização pessoal, autoestima, segurança, saúde, e outras. O resultado alcançado foi um índice de satisfação dos colaboradores acima de 85%, dentro das médias realizadas.

Outro exemplo de estudo de caso na mesma perspectiva do trabalho desenvolvido é o trabalho de Pizzoli (2005), desenvolvido no hospital de Heliópolis em São Paulo – SP, também usando do modelo de Walton por meio de um questionário aplicado. Aonde a autora chega à conclusão de que não é possível possuir qualidade organizacional sem ter uma qualidade de vida para seus funcionários. Assim, o salário e as condições de trabalho foram tópicos que mostraram grande insatisfação por parte dos funcionários.

2 REVISÃO TEÓRICA

A valorização das pessoas é fator extremamente importante para gestão das empresas, conforme cita França e Zaima:

Todo Gestor de empresa já se defrontou ou talvez utilizou o velho clichê “os empregados são o ativo mais importante da empresa e portanto devem ser tratados com a valorização de suas capacidades”. Isso é Verdade. No entanto, nem sempre se pratica esse valor na gestão de pessoas. A verdadeira administração pressupõe que, para ter sucesso, os gestores precisam garantir que seus empregados possuam boa condição de vida no trabalho. Condição de vida através da gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT) significa: boas condições laborais, remuneração e benefícios justos, tarefas desafiadoras e um estilo de gestão que garanta a necessidade de participação e desenvolvimento das pessoas (FRANÇA; ZAIMA, 2002, p. 403-404).

No decorrer dos anos, estudos estão sendo realizados na área de QVT, com intuito de maximizar essa idéia de valorização das pessoas, através da implementação de uma gestão de qualidade de vida no trabalho, para os indivíduos das organizações. Diante disso, é abordado neste capítulo alguns pontos relevantes para conhecimento do assunto.

2.1 Conceito e Definição

A percepção de bem-estar teve início a partir das necessidades individuais, ambiente social e econômico e expectativa de vida, considerando-se o individual. Identificou-se a necessidade de condições adequadas de trabalho, que façam com que os colaboradores tenham satisfação em realizar suas funções. Nos primeiros estudos da Teoria de Administração existem relatos de ações de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) sobre o comportamento humano em um ambiente organizacional, relacionadas à motivação, necessidades e incentivos, que pode ser relacionada à Teoria de Maslow, por exemplo, que desenvolve o modelo de Hierarquia de necessidades: básicas, de segurança, de associação, de prestígio e de auto realização (FRANÇA, 2010).

Alguns conceitos são fundamentais à QVT, tais como: participação do empregado nas decisões que afetam o desempenho de suas funções; reestruturação de tarefas, estruturas e sistemas para que estas ofereçam maior liberdade e satisfação no trabalho; sistemas de compensações que valorizem o trabalho de modo justo e de acordo ao desempenho; adequação do ambiente de trabalho às necessidades individuais do trabalhador; satisfação com o trabalho (PESSOA 2013, apud PILATTI e BEJARANO, 2005).

A construção da qualidade de vida no trabalho acontece pelo conjunto de ações de uma empresa, que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho (VASCONCELOS, 2001 *apud* FRANÇA, 1997). A satisfação dos funcionários está associada a uma série de fatores. Segundo Limongi-França e Zaima (2002, p. 152), esses fatores são: Organizacional, Social, Psicológico e Biológico.

Para Limongi-França e Arellano (2002, p. 296), “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”.

França (2010) destaca que, no decorrer dos anos foram elaboradas ferramentas e projetos que buscam a proteção do desenvolvimento humano, com diferentes competências que definem o que é QVT, das quais podemos destacar: Segurança do trabalho, Saúde e doenças do trabalho, Qualidade de vida pessoal e organizacional, Responsabilidade e sustentabilidade empresarial.

Dessa maneira, em meio a uma série de definições e parâmetros para a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), ela pode ser entendida, em linhas gerais, como sendo uma forma de pensamento e tratamento que envolve a organização e as pessoas. Onde nessa forma de pensamento há aspectos fundamentais como o bem-estar do colaborador juntamente com a eficácia organizacional, e participação dos trabalhadores nas tomadas de decisões e problemas ligados ao trabalho.

2.2 Evolução da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Para a evolução da QVT, alguns fatores são extremamente fundamentais, conforme cita Chiavenato (2002, p. 297):

A qualidade de vida no trabalho envolve uma constelação de fatores, como: satisfação com o trabalho executado, as possibilidades de futuro na organização, o reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, os benefícios auferidos, o ambiente psicológico e físico do trabalho, a liberdade de decidir, as possibilidades de participar, e coisas assim.

Essa constante evolução da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) se dá pela globalização, onde as mudanças ocorrem de acordo com as necessidades das empresas. A velocidade com que a economia cresce, tem feito os colaboradores serem mais cobrados e pressionados para produzir, alcançar metas, e essa cobrança excessiva acaba prejudicando a saúde física e mental das pessoas, colocando-as em um nível de estresse elevado. Daí surge a necessidade de as empresas investirem em programas de QVT, visando propor condições adequadas de trabalho aos seus funcionários e também para se manterem competitivas no mercado (GONÇALVES *et al.*, 2013).

A ideia de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é uma dinâmica e que vem sendo permeada por evoluções processadas em diferentes campos. Nadler e Lawler (1983 *apud* Fernandes, 1996, p. 42) conceituam essa evolução da seguinte forma:

Concepção Evolutiva da QVT	Característica ou visão
1. QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3. QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, método ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4. QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.

5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

QUADRO 01: Evolução da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Fonte: Nadler e Lawler (1983 *apud* FERNANDES, 1996, p. 42)

É necessário continuar evoluindo o conceito de QVT, para que no futuro não se torne um modismo, conforme cita o Quadro 03, algo passageiro que teve sua parcela de contribuição, mas que não foi dado continuidade. A falta de um olhar voltado para QVT pode causar sérios problemas a pessoas e organizações, como, diminuição da produtividade e aumento de doenças psicossomáticas.

