

FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS  
PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS, PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL  
E *COACHING*

CRISTIANA APARECIDA E SILVA

FERNANDA AMATTE OLIVEIRA

MARLENE MALTA BRAGA

ESTUDO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO DOS  
COLABORADORES DE UMA EMPRESA DE COMBUSTÍVEIS DA CIDADE DE  
ANÁPOLIS-GO

ANÁPOLIS - GO

2016

CRISTIANA APARECIDA E SILVA

FERNANDA AMATTE OLIVEIRA

MARLENE MALTA BRAGA

ESTUDO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO DOS  
COLABORADORES DE UMA EMPRESA DE COMBUSTÍVEIS DA CIDADE DE  
ANÁPOLIS-GO

Artigo apresentado à Faculdade Católica de Anápolis, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas, Psicologia Organizacional e *Coaching*, a orientação da Professora Dra. Elaine Abrahão Amaral.

ANÁPOLIS - GO

2016

## **FOLHA DE APROVAÇÃO**

CRISTIANA APARECIDA E SILVA

FERNANDA AMATTE OLIVEIRA

MARLENE MALTA BRAGA

ESTUDO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA EMPRESA DE COMBUSTÍVEIS DA CIDADE DE ANÁPOLIS-GO

Artigo apresentado à Faculdade Católica de Anápolis, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas, Psicologia Organizacional e *Coaching*, a orientação da Professora Dra. Elaine Abrahão Amaral.

Data da aprovação: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

### **BANCA EXAMINADORA**

---

Professora Dra. Elaine Abrahão Amaral.

---

Aracelly Rodrigues Loures Rangel

---

Badran Awad Odeh

## ESTUDO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA EMPRESA DE COMBUSTÍVEIS DA CIDADE DE ANÁPOLIS-GO

Cristiana Aparecida e Silva<sup>1</sup>

Fernanda Amatte Oliveira<sup>2</sup>

Marlene Malta Braga<sup>3</sup>

Elaine Abrahão Amaral<sup>4</sup>

**RESUMO:** Apresenta-se um estudo sobre a qualidade de vida no trabalho e as percepções dos colaboradores em uma empresa de combustíveis na cidade de Anápolis, cujo objetivo foi avaliar o nível de satisfação em relação à empresa e ao trabalho que executavam. Para tanto, foi realizada uma pesquisa de campo para avaliação do perfil dos funcionários juntamente com abordagem teórica contribuindo com a análise. Compreende-se que a temática satisfação, motivação e bem-estar do colaborador aplicam condições de desenvolvimento pessoal dos colaboradores em diferentes contextos organizacionais.

**Palavras-Chave:** Qualidade de vida. Motivação. Satisfação.

### INTRODUÇÃO

Nos tempos atuais, em um mundo de competitividade organizacional e rápidas transformações políticas, econômicas e sociais, para conseguirem sobreviver nesse cenário repleto de desafios, as organizações estão sendo compelidas a buscar a criatividade e a inovação na oferta dos seus produtos e ser<sup>1</sup>viços. Nesse contexto repleto de mudanças, as pessoas aparecem como o grande diferencial do negócio. Assim, “as necessidades das pessoas e os novos

---

<sup>1</sup>Bacharel em Ciências Contábeis pela UEG e Pós Graduada em Comércio Exterior, Gestão de Tributos e Auditoria pela Unievangélica. E-mail: [cristianaasilva@hotmail.com](mailto:cristianaasilva@hotmail.com)

<sup>2</sup>Graduada em Administração de Empresas pela Faculdade Católica de Anápolis. E-mail: [fernanda\\_amatte@hotmail.com](mailto:fernanda_amatte@hotmail.com)

<sup>3</sup> Graduada em Serviço Social pela Unitins. E-mail: [marlene\\_malta1808@hotmail.com](mailto:marlene_malta1808@hotmail.com)

<sup>4</sup>Doutora em Educação pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás. PUC-Goiás. E-mail: [elaine@catolicadeanapolis.edu.br](mailto:elaine@catolicadeanapolis.edu.br)

desafios no trabalho têm estimulado a estruturação das atividades de qualidade de vida nas empresas, caracterizando uma nova especialização gerencial.” (FRANÇA, 2007, p.167).

Afinal, as empresas quando atuam na gestão da qualidade de vida no trabalho, estão potencializando a criatividade e a inovação da sua força de trabalho e contribuindo para que as pessoas consigam mobilizar esforços, para o alcance dos objetivos organizacionais e pessoais. Desta forma, entende-se que as pressões do ambiente altamente competitivo, exigem melhoria nas performances dos colaboradores em meio a um processo de aprendizagem contínua de novas atitudes, conhecimentos e habilidades, que estão sendo modelados em meio aos processos de treinamento e desenvolvimento. (FRANÇA, 2007, p. 170).

Convém ressaltar ainda que as pessoas criam expectativas em relação à satisfação de suas necessidades que, quando não concretizadas, provocariam um estado de desequilíbrio e de tensão, podendo gerar frustração e desorganização do comportamento, manifestado por meio do aumento da agressividade, (CHIAVENATO, 2000). Portanto, faz-se necessário que a empresa esteja atenta as necessidades dos seus colaboradores, com vistas a potencializar o seu conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes em prol do alcance dos objetivos individuais e organizacionais.

Diante do exposto, constata-se a relevância da gestão da qualidade de vida do trabalho e justifica-se a importância da temática que sustenta esta pesquisa por meio da seguinte questão problema: como a qualidade de vida no trabalho pode interferir na motivação e desempenho dos colaboradores, em uma empresa de combustíveis localizada na cidade de Anápolis-Goiás?

Desta forma, este trabalho objetiva avaliar os níveis de satisfação do colaborador, em relação à empresa em geral e ao trabalho que executa, para constatar a relevância da qualidade de vida no trabalho; para tanto se propõe: a) investigar a percepção dos colaboradores por meio da pesquisa bibliográfica e da pesquisa de campo; b) analisar qualitativa e quantitativamente os dados coletados.

## 2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: EVOLUÇÃO DO CONCEITO

O termo, Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), foi criado por Louis Davis, na década de 1970, referindo-se a "preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas" (CHIAVENATO, 2000). Nota-se o quanto ainda é recente a entrada nas organizações, no entanto, de outro lado, França (2007) destaca que "na última década, a Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho (G-QVT) das empresas ascendeu de forma contínua e cada vez mais abrangente".

França (2007, p. 167) define a Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho –(G-QVT) assim:

A capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas nas organizações.

