

ARTIGOS

DIAGNÓSTICO DA QVT NO CONTEXTO DE TRABALHO DOS FUNCIONÁRIOS DA CALPEN PEÇAS AUTOMOTIVAS LTDA.

Área temática: Recursos Humanos

Marcos Luiz Firmino¹

RESUMO

O tema Qualidade de Vida no Trabalho torna-se, no âmbito organizacional, uma variável de suma importância, tendo em vista a necessidade de atender aquilo que traz ao funcionário um nível de satisfação que culmine em processos organizacionais cada vez mais produtivo, haja vista a necessidade de se verificar comprometimento e a satisfação do trabalhador. Dentro desse paradigma, resolveu-se realizar um estudo para diagnosticar o nível de QVT na empresa Calpen Peças Automotivas Ltda. Diante das literaturas pertinentes ao tema, optou-se por usar o modelo de Walton (1973), como aporte teórico, devido a sua amplitude que abrange desde questões legislativas, que busca a proteção ao trabalhador, até as aspirações humanas, que está fundamentada em valores humanísticos e no âmbito da responsabilidade social da organização. Para tanto, fez-se uso da aplicação de um questionário na empresa matriz e em sua filial que, depois de mensurado, encontrou-se um nível de QVT dentro de padrões normais para ambas as empresas. Pode-se constatar que as empresas estão cada vez mais apostando em modelos de gestão voltados para as pessoas, onde o capital intelectual é valorizado como um dos ativos mais importantes e ações implantadas, neste sentido, causarão o bem estar e satisfação dos empregados promovendo um aumento na Qualidade de Vida do trabalho.

PALAVRAS - CHAVE: Satisfação – Necessidades – Qualidade de Vida no Trabalho

INTRODUÇÃO

A necessidade do aumento da produtividade aliada a cargos satisfatórios se relaciona cada vez mais intensamente. A proposta desde trabalho foi apresentar um diagnóstico da Qualidade de Vida no Trabalho na empresa Calpen Peças Automotivas Ltda.

Ressalta-se que as pessoas são recursos valiosos dentro da óptica organizacional, e que sua otimização e, ao contrário, sua sub otimização, reflete os resultados dentro da empresa. Tendo em vista tal fato, uma atitude inteligente dentro da organização, seria passar a entender que o empregado deve ser visto como um ser humano com necessidades econômicas, sociais e psicológicas.

A busca de uma clara conceituação de Qualidade de Vida no Trabalho, com base em bibliografia específica, com definições do que é, dos fatores de sustentação, a maneira de implantar novas formas de organização do trabalho, os modelos existentes, dentre outras indagações sobre o constructo QVT, tornam-se fator de grande relevância para se alcançar ou alavancar grandes resultados organizacionais.

¹ Bacharel em Administração pela Facig – Faculdade de Ciências Gerenciais de Manhuaçu. marcoslfirmino@hotmail.com

Apresenta-se, ENTÃO, o que importantes autores têm a dizer acerca de tal assunto, além de mostrar modelos existentes e a avaliação da QVT em uma organização, através de um modelo específico proposto por Walton (1973).

DESENVOLVIMENTO

A busca pela excelência dentro das organizações torna-se inegável e nessa busca procura-se trabalhar com qualidade, produtividade e competitividade. Neste Sentido, existe a preocupação em melhorar as condições de trabalho estudando a relação entre indivíduo, trabalho e organização, relação essa crescente paralela às modificações do mercado. Dentro desse contexto, emerge o tema Qualidade de Vida no Trabalho.

É correto afirmar, e até inegável, que os novos sistemas de produção chamam a atenção para se trabalhar com pessoas motivadas, a fim de evitar aspectos como alta rotatividade, absenteísmo, acidentes de trabalho, enfim, aspectos negativos na organização. Percebe-se também que a motivação por meio apenas de prêmios, já não existe mais. Necessita-se agora de trabalhadores flexíveis, criativos, multifuncionais e que desenvolvam trabalhos de qualidade e, para tal, o trabalhador necessita da Qualidade de Vida no Trabalho, para que o mesmo tenha uma vida profissional mais produtiva, garantindo assim um melhor relacionamento na empresa, uma melhor desenvoltura na sua carreira e, conseqüentemente, um aumento na lucratividade para o empresário.