2.3 Modelos de Qualidade Vida no Trabalho (QVT)

Para demonstrar os fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho foram desenvolvidos modelos de indicadores de qualidade de vida. Dentre os principais modelos desenvolvidos com o objetivo de identificar os aspectos que influenciam na Qualidade de Vida no Trabalho destacam-se os modelos propostos por: Walton (1973); Hackaman e Oldham (1975), Westley (1979); Nadler e Lawler (1983); Werther e Davis (1983) e Huse e Cummings (1985) dentre outros.

Para Walton (1973, p. 11-15), a “expressão qualidade de vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”. Portanto para o autor, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) deveria responder alguns questionamentos antes de ser implantada, como deveria a QVT ser conceituada e como ela pode ser medida? Quais os critérios apropriados e como eles são interrelacionados? São estes critérios uniformemente destacados em todos os grupos de trabalho? Walton formulou um dos modelos mais abrangentes da QVT composto por oito conceitos que expõe os critérios de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): (i) Compensação justa e adequada, (ii) Condições de segurança e saúde do trabalho, (iii) Uso e desenvolvimento de capacidades, (iv) Oportunidade de crescimento e Segurança, (v) Integração Social na organização, (vi) Constitucionalismo, (vii) O trabalho e o espaço total da vida e (viii) Relevância social da vida no trabalho.

O modelo Walton (1973) é um dos mais utilizados para esse tipo de estudo, pois abrange os principais aspectos relacionados à QVT. É possível através dele, identificar os principais fatores que precisam ser ajustados dentro da organização, ou até mesmo aqueles que têm impacto positivo, e devem ser mantidos.

2.4 Importância e Benefícios da Aplicação da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Quando se fala em valorizar o trabalhador como ser humano, um fator simples que remete a sua importância é o tempo em que ele passa no ambiente de trabalho, são mais de 8 horas por dia, durante 35 anos de sua vida ou mais. Não se trata mais de levar os problemas de casa para o trabalho, e sim de levarmos para casa os problemas, as tensões, os receios e as angústias acumulados no ambiente de trabalho. Isso é algo para ser discutido e cuidado, independentemente de qualquer cenário econômico, seja de recessão ou crescimento, da perda do poder aquisitivo ou aumento do desemprego (CONTE, 2003).

São muitos os benefícios que a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) pode trazer, onde alguns podem ser citados: redução do absenteísmo, redução da rotatividade, atitude favorável ao trabalho, redução/eliminação da fadiga, promoção da saúde e segurança, integração social, desenvolvimento das capacidades humanas e aumento da produtividade.

Todo o trabalho se compromete caso alguma delas falhem. Mas, se não houver condições de trabalho adequadas, se o trabalhador não estiver com a saúde boa e desmotivado dentro da organização, logo as chances de erros e de ter um processo falho, aumentam muito. Sendo assim, a qualidade no serviço depende da qualidade de vida dos trabalhadores, não tem como tratar de maneira imparcial. A mesma importância dada ao produto ou à empresa, deve ser dado ao funcionário. Isso torna a gestão da QVT um instrumento para alcançar os objetivos da empresa como um todo (JULIÃO, 2001).

2.5 Qual a Visão e Perspectiva em Relação à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Embora muito se fala sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), seus benefícios e importância, na prática ela aparece ainda distante da realidade da maioria das organizações. Por mais que haja toda essa badalação pelas novas tecnologias de produção e ferramentas de qualidade, existem cada vez mais trabalhadores insatisfeitos, que se queixam da rotina de trabalho, da inutilização de seus talentos e das condições pouco favoráveis ao seu rendimento. Todos esses aspectos fazem elevar o índice de absenteísmo, rotatividade e ainda pior, diminui seu rendimento profissional, que reflete diretamente na rentabilidade empresarial (VASCONCELOS, 2001).

Vasconcelos (2001) ressalta ainda que, se devem reconhecer aquelas empresas que tem se esforçado para proporcionar o maior bem-estar possível para seus funcionários no ambiente de trabalho. Um exemplo são as empresas que estão no ranking das 150 melhores empresas para se trabalhar. Este ranking é elaborado através do Índice de Felicidade do Trabalhador (IFT), onde são avaliadas as percepções das pessoas e jornalistas, as práticas mais completas em cada categoria e as notas do Índice de Qualidade na Gestão de Pessoas (IQGP).

Existem algumas atitudes pessoais e comportamentais afetadas pela QVT, que são de grande relevância na questão da produtividade individual e de grupo. Os colaboradores que possuem uma vida familiar insatisfatória, têm no trabalho o maior meio de satisfação de muitas necessidades, dentre elas, principalmente, as sociais (RISCHIONI, 2015).

Compreende-se que a QVT representa o grau em que os clientes internos são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais, por conta do seu trabalho. E são vários fatores dentro da QVT que podem ser utilizados, Chiavenato (2010) cita alguns como: Satisfação com trabalho executado; Possibilidades de crescimento na organização; Reconhecimento pelos resultados; Salário; Benefícios; Relacionamento interno dos colaboradores; Ambiente psicológico e físico de trabalho; A liberdade de atuar; Participação e engajamento nas atividades.

Esses fatores citados estão bem próximos dos mencionados por Walton (1973), quando ele formulou seu modelo de oito dimensões e fatores para se avaliar a QVT dos colaboradores. Deixando claro, a importância de se valorizar seu cliente interno, para que assim ele consiga atender e satisfazer o cliente externo da empresa. Ou seja, quando há o investimento direto no colaborador, na QVT, indiretamente se investe no cliente, mantendo sempre um bom nível de competitividade organizacional.

3. METODOLOGIA

Este estudo desenvolveu uma análise sob a ótica dos colaboradores de uma rede de concessionárias de veículos automotores da região da Grande Dourados – MS, de como se encontra o nível de satisfação das pessoas, dentro dos aspectos relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Para o desenvolvimento deste estudo, foi realizada primeiramente, uma pesquisa bibliográfica, buscando um maior conhecimento e aprofundamento acerca do assunto da pesquisa. Esta etapa é parte fundamental, tendo em vista que, baseado nos conceitos e entendimentos sobre QVT expostos na bibliografia, seja possível desenvolver e

explorar as demais etapas da pesquisa. Além de pesquisa bibliográfica que traz alguns conceitos e ideias a cerca do assunto, onde é esclarecido o que é QVT, sua importância e benefícios, utilizou-se um modelo de estudo desenvolvido por Walton (1973), onde ele apresenta oito fatores que afetam diretamente a QVT.