O conceito de QVT apresentado por França (2007), ao colocar a G-QVT com "prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas nas organizações", indica que o alcance da gestão da qualidade de vida no trabalho não se refere apenas as condições físicas do trabalho, mas que as condições sociais e psicológicas também precisam ser consideradas no ambiente organizacional.

Vale destacar também, que o contexto atual da sociedade brasileira, está marcado por uma grave crise econômica e política sem precedentes, fusões de empresas, falências, desemprego, a volta da inflação e redução dos postos de trabalhos. Esses fatos já justificam alterações no modo de vida das pessoas e das organizações uma vez que, esse cenário negativo pode gerar desequilíbrios emocionais e patologias graves como stress, nervosismo, irritabilidades entre outros. A qualidade de vida no trabalho pode contribuir para a discussão e a busca de fatores que construam uma nova realidade organizacional (FRANÇA, 2007).

No entender de Marras (2011, p.18), a conscientização do desejo de "viver qualitativamente melhor" seria algo patente e palpável para a grande massa dos trabalhadores. Atualmente, o aumento competitividade entre empresas, alavancado principalmente, pelo processo de globalização dos mercados e das economias mundiais tem despertado uma consciência de que as pessoas se tornaram o recurso

mais valioso para o alcance dos resultados organizacionais, a ponto de serem denominadas de capital humano ou intelectual como descrito a seguir:

O aumento da competitividade entre as empresas, ocasionado por inúmeros fatos ocorridos nos últimos anos no cenário mundial, dentre eles a própria globalização, tem obrigado as empresas a buscar formas para se tornarem mais competitivas. Portanto os investimentos em tecnologia, marketing e qualificação profissional são cada vez mais importantes, sendo que as máquinas, equipamentos e tecnologia têm grande importância no sucesso das empresas. Por outro lado, as pessoas que trabalham nas organizações são responsáveis por conduzir e produzir estes resultados. Com base nisso, as empresas começam a perceber as pessoas como seu recurso mais valioso, é o que alguns autores denominam de capital humano ou intelectual (ODEBRECH; PEDROSO, 2010, p.96).

Entende-se, portanto, que para fazer frente às demandas da competitividade organizacional, por meio do aumento da qualidade e produtividade, seria preciso fazer uma gestão efetiva dos programas de qualidade de vida no trabalho, pois as pessoas são ativos importantes que precisam ser suficientemente motivadas, para colocarem todo o seu potencial na execução das suas atividades. (CHIAVENATO, 2004, p. 448).

## 2.1 MOTIVAÇÃO

Rodrigues (1994, p.150), afirma que “Qualidade de vida no trabalho tem como base para sua mensuração a motivação e a satisfação em diferentes níveis”. Nessa perspectiva, partindo do entendimento de Maximiano (2010, p. 250) de que a palavra motivação “indica as causas ou motivos que produzem um determinado comportamento seja ele qual for; e que a motivação é energia ou força que movimenta o comportamento e que tem três propriedades- direção, intensidade e permanência”. Desta forma, evidencia-se a relação existente entre a QVT e motivação dos colaboradores.

## 2.2 PRODUTIVIDADE

Segundo Chiavenato (1999) a qualidade de vida no trabalho afetaria as atitudes pessoais e comportamentais relevantes para a produtividade individual e

grupais, tais como; motivação para o trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças.

Segundo França (2004, p.46), o desafio “é construir com bem estar o ambiente competitivo altamente tecnológico de alta produtividade do trabalho e garantir ritmos e situações ecologicamente corretas”.

De acordo com Gil (2001), para as empresas tornarem-se competitivas é necessário que seus recursos humanos apresentem elevados níveis de produtividade.

Assim sendo na perspectiva apresentada por Chiavenato (1999); França (2004) e Gil (2001) o alcance dos resultados organizacionais em um ambiente competitivo, perpassa pelo desafio das empresas em gerenciar programas de qualidade de vida que consigam garantir condições adequadas para a realização das atividades laborais, de forma que os indivíduos e os grupos sintam-se bem, e em condições de colocar todo o seu potencial criativo e inovador na execução das suas atividades.

### 2.3 SATISFAÇÃO

Detoni (2001) evidencia que a preocupação com a QVT existe desde os primórdios da vida humana, objetivando facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador no processo de execução dos seus deveres.

No entender de Walger (2014), para entender melhor a satisfação no trabalho, podemos acessar os fatores que a antecedem ou a determinam, ou seja, suas causas. Essas causas podem ser classificadas em situacionais (como significância da tarefa e autonomia), pessoais (como idade ou disposição afetiva) e causas oriundas da relação entre fatores pessoais e situacionais (como conflitos trabalho-família).

Desta forma, entende-se que a satisfação possui uma estreita ligação com fatores que podem provocar ou determinar uma sensação de bem estar na execução das tarefas.



## 2.4 COMPROMETIMENTO

Para Chiavenato (2002, p. 80): “motivo é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma ou, pelo menos, que dá origem a uma propensão a um comportamento específico”.

Segundo Müller e outros (2005, p. 93), “as organizações necessitam de pessoas comprometidas que se identifiquem com a organização; para que isso aconteça se faz necessário que a empresa possibilite condições para que seus colaboradores alcancem seus objetivos pessoais” partindo desse entendimento Valadares (2009, p. 21) diz que, “funcionários comprometidos possuem maior tendência de se sentirem satisfeitos e motivados a contribuir para a empresa alcançar seus propósitos”. Faz-se, necessária uma maior compreensão do comportamento humano nas organizações, visto que a falta de comprometimento por parte dos colaboradores, interfere diretamente no alcance dos objetivos individuais e organizacionais.

Sendo assim, as organizações precisam de pessoas comprometidas e que se identifiquem com as organizações, pois funcionários comprometidos tendem a serem mais motivados e em condições de contribuir mais e melhor por meio da excelência na execução das suas tarefas.

## 2.5 DESEMPENHO

Sabe-se que a avaliação de desempenho não é algo recente, pelo contrário, avaliar faz parte do cotidiano das pessoas e no ambiente organizacional às práticas avaliativas já se tornaram um fato corriqueiro.

No entendimento de Chiavenato (2004, p.259) desde que as teorias administrativas e organizacionais demonstraram de maneira definitiva a relevância das pessoas, como agente dinamizador dos recursos organizacionais (materiais, financeiros, mercadológicos, administrativos, etc.) o desempenho humano passou a ser orientado para o alcance de objetivos comuns, assim: “O desempenho humano precisava ser não só planejado e implementado, como também, e principalmente, avaliado e orientado para determinados objetivos comuns”.