Entre os modelos de QVT existentes, o modelo de Richard Walton (1973), enfatiza questões primordiais à realização do trabalho priorizando os mais diferenciados fatores, tais como fatores higiênicos, condições físicas, aspectos relacionados à segurança e à remuneração.

Por se tratar de um modelo de grande abrangência, uma vez que considera fatores internos e externos à organização, possibilita uma melhor avaliação do nível de Qualidade de Vida no Trabalho. Tal razão, fez com que esse modelo fosse o escolhido como referencial para a elaboração do trabalho em questão, servindo com aporte teórico para a elaboração da pesquisa.

Walton (1973) apresenta oito dimensões, cada uma delas seguidas de indicadores que afetam as pessoas e seu comportamento dentro da organização. Contudo, vale ressaltar que o autor afirma que os trabalhadores pesquisados, assim como o ambiente em que estão inseridos, podem gerar um conjunto distinto de critérios, ou seja, quando há mudança do contexto, da importância dos critérios e das dimensões que influenciam a qualidade de vida no trabalho, o resultado final poderá sofrer alteração.

Walton também ressalta que independente da posição hierárquica que o trabalhador ocupa dentro da organização existem muitos trabalhadores que ainda estão insatisfeitos perante as várias deficiências que se percebe no ambiente de trabalho e que, conseqüentemente, afetam a QVT.

A partir desse ponto, apresentam-se as dimensões visualizadas por Walton, e os indicadores, relatando em cada tópico, sua abrangência e os critérios que os compõem. A primeira dimensão trata-se da "Compensação Justa e Adequada", está ligada à satisfação do trabalhador em relação a sua remuneração quando esta é comparada interna e externamente. Walton (1973) diz que a compensação recebida

pelo trabalho realizado pode ser focalizada sob pontos diferenciados, seja pela relação feita entre salário e o esforço físico ou mental, seja pela experiência do trabalhador e a responsabilidade exigida pelo cargo. Embora Walton (1973) afirma que a adequação da honestidade do salário sejam questões parcialmente ideológicas, ambos fatores são importantes e determinantes da qualidade de vida no trabalho.

Dois critérios devem ser analisados na dimensão da renda justa e adequada:

- (1) a renda de um trabalhador em horário integral encontra padrões determinados de suficiência ou o padrão subjetivo do recebedor?
- (2) o salário recebido por certo trabalho leva uma relação apropriada com o salário recebido por outro trabalho?

A segunda dimensão aborda as “Condições de Segurança e Saúde no Trabalho”, que engloba a “Jornada de Trabalho” ou a carga horária de todas as funções desenvolvidas dentro da organização, em que deve ser obedecida a legislação vigente e não causar fadiga, estresse e esgotamento físico e mental aos trabalhadores; o “Ambiente Físico Seguro e Saudável”, onde a organização respeita as normas de segurança, utilizando equipamento de proteção individual, e procura continuamente diminuir os possíveis acidentes de trabalho, além de zelar pela integridade física e mental dos trabalhadores e, conseqüentemente, por sua saúde e qualidade de vida.

A “Oportunidade Imediata para a Utilização e Desenvolvimento da Capacidade Humana”, terceira dimensão a ser analisada, trata-se da possibilidade do trabalhador utilizar seus conhecimentos e aptidões, desenvolver autonomia, obter informações sobre o trabalho que desempenha e o processo produtivo ao qual pertence. Segundo o autor, há uma grande tendência de se fracionar o trabalho e torná-lo fortemente controlado (WALTON, 1973). Nessa dimensão, avaliam-se os critérios da “Autonomia”, que trata da organização permitir que o trabalhador tenha um determinado limite para resolver problemas relacionados às tarefas que executa; “múltiplas habilidades”, trata-se do sentimento de realização do trabalho envolvendo um número abrangente de habilidades e aptidões antes de se repetir meramente um única habilidade; “informação e perspectiva”, onde é concedido ao trabalhador a oportunidade de conhecer o processo total de seu trabalho e os resultados de sua ação, para que assim o trabalhador possa entender e apreciar a relevância de sua ação dentro de todo o processo; “Tarefas completas”, onde se averigua se o trabalho desse indivíduo abrange uma tarefa completa ou fragmento de um tarefa significativa; “Planejamento”, onde se analisa se o trabalho de alguém inclui planejamento e implantação de atividades.