Quanto à abordagem, esta investigação pode ser classificada como qualitativa, pois a realidade a ser estudada e também a avaliação de resultado é desenvolvida baseado em observação e informações extraídas dos indivíduos da organização em estudo. Também por conta de se buscar o entendimento do funcionamento de um processo através daqueles que realizam tais atividades.

Quanto aos fins, este trabalho pode ser considerado de cunho descritivo e pode ser classificada em sua coleta de dados, como estudo de caso, haja vista que o autor procurou levantar os dados em uma local e atividade específica, para que pudesse alcançar os resultados do seu questionamento.

Para a realização desta pesquisa, escolheu-se uma rede de concessionárias localizada no interior de MS, do qual a empresa preferiu manter o nome em sigilo. O Grupo é formado por nove lojas e, possui aproximadamente 315 colaboradores. A atividade principal da organização é o segmento automobilístico, com a comercialização de veículos novos e seminovos, peças e serviços especializados. É considerada uma empresa consolidada por atuar no mercado há mais de 30 anos. Possui duas empresas matriz em Dourados – MS e mais sete filiais, localizada nas cidades de Nova Andradina, Maracaju, Rio Brilhante e na capital do Estado do MS, Campo Grande. Embora sejam duas empresas matriz e com CNPJ diferentes, todas as lojas pertencem ao mesmo grupo empresarial em estudo, administradas pelos mesmos membros diretores.

A pesquisa foi realizada em três empresas do grupo, situadas em Dourados – MS, os colaboradores de cada empresa foram alocados em setores, que foram divididos em: Setor Peças, Setor Serviços, Setor Vendas e Setor Administrativo, no qual a Empresa 1, atua desde 1993 e possui 38 colaboradores, a Empresa 2 desde 1982 e 47 colaboradores e a Empresa 3 desde 1998, e possui 52 colaboradores, além de um departamento administrativo que trabalha para todo o grupo empresarial, centralizado em Dourados, que possui 24 colaboradores que não possui divisão de setores. Dessa forma, a pesquisa tem como objeto de estudo os colaboradores do grupo empresarial que atua em alguma das três empresas mencionadas ou no administrativo do grupo, e assim verificou-se a percepção deles em relação à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Foi aplicado um questionário, baseado no Modelo Walton (1973), aos colaboradores da rede de concessionárias na região do interior do MS entre os dias 22 e 25 de julho de 2016. O questionário contém 03 questões sobre o perfil do colaborador e 35 perguntas objetivas relacionadas à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), divididas em 8 grupos de critérios.

O questionário foi entregue impresso diretamente aos respondentes, tendo em vista que impresso há uma maior confiabilidade e segurança para devolução das respostas. A empresa cedeu tempo e espaço para que os colaboradores pudessem responder o questionário e assim, foi aplicado durante o horário de expediente aos colaboradores de todos os setores das três lojas e mais o departamento administrativo pertencente ao grupo empresarial em estudo, contendo pessoas do sexo masculino e feminino. A aplicação do questionário levou em média vinte minutos para ser respondido por cada colaborador. As respostas foram mantidas em total sigilo e anonimato, sendo que após responder o questionário cada colaborador colocava dentro de um envelope junto com as demais respostas dos outros colaboradores, não havendo possibilidade de identificação.

O questionário aplicado foi organizado conforme Quadro 02, com 8 Tópicos, sendo que cada Tópico possui Subtópicos relacionados.

1 - EM RELAÇÃO AO SALÁRIO (COMPENSAÇÃO) JUSTO E ADEQUADO:

1.1 O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?
1.2 O quanto você está satisfeito com seu salário, se você o comparar com o salário dos seus colegas?
1.3 O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?
1.4 O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc) que a empresa oferece?
2 - EM RELAÇÃO AS SUAS CONDIÇÕES DE TRABALHO:
2.1 O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?
2.2 Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?
2.3 Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?
2.4 O quanto você está satisfeito com a salubridade do seu local de trabalho?
2.5 O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?
2.6 Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?
3 - EM RELAÇÃO AO USO DAS SUAS CAPACIDADES NO TRABALHO:
3.1 Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?
3.2 Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?
3.3 Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?
3.4 O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?
3.5 Em relação à responsabilidade conferida (dada) a você, como se sente?
4 - EM RELAÇÃO ÀS OPORTUNIDADES QUE VOCÊ TEM NO SEU TRABALHO:
4.1 O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?
4.2 O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?
4.3 Em relação às situações e a frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?
4.4 Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?
5 - EM RELAÇÃO À INTEGRAÇÃO SOCIAL NO SEU TRABALHO:
5.1 Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc) no seu trabalho como você se sente?
5.2 Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?
5.3 Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?
5.4 O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho?
6 - EM RELAÇÃO AO CONSTITUCIONALISMO (RESPEITO ÀS LEIS) DO SEU TRABALHO:
6.1 O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?
6.2 O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?
6.3 O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?
6.4 Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?
7 - EM RELAÇÃO AO ESPAÇO QUE O TRABALHO OCUPA NA SUA VIDA:
7.1 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?
7.2 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?
7.3 O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?
8 - EM RELAÇÃO À RELEVÂNCIA SOCIAL E IMPORTÂNCIA DO SEU TRABALHO:
8.1 Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?
8.2 Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?
8.3 O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que empresa tem?
8.4 O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa oferece?
8.5 O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma da empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?