Igualmente, importa destacar que a avaliação do desempenho tem várias aplicações, podendo ser utilizada no recrutamento e seleção para indicar o perfil do novo colaborador, na hora de recompensar a avaliação pode dar indicações sobre

quem deve receber as recompensas, etc. E para isso, existem inúmeras formas e métodos para avaliar o desempenho humano. Dentro das organizações, são utilizados diversos métodos sendo alguns mais tradicionais e outros menos burocráticos e mais inovadores Chiavenato (2004).

### 3 METODOLOGIA

De acordo com o critério proposto por Vergara (2006), este estudo classifica-se quanto aos fins como descritiva e quanto aos meios bibliográfica e de campo.

Vergara (1998, p. 47), afirma que “A pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza”. O conceito de pesquisa bibliográfica, de acordo com Vergara (1998, p.48), “é o estudo sistematizado e desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral”.

Ainda de acordo com Vergara (1998, p.47) a pesquisa de campo “é investigação empírica realizada no local ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que se dispõe de elementos para explicá-los”.

A pesquisa foi realizada em uma empresa do ramo de combustíveis, localizada na cidade de Anápolis aos dezessete dias do mês de agosto do ano de dois mil e dezesseis. Para a coleta de dados foi elaborado um questionário com questões fechadas para levantar o perfil dos vinte respondentes e a percepção quanto à satisfação com a qualidade de vida no trabalho e ainda uma entrevista com a gerência, no dia vinte de setembro de dois mil e dezesseis.

Considerando a quantidade de colaboradores da empresa, concedente da pesquisa, este estudo utilizou-se de uma amostragem probabilística. Portanto, todos os vinte sujeitos tinham possibilidade de participarem da etapa de coleta de dados, ou seja, os sujeitos foram selecionados por abordagem. Foram excluídos os sujeitos que não se prontificaram a participar da coleta de dados, os que estão de férias ou de atestado médico.

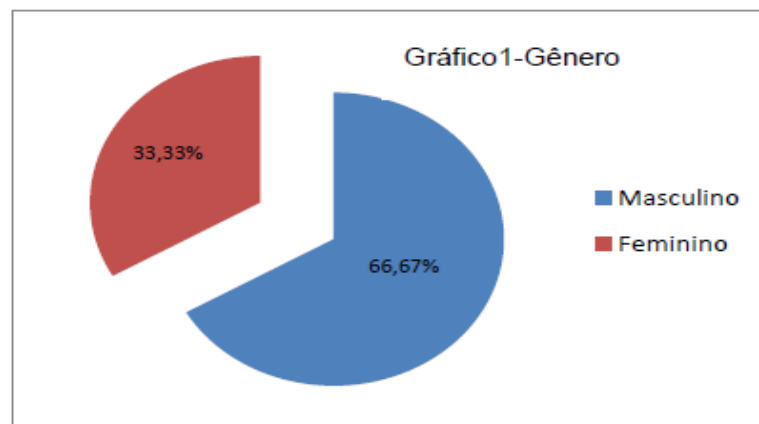
## 4 APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Os resultados da pesquisa foram analisados de forma quanti-qualitativa e apresentados por meio de gráficos relacionados com os dados obtidos a partir da percepção dos colaboradores sobre a qualidade de vida no trabalho.

A seguir, serão apresentadas as análises e os gráficos relacionados ao perfil respondentes:

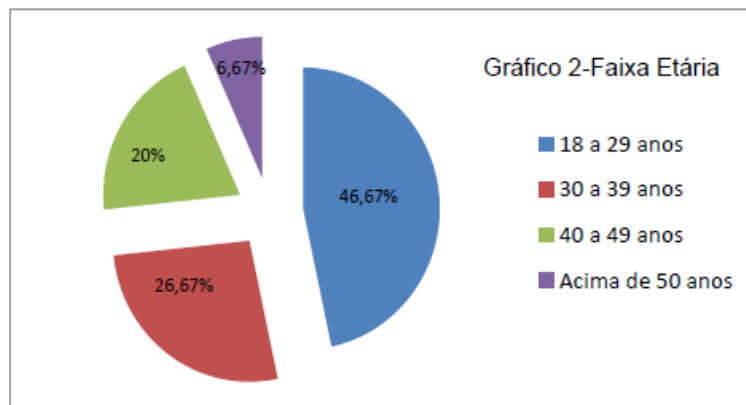
### 4.1 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS: PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS RESPONDENTES

**Gráfico 1-** Gênero dos Respondentes

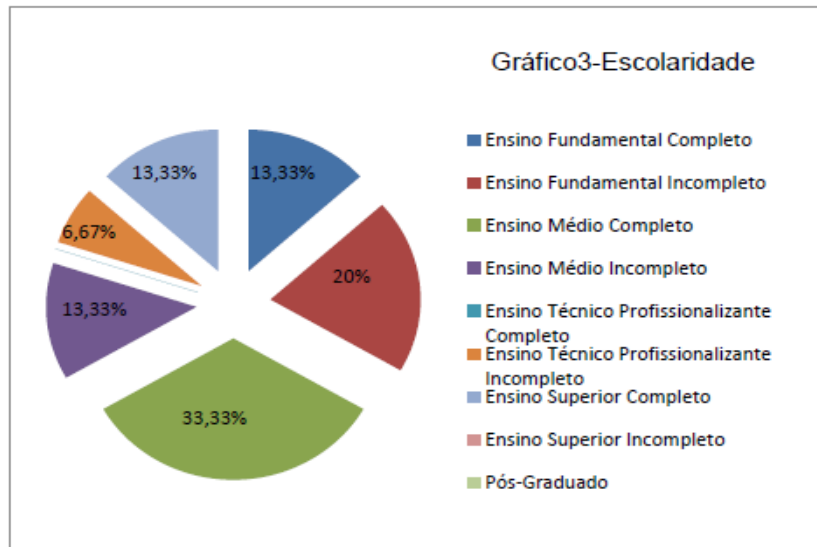


Fonte: Pesquisa de Campo, 2016.

**Gráfico 2-** Faixa Etária



Fonte: Pesquisa de Campo, 2016.

**Gráfico 3- Escolaridade**

**Fonte: Pesquisa de Campo, 2016.**

O cruzamento de dados dos gráficos 1, 2 e 3 indica que de acordo com os dados obtidos por meio do questionário, pode se observar a predominância do sexo masculino, 66,67% e mulheres 33,33%, a maioria dos respondentes é categorizada como jovens 46,67%, com faixa etária de 18 a 29 anos; 26,67% de 30 a 39 anos; 20% de 40 a 49 anos e acima de 50 anos, 6,67%. A escolaridade encontrada entre os respondentes foi: cursaram nível médio completo 33,33 %, médio incompleto 13,33%, fundamental completo 13,13%, fundamental incompleto 20%, superior completo, 6,67% e ensino técnico profissionalizante, 6,67%.