A quarta dimensão, “Oportunidade de Crescimento e Segurança”, de acordo com Walton (1973) dá foco à oportunidade de carreira que é concedida aos trabalhadores, assim como as dificuldades enfrentadas por estes. Walton propõe avaliar a expectativa do trabalhador quanto ao uso de conhecimentos e habilidades adquiridas, o nível em que as atividades de trabalho atuais contribuem para manter e expandir sua capacidade evitando a obsolescência, a avaliação das oportunidades de progredir em termos organizacionais ou de carreiras, como colegas, amigos e familiares e, por fim, a segurança de emprego ou renda decorrente do trabalho.

Os seguintes critérios de avaliação são abordados dentro da quarta dimensão: “Possibilidade de Carreira” em que se verifica a existência de uma política de

Recursos Humanos (plano de cargos e salários) que permite aos trabalhadores devidamente capacitados e habilitados a oportunidade de crescimento profissional dentro do próprio quadro de funcionários na organização; “Desenvolvimento”, extensão em que as atividades atuais de alguém contribuem para manter e expandir sua capacidade antes de levá-lo a obsolescência; “oportunidade de progresso”, onde se avalia as oportunidades de progresso em termos organizacionais ou de carreira reconhecidos pelos semelhantes, membros da família ou associados e “Segurança e Emprego” em que a organização possui uma estrutura de Recursos Humanos sólida, que proporciona ao trabalhador o sentimento de segurança em relação à manutenção do seu emprego.

Na dimensão da “Integração Social da Organização no Trabalho”, o autor fala sobre a importância das relações interpessoais, ausência de preconceitos, de diferenças hierárquicas marcantes e senso comunitário, o que faz com que o trabalhador sintase integrado ao grupo e à empresa. Avalia-se nessa dimensão critérios livre de preconceitos, ou seja, a aceitação do trabalhador indiferente de raça, cor, sexo, religião, estilo de vida, nacionalidade ou aparência física; avalia-se ainda o “igualitarismo”, ou seja, a ausência de estratificação nas organizações de trabalho em termos de símbolos de *status* ou estrutura hierárquica; “Mobilidade”, ausência de favoritismo e preferências entre os trabalhadores; “Grupos de Apoio Primordiais”, “Comunidade” e “Abertura Interpessoal” onde o que se busca é verificar a existência de um bom relacionamento e um espírito de equipe junto aos trabalhadores da organização, fazendo com que haja um comprometimento mútuo entre estes indivíduos.

A sexta dimensão analisada por Walton trata-se do “Constitucionalismo na Organização de Trabalho”, dimensão esta fundamental para a garantia da qualidade de vida no trabalho que está baseado no estabelecimento dos direitos e deveres dos trabalhadores onde são analisados critérios como o “Respeito às Leis e Direitos Trabalhistas” em que a organização observa e cumpre todos os direitos dos trabalhadores, previstos por lei, como férias, 13º salário, horário de trabalho, entre outros direitos assegurados constitucionalmente; “Privacidade” onde a empresa respeita a privacidade de seu trabalhador, desde que seu comportamento não interfira em questões relacionadas ao trabalho; “Diálogo Livre”, avaliando se os trabalhadores possuem abertura para dar sugestões e manifestar suas idéias aos seus superiores hierárquicos sem medo de represália.

Na sétima dimensão, “O Trabalho e o Espaço Total na Vida”, segundo Walton (1973), as experiências de trabalho de um indivíduo pode ter efeitos negativos ou positivos sobre outras esferas de sua vida, tais como suas relações com sua família, por esta razão, há a necessidade da busca do equilíbrio através de esquemas de trabalho e crescimento profissional. Faz-se necessário que a verificação do nível de satisfação do trabalhador em relação à influência exercida pelo trabalho sobre a vida privada dos mesmos seja avaliada através de opiniões com relação ao balanceamento da jornada, estabilidade de horários e mudanças geográficas que afetam a disponibilidade de tempo para lazer e para a família, ou seja, procura-se nesse critério de “Papel Balanceado do Trabalho” a busca pelo equilíbrio satisfatório entre o trabalho e outras atividades existentes na vida dos trabalhadores.

Por fim, Walton (1973) apresenta a oitava dimensão em seu trabalho, “Relevância Social do Trabalho na Vida” que segundo o autor, a forma de agir irresponsável de algumas empresas faz com que muitos trabalhadores passem a depreciar seu trabalho, o que afeta a auto-estima e, por consequência, a produtividade. Dessa

forma a “Imagem da Empresa” torna-se fundamental, tornando necessário que a organização conserve excelente imagem perante seus trabalhadores, clientes atuais e potenciais, dos meios de comunicação social, fornecedores, comunidade, entre outros.