QUADRO 02: Questionário aplicado segundo Modelo Walton

Fonte: Walton (1973)

Utilizou-se da escala *Likert* para análise, onde se avalia o nível de concordância ou não em uma determinada questão, neste caso utilizou-se das respostas com base numa escala de 1 a 5, sendo que o 1 significa “muito insatisfeito”, 2 significa “insatisfeito”, 3 significa “nem satisfeito nem insatisfeito”, 4 significa “satisfeito” e o 5 “muito satisfeito”, dentro das 08 categorias desenvolvidas por Walton (1973), que ele considera fundamental para este tipo de avaliação. Cada um dos itens é um item *Likert*, onde no final soma-se todas as respostas do item. Neste estudo, a população pesquisada foram os colaboradores de três empresas pertencentes à rede de concessionárias da região do interior do MS. Ao todo participaram 138 pessoas, que formam a amostra da pesquisa de uma população de 161 pessoas. Analisou-se então que a amostra corresponde a 85,72% do total de colaboradores que poderiam responder, conforme Tabela 01.

TABELA 01: População x Amostra

Empresa	Nº de Colaboradores	Respondentes	Amostra
	(População)	(Amostra)	Em %
Empresa 1	38	33	20,51%
Empresa 2	47	38	23,61%
Empresa 3	52	46	28,58%
ADM - Grupo	24	21	13,02%
Total	161	138	85,72%

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Após o término da aplicação do questionário, as respostas foram analisadas e tabuladas, organizadas em planilhas de *Excel* separadas de acordo com os critérios do Modelo Walton, de modo a ter um resultado percentual das respostas, por questão analisada. Ainda, foi feita uma análise dos resultados por critério, observando-se os 08 critérios (Tópicos) utilizados no Modelo Walton, para melhor identificar as práticas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na empresa estudada e uma análise comparativa entre as três empresas por setor, e de forma individual o departamento administrativo que trabalha para o grupo todo, utilizando uma média das respostas obtidas nos critérios estabelecidos de acordo com o questionário.

A metodologia de análise dos dados coletados foi a de médias, sendo que por meio dessas é possível à realização de análises baseadas na maioria quantitativa indicada pela média, sendo assim, possível inferir o resultado geral de cada empresa, setor por tópico e setor por subtópico, bem como a média dos setores e a média dos tópicos. A nota global das 3 empresas foi baseada em uma escala de 0 a 10.

Dessa forma, após a realização de todas as médias por tópicos foi possível a realização de outra média aritmética simples que representasse numericamente o grau de satisfação dos funcionários para todos os tópicos e outra média simples pode dizer o grau de satisfação de todos os setores, representando dessa maneira uma média que indica a nota de satisfação atribuída à empresa. A Figura 01 traz o fluxograma simples que evidencia as médias realizadas.

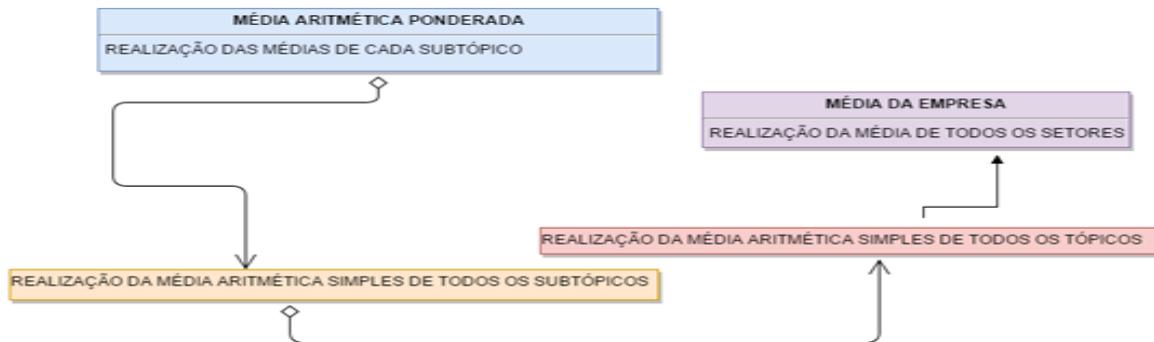


FIGURA 01: Fluxograma representativo do trabalho realizado com os dados.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com o objeto de estudo desta pesquisa, que são os colaboradores de uma rede de concessionárias do interior do MS, representados aqui por: Empresa 1, Empresa 2, Empresa 3 e Administrativo do Grupo, com relação ao perfil, a Tabela 02 mostra a distribuição desses colaboradores que responderam ao questionário, por empresa. Observa-se que a maioria dos respondentes (33,33%) são colaboradores da empresa 3, logo em seguida tem a empresa 2 (27,54%), empresa 1 (23,91%) e Administrativo – Grupo (15,22%).

TABELA 02: Empresa dos Respondentes

Empresa	FREQUÊNCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Empresa 1	33	23,91%
Empresa 2	38	27,54%
Empresa 3	46	33,33%
ADM - Grupo	21	15,22%
Total	138	100,00%

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Nota-se na Tabela 03, que dos 138 respondentes da pesquisa 65,22% são do sexo masculino, enquanto que 34,78% são do sexo feminino, evidenciando uma diferença bastante ampla entre os gêneros, de 30,44 pontos percentuais, mostrando-se um leve desequilíbrio em termos de proporção entre as pessoas pesquisadas em relação ao gênero.

TABELA 03: Gênero dos Respondentes

GÊNERO	FREQUÊNCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Masculino	90	65,22%
Feminino	48	34,78%
Total	138	100,00%

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Em termo de faixa etária do grupo de respondentes na pesquisa, tem-se uma amostra considerada jovem, onde a maioria se encontra na faixa de 21 a 35 anos (53,64%) e se somarmos esse percentual com a primeira faixa etária (até 21 anos), obtemos um total de quase 70 pontos percentuais (67,42%) de trabalhadores que possuem até 35 anos de idade, pouco mais de 2/3 do total de colaboradores pertencentes à amostra. Ainda, na faixa de 36 a 50 anos o público respondente é de 27,56% e por último, acima de 50 anos tem-se um percentual de 5,02%, que representa apenas 7 colaboradores respondentes, ou seja, a empresa não possui muitos trabalhadores de idade mais avançada.

TABELA 04: Faixa Etária dos Respondentes

IDADE	FREQUÊNCIA

	ABSOLUTA	RELATIVA
Até 21 anos	19	13,78%
De 21 a 35 anos	74	53,64%
De 36 a 50 anos	38	27,56%
Acima de 50 anos	7	5,02%
Total	138	100,00%

Fonte: Dados da Pesquisa, (2016).