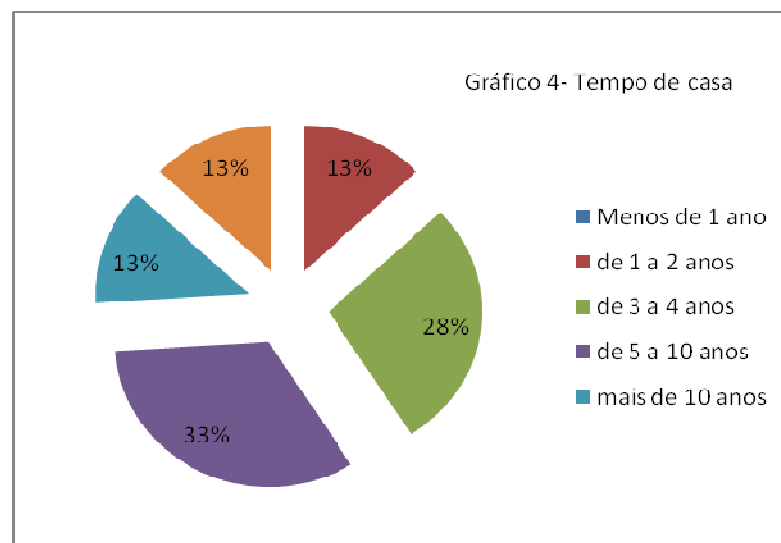
Percebe-se que predominam respondentes do sexo masculino com faixa etária de 18 a 29 anos e com escolaridade em nível médio completo, o que deve merecer certa atenção por parte da empresa, pois, de acordo com Chiavenato (2004, p.104), “a natureza do trabalho está mudando, exigindo maior velocidade nos processos de transição dos trabalhadores para a nova situação. Por isso os esforços de formação e requalificação profissional tornam-se fundamentais”.

Ainda de acordo com Chiavenato (2004, p.107), “a demanda por trabalhadores de baixa qualificação ainda vai continuar viva, na crescente economia de serviços. Isso é bom para os mais velhos. Quanto aos jovens devem buscar o futuro na educação”.

Foi encontrado o mesmo percentual de casados e solteiros, 47%; separados, 7% e nenhum viúvo, 0%%. Quanto ao tempo de trabalho 13% tem menos de 1 ano,

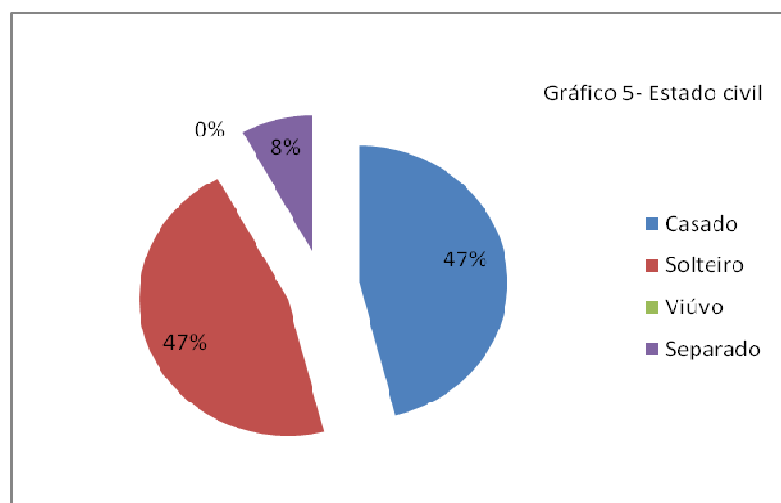
27% tem de 1 a 2 anos; 33% de 3 a 4 anos; 13% de 5 a 10 anos e 13% tem mais de 10 anos de tempo de casa. Em relação à quantidade de filhos, 40% têm dois filhos; 27% não têm filhos, 20% mais de dois filhos e 13% apenas um filho. A maioria reside em imóvel alugado, 40%, em casa própria, 33%, moram com os pais 20% e em casa cedida/emprestada, 7%. Quanto ao meio de transporte que utilizam: carro, 40%; moto, 33%; ônibus, 27% e a pé, 0%.

**Gráfico 4- Tempo de Casa**

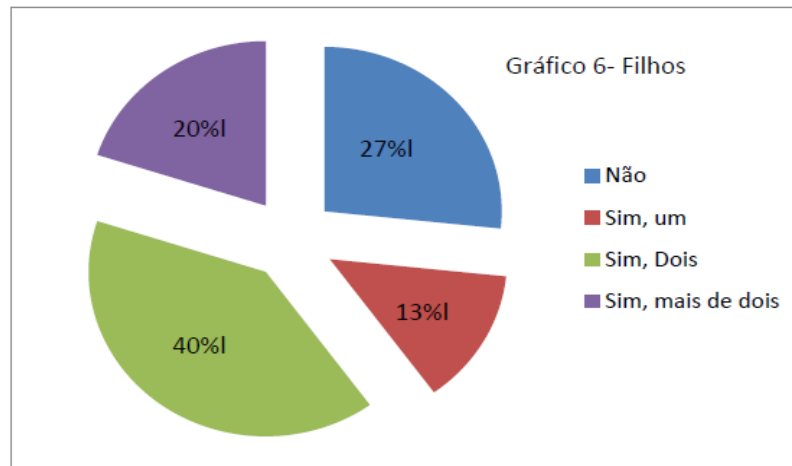


**Fonte: Pesquisa de Campo, 2016.**

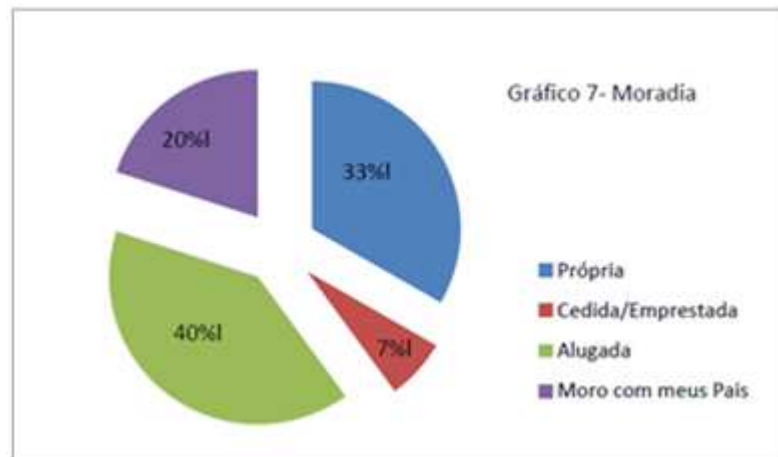
**Gráfico 5- Estado Civil**



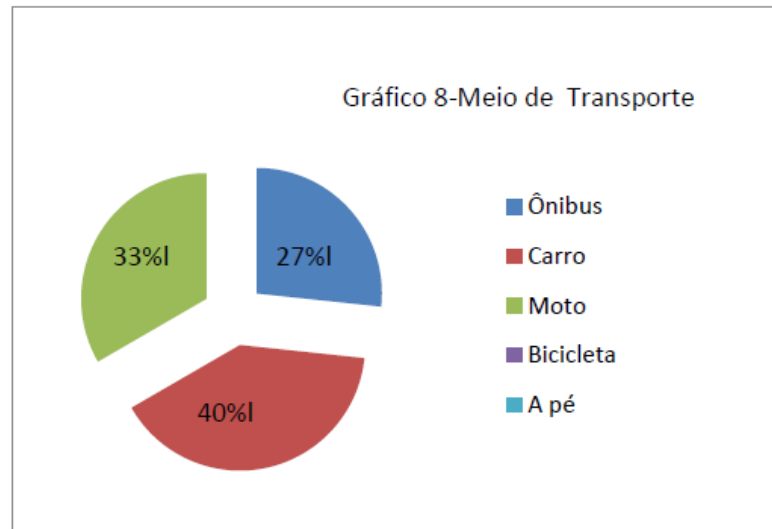
**Fonte: Pesquisa de Campo, 2016.**

**Gráfico 6- Filhos**

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016.

**Gráfico 7-Moradia**

Fonte: Pesquisa de Campo, 2016.

**Gráfico 8- Meio de Transporte**

**Fonte: Pesquisa de Campo, 2016.**

Correlacionando os dados dos gráficos 4, 5, 6, 7 e 8, verifica-se que a maioria dos respondentes possui os seguintes aspectos: possuem dois filhos, moram de aluguel e utilizam o carro como meio de transporte e o percentual de casados e solteiros foi coincidente, 47%. Portanto, a maioria, não conseguiu comprar sua casa própria e precisam garantir o seu próprio sustento e de seus (as) esposos (as) e filhos (as).

A análise do perfil socioeconômico revelou que a maioria dos respondentes ainda não conseguiu comprar sua casa própria e que, portanto, possuem necessidades sociais importantes que ainda não foram supridas. De acordo com França (2007, p. 168) “as necessidades das pessoas e os novos desafios no trabalho têm estimulado a estruturação das atividades de qualidade de vida nas empresas”.

#### 4.2 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS RESPONDENTES CONFRONTADA COM A PERCEPÇÃO DA GERÊNCIA.

No tocante à remuneração, foram obtidos os seguintes resultados: a maioria indicou que está satisfeita com a sua remuneração que se compõem de uma parte fixa, acrescida de uma comissão consignada à venda de produtos da empresa concedente da pesquisa. Na entrevista realizada com a gerência, foi confirmada a



informação de que a empresa não tem recebido reclamações por parte dos colaboradores no que se refere à remuneração.

Para Bergamini (1994, apud Lima 2007), “a motivação nasce das necessidades humanas e não das coisas que satisfazem essas necessidades”.

Portanto, o fato dos colaboradores indicarem que estão satisfeitos com a remuneração, não indica que estejam suficientemente motivados a entregarem o melhor de si em prol dos resultados organizacionais, demandando um maior aprofundamento da questão em pesquisas futuras, pois de acordo com Robins (2003) funcionários satisfeitos não são necessariamente produtivos.

Quando questionados sobre a oferta de treinamentos, os colaboradores indicaram que a empresa oferece treinamento aos seus colaboradores. Conforme relatos da gerência, os treinamentos são oferecidos pela fornecedora do combustível, duas vezes ao mês e que existe uma cobrança, por parte da empresa, em relação ao bom atendimento.

A entrevista com a gerência indicou que a empresa trabalha com uma jornada de trabalho de oito horas, distribuída em dois turnos, com uma hora de intervalo, no entanto, quando os respondentes foram questionados se ao final da jornada de trabalho eles sentiam-se desgastados fisicamente a maioria dos respondentes concordou. O que indica que as atividades laborais são desenvolvidas em meio a uma rotina desgastante pode-se também inferir que haveria necessidade de se pensar na possibilidade de rodízio<sup>1</sup>, ou enriquecimento de cargos<sup>2</sup>, pois de acordo com Bateman e Snell (1998, p. 367) “cargos que são demasiadamente simples e rotineiros resultam na insatisfação do funcionário, no absenteísmo e rotatividade”.

Segundo Robbins (2005), “para combater essa rotina penosa e a rotatividade ele sugere que o trabalho seja flexibilizado”. A flexibilização permitiria que os funcionários conciliassem, de modo natural, sua vida no trabalho e fora dele, bem como, lhes garantindo certa autonomia para gerir suas atividades, o que certamente criaria estímulos à motivação dos colaboradores para desempenharem suas tarefas com maior produtividade.

---

<sup>1</sup> Rodízio de cargos, os trabalhadores que passam todo o seu tempo em tarefas rotineiras podem, em vez disso, mudar de um cargo para outro.(BATEMAN; SNELL, 1998)

<sup>2</sup> Enriquecimento de cargos- os cargos são reestruturados ou redesenhados, sendo acrescentadas níveis mais alto de responsabilidade.(BATEMAN; SNELL,1998)

No Brasil, a flexibilização do horário de trabalho já se faz a um bom tempo, requerendo para que isso se concretize nas empresas, necessário se faz estabelecer acordo junto às entidades representativas da categoria, desde que se cumpra uma carga horária mínima obrigatória, de tal forma que o colaborador teria certa liberdade para distribuir seu horário, dentro de certos limites previamente acordados.

No entanto, Robbins (2005), ressalta o seguinte:

Deve-se cumprir a legislação trabalhista a rigor, mesmo com horários flexíveis, não poderá fugir da regra, quanto à legislação, a fim de evitar problemas futuros com a justiça trabalhista. Outra questão é verificar qual cargo, poderá entrar nessa flexibilidade, pois às vezes a empresa precisará do funcionário em tempo integral para o atendimento ao público, alguns benefícios com jornadas de trabalho flexíveis: redução do absentismo, aumento da produtividade, redução de gastos com horas extras, eliminação da falta de pontualidade, possibilidade de o funcionário conciliar sua vida profissional da pessoal, maior satisfação no trabalho, dentre outros benefícios.