4.1 Análise Comparativa entre as Três Empresas

Analisando de uma maneira comparativa, as três empresas apresentam oscilações embora façam parte do mesmo grupo empresarial. Possuem algumas diferenças entre os setores, quando, por exemplo, o setor de peças é o mais satisfeito como um todo na Empresa 2, com pontuação média de 3,88, enquanto que o setor de peças é o menos satisfeito na Empresa 3.

A mesma oscilação acontece também no setor administrativo, onde, na Empresa 1 tem-se o menor índice de satisfação e na Empresa 3 o maior índice de satisfação, com pontuações 3,71 e 4,46, respectivamente. Observa-se ainda que a nota global das 3 empresas, em uma escala de 0 a 10 ficou acima de 7,0, sendo, 7,9 para Empresa 1, 7,36 para Empresa 2 e 8,18 para Empresa 3, demonstrando satisfação em relação aos tópicos avaliados.

O tópico 1 é pior avaliado pela Empresa 2, com uma média geral de 2,59, caracterizando uma certa insatisfação em relação a salário justo e adequado. Ainda, o setor de serviços obtém a menor média entre os setores na Empresa 2, além de ser também, a menor média entre todos os setores das três empresas.

A Empresa que melhor avalia este tópico, é a Empresa 3, apresentando uma média de 3,41, com destaque para o setor administrativo que alcançou uma pontuação de 4,17, a melhor média entre todos os setores das três empresas. O subtópico 1.4 que avalia a satisfação com os benefícios extras obteve a melhor e pior pontuação, ambos na Empresa 3, o que mostra grande discordância, sendo 4,67 e 1,17 as notas obtidas nos setores administrativo e de peças, respectivamente.

A Empresa 3, é a empresa que mais bem avalia o tópico 2, com pontuação média de 4,20, somente 0,1 décimo a mais que a Empresa 1, o que indica que os colaboradores estão satisfeitos em relação as suas condições de trabalho. Destaca-se o setor de serviços da Empresa 1 que alcançou a melhor média entre todas as empresas, com 4,54. Em contrapartida, o setor de serviços da Empresa 2 é quem pior avalia dentre todas as empresas o tópico 2, com pontuação média de 3,73.

Esse resultado é refletido também na média geral da Empresa 2, que é a empresa que mais mal avalia este item. Os subtópicos 2.1, no setor de vendas da Empresa 1, 2.4 e 2.5 no setor administrativo da Empresa 3 abarcaram pontuação máxima (5,0), mostrando plena satisfação com a jornada de trabalho semanal, salubridade no local de trabalho e em relação ao cansaço que o trabalho causa no colaborador.

Em relação ao uso das capacidades no trabalho (tópico 3), todas as empresas alcançaram notas médias acima de 4,0, sendo que a Empresa 1 é quem melhor avalia de um modo geral, com nota média de 4,07, embora o setor que teve a maior nota seja o setor administrativo da Empresa 3 (4,73), outro fato é o equilíbrio nas notas por setores da Empresa 1, pois ela não obteve nem a melhor e nem a pior média do tópico, mas alcançou a melhor média geral, algo que não é constante nessa pesquisa.

A pior média é do setor de vendas da Empresa 3, com nota 3,29, onde inclusive, no subtópico 3.2 abarcou uma nota ruim de 2,92, que avalia a satisfação com a importância do trabalho/tarefa/atividade realizada pelo colaborador. Observa-se uma oscilação na Empresa 3,

pois obteve a melhor e pior média entre os setores das 3 empresas e esse desequilíbrio gerou a menor pontuação geral à Empresa 3.

O tópico 4 é melhor avaliado pela Empresa 1, com média geral de 3,34 e além do mais o setor de serviços é o mais satisfeito dentre todos os setores em todas as empresas, apresentando pontuação média de 3,75, evidenciando a satisfação dos colaboradores em relação as oportunidades que ele possui no trabalho. A Empresa 2 é quem pior avalia este critério e demonstra não estar satisfeita, com uma média geral de 2,98, e trazendo ainda a pior nota entre os setores, alcançada no setor administrativo.

Embora a Empresa 3 não tenha sido nem a melhor e pior avaliação, ela se destaca por obter a maior e menor média em uma perspectiva de subtópicos nos subtópicos 4.1 e 4.4, que avalia a satisfação em relação a oportunidade de crescimento profissional e o incentivo que a empresa dá para estudar, com notas 4,33 e 2,17, abarcadas nos setores administrativo e peças, respectivamente.

O tópico 5 é mais um que deteve média geral acima de 4,0 em todas as empresas pesquisadas, onde se avalia a integração social no trabalho. A melhor média é da Empresa 3, com pontuação de 4,39 e a pior média é da Empresa 2. Ainda, o setor de serviços da Empresa 2 detém a média mais baixa entre os setores avaliados, com nota 3,60, onde o subtópico 5.4 é o pior avaliado, mostrando insatisfação dos colaboradores com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho, e os setores de vendas e administrativo da Empresa 3 empatam com a média mais alta, sendo essa de 4,58. Observa-se também uma grande satisfação dos colaboradores em relação aos subtópicos 5.2 e 5.3, que avaliam o relacionamento com os colegas e chefes no trabalho e o comprometimento da equipe e colegas com o trabalho, com pontuação máxima (5,0) nos setores administrativos das Empresas 1 e 3.

A Empresa 3 é que mais bem avalia o tópico 6, que está relacionado ao constitucionalismo da empresa, apresentando uma média geral de 4,49, com um realce no setor administrativo que abarcou nota 5,0, evidenciando a satisfação da empresa neste critério avaliado e em todos os subtópicos pesquisados.

A Empresa 2 é que mais mal avalia este tópico 6, com média geral de 3,88, e ainda tem o setor de serviços com a pior média entre os setores de todas as empresas, algo que já se repetiu mais vezes, e obtém também a pior nota numa perspectiva de subtópicos, sendo o subtópico 6.2 o mais mal avaliado entre todos, com nota média 3,25, que está relacionado com a liberdade de expressão que o colaborador possui na empresa.

Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na vida do colaborador (tópico 7), a empresa que melhor avalia, mais uma vez é a Empresa 3 que obteve, inclusive, a maior pontuação média por setor, com 4,67 no setor administrativo, empatado com o setor de serviços da Empresa 1, resultado esse que se contrapõe com o setor administrativo, também da Empresa 1, que alcançou a menor média geral por setor entre as empresas, com nota 2,75, evidenciando mais um caso de oscilação entre as empresas, pois a empresa que pior avalia este tópico 7, é a Empresa 1, com uma pontuação média de 3,92, ou seja, mesmo obtendo a maior nota por setor a empresa como um todo é a menos satisfeita em relação a este critério da avaliação, até por isso ela deteve a pior média entre setores.

A Empresa 2, é a empresa que obteve o menor índice de satisfação no tópico 8, que avalia a relevância social e importância do trabalho para o colaborador, alcançando uma média geral de 4,03 e a Empresa 3 obteve mais uma vez o maior índice de satisfação entre as empresas para este tópico, além do mais, ela alcançou a melhor média em nível de setores, sendo de 4,79 no setor administrativo.

Ainda, a Empresa 2 é quem detém também a pior média entre todos os setores das 3 empresas, apresentando uma média geral de 3,69, no setor de serviços, reforçando que este é um dos setores mais insatisfatório entre todas as empresas do grupo empresarial, pois atingiu as piores médias em 5 dos 8 critérios da avaliação. Destaca-se neste tópico, os subtópicos 8.2 e

8,5, que obtiveram nota máxima na Empresa 3, no setor administrativo, onde avalia-se, respectivamente, a imagem da empresa perante a sociedade e as políticas de recursos humanos que a empresa possui.

4.2 Análise Global – Comparativa entre as três empresas

Conforme já mencionado, as 3 empresas obtiveram uma nota global satisfatória, sendo 3,94 para a Empresa 1, 3,68 para a Empresa 2 e 4,09 para a Empresa 3. Destaca-se o tópico 8, que avalia a relevância social e importância do trabalho para o colaborador, com uma média de 4,57 na Empresa 3, a maior de todas, e quando colocada na escala de 0 a 10 alcança 9,14.

Ainda, a Empresa 3 possui o setor mais satisfeito entre todas as empresas, sendo o setor administrativo que obteve uma média geral de 4,46 e foi o único setor a alcançar nota máxima em algum dos tópicos da pesquisa (tópico 6), além do mais, em 5 dos 8 tópicos alcançou a melhor média entre todos os setores, evidenciando a satisfação do setor nos critérios avaliados.

A Empresa 2 é quem possui a pior média global entre as empresas pesquisadas, tal fato é refletido, inclusive, através do tópico 1 que abarcou a menor média geral entre os tópicos, com média de 2,59 na Empresa 2, uma nota considerada ruim, pois se colocada na escala de 0 a 10 tem-se uma média de 5,18. O setor de serviços da Empresa 2 deteve ainda a pior pontuação dentre os tópicos avaliados em comparação com os demais setores das 3 empresas, com média 2,29 alcançada no tópico 1 e também a pior média geral por setor, sendo essa de 3,41. Todos esses fatos revelam a insatisfação do setor e empresa como um todo (2) em relação ao critério remuneração (salário justo e adequado).

Comparando os mesmos setores das 3 empresas, observa-se algumas discrepâncias nos resultados, oscilações que ocorrem por algum fator que não são apontados nessa pesquisa. Na Empresa 2 o setor de peças é o setor mais satisfeito dentre todos, com média geral de 3,88, enquanto que na Empresa 3, esse mesmo setor de peças é o menos satisfeito, apresentando pontuação média de 3,79, e ainda, em 7 dos 8 tópicos avaliados deteve a pior média da empresa, comprovando a insatisfação do setor. Já a Empresa 1 mostrou um setor de peças mais equilibrado, onde tem-se notas medianas, até por isso é o segundo setor mais satisfeito na empresa.

Outra diferença grande ocorre nos setores de serviços, em que, na Empresa 1 esse setor é o mais satisfeito, alcançando ainda a melhor média na empresa em 6 dos 8 tópicos avaliados, detém apenas uma nota ruim, que é no tópico 1 (remuneração), onde o setor é o que pior avalia este critério, em contra partida, na Empresa 2 o setor de serviços se mostra o menos satisfeito entre todos, com uma média geral de 3,41 e apresentando as piores médias da empresa em 7 dos 8 tópicos avaliados, resultado avesso da Empresa 1. Na Empresa 3, o setor de serviços é marcado por total equilíbrio, uma vez que, obteve médias medianas (nem a pior nem a melhor) em todos os critérios de análise, e é o terceiro setor mais satisfeito da empresa.

Já nos setores administrativos, o mais relevante é na Empresa 3, dado que, ela alcançou uma média geral de 4,46, a melhor entre as 3 empresas, além disto ela atingiu a melhor média dentre os tópicos em 7 dos 8 critérios de avaliação, se firmando como o setor mais satisfeito da Empresa 3. O setor administrativo da Empresa 2 alcançou a segunda melhor média entre empresas, e ficou em segundo lugar também em nível de satisfação da Empresa 2, perdendo apenas para o setor de peças. Na Empresa 1, o setor administrativo é o menos satisfeito da empresa, pois obteve a pior média, sendo essa de 3,71, além de ter tido ainda, a menor pontuação em 4 dos 8 tópicos da pesquisa.

Mostrando bastante neutralidade nos resultados tem-se os setores de vendas, onde na Empresa 3 se alcançou a melhor média geral entre elas, entretanto, na Empresa 3 esse setor é o segundo mais satisfeito, perdendo para o setor administrativo. O setor de vendas da Empresa 1 abarcou média geral de 4,0 e é segundo mais satisfeito entre os setores de vendas e

também na própria Empresa 1, mesmo tendo duas das piores médias entre os tópicos em nível de setores, ficando atrás somente do setor de serviços.

Na Empresa 2, o setor de vendas apresentou médias bem equilibradas sem nenhum destaque positivo e nem negativo. Entre os setores de vendas é quem tem a pior média geral, mas dentro da Empresa 2, é o terceiro mais satisfeito com os critérios avaliados.