A gerente administrativa da empresa, durante a entrevista, afirmou que a empresa não possui Plano de Cargos e Salários – (PCS) ou oportunidades formais de promoções. Em virtude da alta rotatividade de funcionários que dificulta a implementação e manutenção de uma PCS. Conforme, Moreno (2014), “um bom plano de carreira, mais alguns benefícios oferecidos pela empresa, são investimentos realizados para manter seus melhores funcionários em sua organização”. Moreno (2004) afirma ainda que “diante da própria realidade as organizações buscam atender as expectativas do seu pessoal, conforme um modelo que seja compatível com seu tamanho e segmento empresarial”.

Um dos pontos levantados pela gerente, durante a entrevista, foi o descumprimento das normas de segurança e em questão ao uso de equipamentos de segurança individuais – (EPI's), assim pode-se inferir que os colaboradores não estão suficientemente conscientes de que esses equipamentos são de extrema importância para preservar a integridade das suas próprias vidas.

Nesse sentido, Chiavenato (2015) alerta que “a segurança no trabalho envolve um conjunto de medidas empregadas para impedir acidentes no trabalho,

eliminando condições inseguras, e principalmente convencendo as pessoas das práticas aplicadas para sua própria segurança“. Ainda de acordo com Chiavenato (2015) “o programa deve partir do princípio de que a prevenção de acidentes é alcançada pela aplicação de medidas adequadas conforme o segmento da empresa e que só podem ser aplicadas por meio de trabalho em equipe”.

No que se refere ao relacionamento entre as chefias e os subordinados a maioria dos colaboradores indicou de concordam que existe uma boa relação entre chefes e subordinados. Caproni (2002, p.139), confirma que “o relacionamento chefe-subordinado é uma parceria entre dois seres humanos falíveis que dependem da experiência, do apoio e da boa-vontade mútuos para sua eficácia profissional, seu sucesso na carreira e seu bem-estar psicológico”.

Quanto às dificuldades na realização das tarefas do cargo, a entrevista indicou que uma das dificuldades que os funcionários enfrentam na rotina de trabalho, se refere à instabilidade da rede interna causando o mau funcionamento do sistema, sendo assim os clientes reclamam da demora no atendimento, fazendo com que os colaboradores se sintam desconfortáveis em passarem por esse tipo de situação. Bateman e Snell (1998, p.361) afirmam que: “se as pessoas têm tudo o que precisam para ter bom desempenho, elas são capazes de fazer o trabalho. Mas também precisam estar dispostas a isso”.

Walger (2014, p.164), afirma que para “entender melhor a satisfação no trabalho, podemos acessar os fatores que a antecedem ou a determinam, ou seja, suas causas”. Essas causas podem ser classificadas em situacionais (como significância da tarefa e autonomia), pessoais (como idade ou disposição afetiva) e causas oriundas da relação entre fatores pessoais e situacionais (como conflitos trabalho-família). Entende-se desta forma que a satisfação dos colaboradores se relaciona com as condições da realização de suas tarefas no cargo, ou seja, a empresa precisa atentar para a melhoria dessas condições.

A análise da entrevista confirmou a percepção da maioria dos respondentes, de que a empresa tem uma boa imagem junto aos clientes, visto que a fidelidade de alguns clientes é grande e satisfação do atendimento. A gerência administrativa acredita que a empresa já esta se tornando de fato uma referência em seu ramo de atuação e que um dos seus diferenciais seria a alta remuneração para os colaboradores e a liberdade para executar o trabalho. Além disso, a empresa

conseguiu fidelizar uma boa parte da clientela que frequenta o posto mais de quinze anos.

Quando questionados sobre a competição, cooperação e inveja no ambiente de trabalho foram possíveis identificar que, na empresa, o clima organizacional ajuda na execução das tarefas no cargo, pois existe um bom relacionamento interno favorecendo a união da equipe. Segundo Rodrigues (1999, p. 14) “quando o trabalho é compartilhado, os resultados aparecem mais facilmente. Os erros podem ser minimizados e até eliminados”.

## **ABSTRACT**

We present a study about the quality of life at work and the perceptions of employees at a fuel company in the city of Anápolis, whose objective was to evaluate the level of satisfaction with the company and the work they performed. For that, field research was carried out to evaluate the profile of the employees together with the theoretical approach contributing to the analysis. It is understood that the thematic satisfaction, motivation and well-being of the employee apply conditions of personal development of the employees in different organizational contexts.

**Keywords:** Quality of life. Motivation. Satisfaction.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo utilizou-se da pesquisa descritiva, bibliográfica e de campo para responder a seguinte questão problema: como a qualidade de vida no trabalho pode interferir na motivação e desempenho dos colaboradores em uma empresa de combustíveis localizada na cidade de Anápolis-Goiás?

Para a realização da pesquisa teve-se como objetivo geral avaliar os níveis de satisfação do colaborador em relação à empresa em geral e ao trabalho que executa, por meio dos seguintes objetivos específicos: a) investigar a percepção dos colaboradores por meio da pesquisa bibliográfica e da pesquisa de campo; b) analisar qualitativa e quantitativamente os dados coletados.

A análise do perfil social dos respondentes indicou entre os respondentes predominam o sexo masculino, 66,67%; que a maioria é jovem, 46,67% com faixa etária entre 18 a 29 anos, com nível médio de escolaridade completo 33,33% e que 33% estão trabalhando na empresa de 3 a 4 anos, 40% tem dois filhos, 40% residem em imóvel alugado e 40% utilizam o carro como meio de transporte. Quanto ao estado civil, o percentual de casados e solteiros foi o mesmo, ou seja, 47%.

A pesquisa de campo, realizada por meio de entrevista com a gerência e questionário aplicado aos colaboradores, apontou que no geral, os respondentes estão satisfeitos, no entanto, foi demonstrado que a motivação e a satisfação não impactam da mesma forma no desempenho humano, portanto, a empresa concedente da pesquisa mesmo atendendo de forma satisfatória as expectativas dos seus colaboradores, se faz necessário estar atenta às indicações das análises dos resultados. Afinal, de acordo com Chiavenato (2004, p. 452), “a função social da organização reside nisso: colaborar para o desenvolvimento das pessoas e da comunidade de maneira responsável; pois, de nada adianta ser uma ilha de prosperidade no meio de um oceano de pobreza”.

Pretendendo obter a percepção e mostrar a importância da qualidade de vida no trabalho, através de uma pesquisa de campo e avaliar o nível de satisfação em relação à empresa e ao trabalho executado. Compreendendo a importância da temática para o desenvolvimento pessoal de cada colaborador fazendo com que vejam a carreira é um investimento, e mesmo diante o resultado da pesquisa, estar atenta a análise buscando melhorias para o desenvolvimento em relação à satisfação e motivação, podendo ser através de uma inclusão de um Plano de

Cargos e Salários e aprofundando os treinamentos, para buscar atender as expectativas.

Concluindo o quão é importante a valorização e reconhecimento de cada colaborador aplicando a qualidade de vida no trabalho proporcionando melhorias e mostrando o quanto o capital humano tem valor para o desenvolvimento da organização.

## REFERÊNCIAS

BATEMAN, T. S; SNELL, S. **A. Administração: construindo a vantagem competitiva.** São Paulo: Atlas, 1998.

BERGAMINI, C. W. **Motivação das Organizações.** 4. ed. Atlas. São Paulo, 1994.

CAPRONI P. J. **Treinamento Gerencial: Como Dar Um Salto Significativo Em Sua Carreira Profissional;** – Tradução: Ruth Gabriela Bahr; – Revisão Técnica: Silvio Olivo; São Paulo: Makron Books, 2002.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Campus, 1999.

\_\_\_\_\_. **Introdução à teoria geral da administração.** 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

\_\_\_\_\_. **Gerenciando pessoas: como transformar gerentes em gestores de pessoa** 4. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002a.

\_\_\_\_\_. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2004a.

\_\_\_\_\_. **Recursos humanos: o capital humano das organizações.** 8. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004b.

\_\_\_\_\_. **Recursos humanos: o capital humano das organizações.** 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

\_\_\_\_\_. **Remuneração, benefícios e relações de trabalho: Como reter talentos na organização.** 7. ed. Barueri: Editora Manole, 2015.

DETONI, D. J. **Estratégia de avaliação da qualidade de vida no trabalho: estudos de caso em agroindústria.** (Mestrado em engenharia de produção). Florianópolis: UFSC, 2001.

GIL, A. C. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais.** São Paulo: Atlas, 2001.

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

LIMONGI- FRANÇA, A. C. **Práticas de Recursos Humanos**: Conceitos Ferramentas e Procedimentos. São Paulo: Atlas, 2007.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos**: do operacional ao estratégico, 14<sup>º</sup> ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

MORENO, A. I. **Administração de cargos e salários**, Livro Eletrônico. Curitiba: Editora Intersaberes, 2004.

\_\_\_\_\_. **Administração de cargos e salários**, Livro Eletrônico. Curitiba: Editora Intersaberes, 2014.

MÜLLER, M. et al. Comprometimento organizacional: um estudo de caso no Supermercado “beta”. **Revista Gestão Industrial**, volume 1 nº 4: pp. 511-518, 2005.

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

ROBBINS, S. P. **A verdade sobre gerenciar pessoas**. Tradução: Celso Roberto Paschoa. São Paulo: Person Education, 2003.

\_\_\_\_\_. **Comportamento Organizacional**. 11<sup>a</sup> edição Tradução: Celso Roberto Paschoa. São Paulo: Person Education, 2005.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

\_\_\_\_\_. **Processos de melhoria nas organizações brasileiras**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

VALADARES, R. F. **Análise do comprometimento organizacional na Logos Imobiliária e Construtora Ltda**. Monografia Trabalho de Conclusão de Curso- Administração. Faculdade Católica do Tocantins, Palmas, 2009.



VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

\_\_\_\_\_. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

WALGER, C. **Motivação e satisfação no trabalho**: em busca do bem-estar de indivíduos e organizações [livro eletrônico] / Carolina Walger, Larissa Viapiana, Mariana Monfort Barboza. Curitiba: InterSaberes, 2014.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A- Instrumento de Coleta de Dados Aplicado aos Colaboradores

Esta pesquisa tem como objetivo verificar a satisfação dos colaboradores em relação à qualidade de vida no trabalho. Informamos ainda que, os dados obtidos por meio deste instrumento de coleta de dados também irão subsidiar a elaboração de um artigo científico, a ser apresentado ao programa de Pós-Graduação da Faculdade Católica de Anápolis, para fins de obtenção do título de especialista em Gestão de Pessoas.

Pedimos-lhe que seja o(a) mais sincero(a) e espontâneo(a) possível e esclarecemos que, para garantia do anonimato dos respondentes não é necessária a sua identificação pessoal.

Respeitosamente,

Cristiana Aparecida e Silva	Fernanda Amatte Oliveira	Marlene Malta Braga	Profa. Dra. Elaine Abrahão Amaral
Pós-Graduanda	Pós-Graduanda	Pós-Graduanda	Orientadora da pesquisa

#### PARTE I-Perfil dos Respondentes

##### 1) Sexo

- ( ) Masculino  
( ) Feminino

##### 2) Idade

- ( ) 18 a 29 anos  
( ) 30 a 39 anos  
( ) 40 a 49 anos  
( ) Acima de 50 anos

##### 3) Escolaridade

- ( ) Ensino Fundamental completo  
( ) Ensino Fundamental incompleto  
( ) Ensino Médio completo  
( ) Ensino Médio incompleto  
( ) Ensino Técnico Profissionalizante Completo  
( ) Ensino Técnico Profissionalizante incompleto  
( ) Ensino Superior completo  
( ) Ensino Superior incompleto  
( ) pós-graduado

##### 4. Tempo de Trabalho na empresa

- ( ) Menos de um ano  
( ) De 1 a 2 anos

- De 3 a 4 anos
- de 5 a 10 anos
- mais de 10 anos

**5. Horário de trabalho:** \_\_\_\_\_

**6. Estado Civil:**

- Casado
- Solteiro
- Viúvo
- Separado

**7. Possui filhos?**

- Não
- Sim, um.
- Sim, dois
- Sim, mais de dois

**8. Sua residência é:**




- Própria
- Cedida/emprestada
- Alugada
- Moro com os meus pais

**9. Qual o meio de transporte que você utiliza para chegar ao trabalho?**

- Ônibus
- carro
- moto
- bicicleta
- A pé

APÊNDICE B- Instrumento de Coleta de Dados Aplicado aos Colaboradores

II QUESTIONÁRIO

<p style="text-align: center;"><u>Instrução:</u></p> <p>Marque um "X" na alternativa que representa a sua opinião em relação aos <b>diversos itens</b> apresentados</p>	<p style="text-align: center;"><b>Concordo</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>Neutro</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>Discordo</b></p> 
1. Estou satisfeito com a minha remuneração (salários+benefícios)			
2. Ao final da minha jornada de trabalho estou desgastado fisicamente			
3 A empresa disponibiliza os materiais e equipamentos necessários para eu realizar o meu trabalho			
4 A empresa oferece oportunidades de promoção			
5 A empresa oferece boas condições de segurança( proteção contra roubos, equipamentos de proteção individual, etc.)aos seus trabalhadores.			
6 Estou satisfeito com o uniforme da empresa			
7. Não tenho problemas de saúde, como por exemplo: dor de cabeça, náuseas, alteração do sono, irritação ou coceira nos olhos.			
8 Os funcionários se relacionam de forma amigável.			
9 Existe uma boa relação entre as chefias e seus subordinados			
10 Não tenho dificuldade para realizar as tarefas do meu cargo			
11 Estou satisfeito com o meu horário de trabalho			
12 Existe cooperação entre os colegas de trabalho			
13 Não existe competição ou inveja no ambiente de trabalho			
14.A empresa não oferece treinamento aos seus trabalhadores			
15 A empresa tem uma boa imagem junto aos seus clientes			