Sendo assim, temos na Empresa 1 o setor de serviços como o mais satisfeito, e o administrativo como menos satisfeito. Na Empresa 2 alcançou o maior índice de satisfação, o setor de peças e o menor índice de satisfação é do setor de serviços. Por último, a Empresa 3, tem o setor administrativo mais satisfeito e o setor de peças menos satisfeito.

4.3 Análise: Administrativo (Grupo)

Com o propósito de melhor analisar a percepção do setor administrativo do grupo, ou seja, aqueles que trabalham tanto para a Empresa 1 quanto para Empresa 2 e 3, além das demais que não foram pesquisada nessa ocasião, foi realizada uma análise individual, visto que, eles podem possuir percepções diferentes daqueles que atuam em apenas uma das lojas específicas. Compõe esse setor administrativo (grupo), os setores de contabilidade, financeiro, controladoria, recursos humanos, TI e marketing. A Tabela 05 possui as médias aritméticas desse setor em relação a cada tópico e a média aritmética do setor como um todo, apontando assim a nota global do administrativo (grupo).

TABELA 05: Valores das médias relativas aos tópicos dos questionários do Administrativo - Grupo.

TÓPICOS	MÉDIA ARITMETICA ADM GRUPO
Em relação ao salário (compensação) justo e adequado	2,69
Em relação as suas condições de trabalho	3,90
Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho	3,95
Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho	2,84
Em relação à integração social no seu trabalho	4,05
Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho	4,06
Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida	3,67
Em relação à relevância social e importância do seu trabalho	4,13
MÉDIA ARITMETICA	3,66

Fonte: Dados da Pesquisa, (2016).

O tópico 1 é o pior avaliado pelos colaboradores do Administrativo - Grupo entre todos os tópicos, a segunda mais baixa se comparado com as médias das Empresas 1,2 e 3, destacando uma insatisfação desse setor em relação a remuneração. Ainda, o subtópico 1.4 que avalia os benefícios extras que a empresa oferece deteve a pior nota entre os subtópicos avaliados. Mas, o item 1.1 (O quanto você está satisfeito com o seu salário?) alcançou uma pontuação média de 3,48, sendo essa a melhor média do tópico para o setor, ou seja, há uma satisfação mediana com o salário que recebem, porém, outros fatores e critérios fazem este item sobre remuneração ser o pior avaliado pelo setor Administrativo – Grupo.

A relevância social e importância do trabalho para o colaborador (tópico 8), é o tópico melhor avaliado por este setor, assim como na Empresa 2 e 3 também, mostrando uma percepção bem parecida entre todos colaboradores, e tido como o tópico de maior índice de satisfação. Numa perspectiva de subtópicos, o subtópico 8.2 é que alcançou a maior média de pontuação, sendo de 4,52, evidenciando a satisfação dos colaboradores com a imagem que a empresa tem perante a sociedade. No entanto, o subtópico 8.3 que avalia a integração comunitária que a empresa possui, é que obteve a menor média do setor, com 3,52.

Outro ponto relevante é em relação ao tópico 4, que avalia as oportunidades que o trabalhador possui no trabalho, onde, no setor Administrativo - Grupo é a segunda pior média entre os tópicos e este mesmo tópico ocupa também a segunda pior média geral nas Empresas

1 e 2 e ainda, na Empresa 3 detém a pior média geral nos critérios de análise. Tais fatos mostram mais uma vez uma percepção parecida entre os colaboradores, independentemente da empresa que atuam, ou se trabalha no Administrativo – Grupo.

Embora a visão dos colaboradores do Administrativo - Grupo seja diferente por conta de trabalharem para todos os membros diretores, lidar com várias lideranças, políticas diferentes, ter que dar suporte para as filiais, entre outros fatores, a ótica após análise não ficou tão adversa das Empresas 1,2 e 3, por que os tópicos melhores e piores avaliados (tópico 8 e tópico 1) são bem similares aos das demais empresas pesquisadas. Observa-se dessa maneira, que a satisfação e insatisfação dos colaboradores com os tópicos avaliados não oscila entre eles e nem entre as Empresas e o setor Administrativo – Grupo.

Analizando de uma maneira mais global, esse setor se destacou por alcançar o posto de mais insatisfeito, obtendo a pior média global entre as empresas, com nota 3,66, que em uma escala de 0 a 10 é equivalente a 7,32. Uma média que fica apenas alguns décimos da média da Empresa 2, mas evidencia que o setor Administrativo - Grupo nessa pesquisa, é o setor menos satisfeito com os critérios avaliados entre todos os colaboradores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através desta pesquisa foi possível analisar o nível de Qualidade de Vida no Trabalho, segundo Modelo de Walton, do ponto de vista dos colaboradores de uma rede de concessionárias localizada na região do interior do MS, demonstrando os aspectos que mais contribuem de forma positiva ou negativa, com o bem estar do trabalhador.

Mediante isso, foi observado que a maior parte dos colaboradores, independente de trabalharem na Empresa 1, 2, 3 ou no Administrativo do Grupo, encontra-se insatisfeitos com a remuneração, além do mais, mostram-se mais insatisfeitos ainda, com os benefícios oferecidos pela empresa. No entanto, de maneira geral consideram seu serviço relevante e de grande importância para a sociedade, demonstrando estarem orgulhosos do que fazem, e ainda, satisfeitos com o uso das suas capacidades no trabalho.

Por sua vez, é possível perceber que dentre as empresas estudadas a Empresa 3 foi aquela que se mostrou mais satisfeita com a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), em sentido oposto a Empresa 2 que foi aquela menos bem avaliada. O setor Administrativo – Grupo foi mais bem avaliado pelos colaboradores no quesito relevância social do trabalho, enquanto a remuneração salarial foi o quesito menos bem avaliado.

Com base nos resultados verificou-se ainda, discrepâncias e oscilações entre os setores das empresas, sendo assim, é interessante uma pesquisa mais abrangente em cada setor, para identificação das possíveis causas e fatores que faz com que aconteçam essas oscilações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BENKE, Mara R. P; CARVALHO, Élcio - **Estresse x Qualidade de vida nas Organizações: um estudo teórico**, Universidade de Rio Verde, Rio Verde, 2008.