## APÊNDICE C- Instrumento de Coleta de Dados

Entrevista com a gerente administrativa Marilene, feita em 17/09/2016.

Em relação à remuneração:

Os funcionários tem salário fixo mais comissão, porém os mesmos não se esforçam tanto, para melhorar seu salário. A empresa se considera como uma das melhores no ramo na cidade, e que todos os produtos que eles vendem recebem comissão. Os próprios funcionários especificam o produto que vai anunciar (somente alguns) mesmo sabendo que poderiam ganhar comissão de todos os produtos vendidos. A gerência precisa periodicamente fazer a cobrança para que os funcionários façam as vendas de todos os produtos. Há uma cobrança constante por parte da empresa para com os colaboradores para o anúncio dos produtos, os funcionários tem treinamento pela Shell de 15 em 15 dias sobre como atender e vender produtos para os clientes.

Jornada de trabalho:

A gerente confirma que o trabalho no lava-jato é o mais pesado, pois há movimentos repetitivos, trabalho mais físico, para os funcionários da pista é mais leve, porém trabalham mais em pé, ela acredita que é mais cansativo, são os trabalhos no fim de semana e feriados, pois as folgas acontecem em uma vez por semana, e um domingo por mês, tirando essas folgas os funcionários precisam trabalhar todos os dias, os próprios funcionários reclamam dessa jornada de trabalho, inclusive existe uma rotatividade muito grande devido esse problema.

Em relação à disponibilidade dos EPI's:

A empresa fornece equipamentos de segurança, mas tem uma grande dificuldade para fazer os funcionários usarem os mesmos, sempre aplica advertência, pois os colaboradores se recusam a utilizar. São equipamentos de proteção: botas, máscaras, avental, protetor auricular, possui também o exame periódico e treinamentos sobre a importância do uso dos EPI's. Disseram que os funcionários do lava-jato possuem maior resistência em usar os equipamentos, também os fiscais do trabalho fazem vistoria na empresa e orientam também os funcionários.

Saúde dos funcionários:

Os colaboradores nunca reclamaram sobre as condições de trabalho e problemas de saúdes causadas pela rotina do trabalho.

Plano de cargos e salários:

Já existiu na empresa tempos atrás, hoje não mais, devido à alta rotatividade a empresa não consegue manter o quadro de promoções. Motivo da rotatividade é devido à falta de interesse e comprometimento, chegam atrasados, inclusive dois funcionários em período de experiência não serão efetivados por esse motivo,

mesmo com os treinamentos feitos pela empresa, os colaboradores não conseguem entender o ritmo de trabalho da empresa, outro motivo grande da rotatividade é a falta de honestidade de alguns colaboradores, tendenciosos em manipular as informações, a fim de causar prejuízos para a empresa. Também por esse motivo a empresa decidiu a contratar pessoas mais velhas e casadas, pois acreditam que possuem mais responsabilidade que os mais jovens, pois esses são o pivô da desordem que acontece na empresa.

Relacionamento entre os funcionários:

Há um gerente na parte administrativa e existe também o gerente de pista, que cuida da parte externa do posto é o intermediário entre os funcionários, apesar de ser muito honesto e bom caráter, o mesmo tem problema em liderança, tem muita dificuldade com os próprios colegas de trabalho, a empresa está tentando melhorar essa competência nesse funcionário, porém até o momento não conseguiu mudar, o mesmo será substituído.

A empresa também não tem nenhuma restrição quanto ao convívio com o dono da empresa, o mesmo é bastante acessível, atende os funcionários pessoalmente, atendendo suas solicitações particularidades, um exemplo é o empréstimo que concede com desconto em folha, sem a cobrança de juros dos funcionários.

Uma das dificuldades que os funcionários enfrentam em sua rotina de trabalho, é a baixa qualidade da internet que a empresa recebe. Todos os dias praticamente tem o problema de travar, o sistema fica lento, e os clientes reclamam na demora no atendimento, atualmente somente esse problema que os colaboradores reclamam para a administração.

Trabalho em equipe:

A empresa trabalha em dois turnos, onde o primeiro é nítido a união de equipe, a ajuda mútua que acomete entre eles, se existem problemas eles resolvem entre eles, não há problema com essa equipe, porém o segundo turno é o contrário, tem muita competição, os funcionários se acusam entre si, disputam clientes, etc. Os funcionários são disponíveis para o trabalho aos finais de semana, mas há um problema no domingo, pois como não ficam os gerentes os colaboradores ficam ociosos deixando o desempenho a desejar, esse é um problema sério.

O que os clientes e os colaboradores pensam da empresa:

A empresa acredita que os colaboradores estão na empresa por causa da remuneração, pois é o posto que melhor paga no mercado de Anápolis e também a liberdade para executar o trabalho. Os clientes são fiéis, com mais de quinze anos de fidelidade, vejam como um bom estabelecimento, pois a empresa está no mercado há quase trinta anos.

A empresa não possui seus princípios e valores escritos, porém a mesma mantém a missão de ser a melhor em atendimento e o melhor combustível da cidade. O posto sempre tenta manter o padrão de qualidade, pois como é um posto de bandeira (Shell). A empresa é composta por 20 funcionários distribuídos na área administrativa e operacional, está na atividade aproximadamente 30 anos no mercado. A Shell para validar seus produtos nos estabelecimentos e o atendimento dos funcionários, envia um funcionário misterioso, sem a identificação para fazer essa validação, esse trabalho é feito mensalmente, esse funcionário valida o atendimento na pista, checa a limpeza do ambiente, o atendimento na loja de conveniência, sendo assim o posto recebe um *feedback* da Shell, como anda seu ambiente de trabalho e dependendo do resultado a mesma sofre punição ou uma recompensa.