BOM SUCESSO, E. de P. - **Trabalho e qualidade de vida**. 1. ed. Rio de Janeiro: Dunya, 1997.

BÚRIGO, Carla C. D. - **Qualidade de vida no trabalho: Um estudo de caso na Universidade Federal de Santa Catarina**. 1997. 144 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Curso de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas.** 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

COHEN, Alan; FINK, Stphen. **Comportamento Organizacional – Conceitos e Estudos de Casos.** 7^a ed. Rio de Janeiro: Campus 2003. Conselho Federal De Administração.

CONTE, Antonio Lázaro. **Qualidade de vida no trabalho.** Revista FAE business, v. 7, p. 32-34, 2003.

CORONADO, A. B. E FERNANDES, C. A. **Qualidade de Vida no Trabalho: Fator Decisivo no Desempenho Organizacional.** Disponível em [<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/qualidade-de-vida-no-trabalho-fator-decisivo-no-desempenho-organizacional/26723/>]. Acessado em 16 de Fevereiro de 2016.

CORRÊA, R.A.A. **Qualidade de vida, qualidade de trabalho, qualidade atendimento público e competitividade.** Revista de administração pública. Rio de Janeiro, v. 27, n. 4, 1993.

DE ALBUQUERQUE, L. G.; FRANÇA, A. C. L. **Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total.** Revista de administração da Universidade de São Paulo, v. 33, n. 2, 1998.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FRANÇA, Ana C. L. **Manual de gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências, volume 1.** 3. ed. São Paulo: Editora Gente, 2002.

FRANÇA, Ana C. L. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho.** Tese de doutorado. São Paulo, 1996. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12132/tde14042009113324/publico/tesedoutorad0Limonigip>. Acesso em: 31 de março de 2016.

GARMEMAN, Rita V. - **O estresse na empresa e suas consequências: recursos humanos foco a modernidade.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

GIULIANI, Ana C.; GIULIANI, Antonio C. **Gestão Estratégica de Pessoas: conceitos e tendências.** São Paulo: Editora Saraiva, 2010.

GODOY, Maria B. S. de. - **A Qualidade de Vida no Trabalho Diagnosticada em Empresas da Cidade de Piracicaba/SP, 2006. Monografia** - Universidade Metodista de Piracicaba – SP: Piracicaba, 2006. Disponível em: <http://www.unimep.br/phpg/mostraacademica/anais/4mostra/pdfs/310.pdf>

GONÇALVES, F. N. *et al.* **A importância da qualidade de vida no trabalho e sua influência nas relações humanas.** Artigo Científico – Faculdade Araguaia: Goiânia – GO, 2013. Disponível em: <http://www.fara.edu.br/sipe/index.php/anuario/article/view/144>

História da Administração. Disponível em [<http://www.cfa.org.br/download/RD1605.pdf>.] Acesso em: 15 de fevereiro de 2016.

JULIÃO, P. **Qualidade de vida no trabalho. Avaliação em empresa do setor automobilístico a partir do clima organizacional e do sistema da qualidade baseado na especificação técnica ISSO-TS**, v. 16, 2001.

LEITE, Fábio Henrique Cardoso; BIN, Marcia Crestani; SCHMITZ, Wanderlei Onofre.

Produção do Artigo Científico. 3^a ed. Dourados, MS: Seriema Indústria Gráfica e Editora Ltda-EPP, 2015.

LIMONGI FRANÇA, Ana C.; ARELLANO, Eliete B. Qualidade de vida no trabalho. In: FLEURY, Maria Tereza Leme (Org.). **As pessoas na organização**. 6. ed. São Paulo: Gente, 2002.

LIMONGI FRANÇA, Ana C.; ZAIMA, G. **Manual de gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências, volume 1**. 3. ed. São Paulo: Editora Gente, 2002.

MARIZ, L. F. **A qualidade de vida no trabalho na percepção dos colaboradores em um frigorífico**. Monografia – Universidade de Brasília: Brasília – DF, 2011.

MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2009.

MARTINS, G. A., LINTZ, A. **Guia para elaboração de monografias e trabalhos de conclusão de curso**. São Paulo: Atlas, 2000.

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

OLIVA, Patrícia C. - **Qualidade de Vida no Trabalho em Canteiro de Obras - o caso de empresas de construção civil**, 2008.

OLIVEIRA S. **A qualidade da qualidade: uma perspectiva em saúde do trabalhador**. Cad Saúde Pública, 1997.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

PESSOA, R. S. **Qualidade de vida no trabalho: percepção dos funcionários da construção civil de uma obra de terraplenagem em Itaboraí – RJ, 2013**. Dissertação – Universidade Federal Fluminense: Rio de Janeiro, 2013.

PIZZOLI, Lourdes Margareth Leite. Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso das enfermeiras do Hospital Heliópolis. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro , v. 10, n. 4, p. 1055-1062, Dez. 2005.

Ranking das 150 melhores empresas para se trabalhar em 2015. Disponível em [<http://vocesa.uol.com.br/noticias/carreira/as-150-melhores-empresas-para-voce-trabalhar-2015.phtml#.VxKUNfkrLIU>]. Acessado em 16 de Abril de 2016.

RISCHIONI, Giuseppina A. **A Qualidade de Vida no Trabalho, o Estresse Ocupacional e seus Impactos no Ambiente Organizacional**. Disponível em: http://www.drummond.com.br/images/read/revista_read5.pdf#page=65). Acessado em: 14 de Fevereiro de 2016.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. Tradução técnica Reynaldo Marcondes. – 11. Ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ Pamela L.; SAUTER, Steven L. *et al.* **Stress e qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais da saúde ocupacional. 1. Ed – 6^a reimpr. São Paulo: Atlas, 2012.

VASCONCELOS, A. F. *et al.* **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas**. Caderno de pesquisas em Administração, v. 8, n. 1, p. 23-35, 2001.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projeto de pesquisa em Administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

WALTON, Richard. E. **Quality of Working Life**: What is it? Sloan Management Review, 15, 1, pp. 11-21, 1973.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.