Essas oito dimensões apresentadas têm grande relevância na perspectiva do autor, haja vista que os empregados envolvidos nas mais diferentes organizações têm expectativas sobre essas mesmas. Assim sendo, o contexto de trabalho apresentado pelas organizações tem suma importância, visto que, o levantamento da percepção dos trabalhadores em relação a essas dimensões propiciará estabelecer prioridades e políticas de ação capazes de elevar a qualidade de vida no trabalho dentro das mesmas.

Devido à amplitude do modelo apresentado, optou-se em utilizá-lo e tomá-lo como aporte teórico do estudo em questão. Por se tratar de aspectos abrangentes, esses propiciarão compreender o nível de QVT dos trabalhadores da Calpen Peças Automotivas Ltda, por meio do entendimento das condições de trabalho, da compensação, do desenvolvimento das capacidades e oportunidade de crescimento e do equilíbrio satisfatório entre o trabalho e outras atividades desses profissionais.

METODOLOGIA

Método e técnica da pesquisa

O objetivo dessa pesquisa é identificar qual o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários no contexto da empresa Calpen Peças Automotivas Ltda.

No intuito de alcançar tal objetivo, realizou-se esse trabalho que, tomando como base os conceitos propostos por GIL (2008), se classifica, quanto ao tipo, como um estudo descritivo-analítico, pois propõe a descrição das características e a identificação de fatores que contribuem para a ocorrência das variáveis que corroboram na determinação da Qualidade de Vida no Trabalho na empresa Calpen Peças Automotivas Ltda, sua matriz e filial. No que tange o conceito de pesquisa descritiva, Andrade (2006, p.125), apresenta a idéia de que “os fatos são observados, registrados, analisados classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles”, o mesmo autor proporciona a idéia sobre a pesquisa descritiva, onde “além de registrar, analisar e interpretar os fenômenos estudados, procura identificar seus fatores determinantes”.

Instrumento de coleta de dados

Quanto a técnica de pesquisa, o trabalho em questão, utilizou-se do levantamento, como cita Bertucci (2008, p.54) é “também conhecido como *surveys*”.

As pesquisas desse tipo se caracterizam pela interrogação direta das pessoas, cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes aos dados coletados. Gil (2008, p.55)

forma a “Imagem da Empresa” torna-se fundamental, tornando necessário que a organização conserve excelente imagem perante seus trabalhadores, clientes atuais e potenciais, dos meios de comunicação social, fornecedores, comunidade, entre outros.

Essas oito dimensões apresentadas têm grande relevância na perspectiva do autor, haja vista que os empregados envolvidos nas mais diferentes organizações têm expectativas sobre essas mesmas. Assim sendo, o contexto de trabalho apresentado pelas organizações tem suma importância, visto que, o levantamento da percepção dos trabalhadores em relação a essas dimensões propiciará estabelecer prioridades e políticas de ação capazes de elevar a qualidade de vida no trabalho dentro das mesmas.

Devido à amplitude do modelo apresentado, optou-se em utilizá-lo e tomá-lo como aporte teórico do estudo em questão. Por se tratar de aspectos abrangentes, esses propiciarão compreender o nível de QVT dos trabalhadores da Calpen Peças Automotivas Ltda, por meio do entendimento das condições de trabalho, da compensação, do desenvolvimento das capacidades e oportunidade de crescimento e do equilíbrio satisfatório entre o trabalho e outras atividades desses profissionais.

METODOLOGIA

Método e técnica da pesquisa

O objetivo dessa pesquisa é identificar qual o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários no contexto da empresa Calpen Peças Automotivas Ltda.

No intuito de alcançar tal objetivo, realizou-se esse trabalho que, tomando como base os conceitos propostos por GIL (2008), se classifica, quanto ao tipo, como um estudo descritivo-analítico, pois propõe a descrição das características e a identificação de fatores que contribuem para a ocorrência das variáveis que corroboram na determinação da Qualidade de Vida no Trabalho na empresa Calpen Peças Automotivas Ltda, sua matriz e filial. No que tange o conceito de pesquisa descritiva, Andrade (2006, p.125), apresenta a idéia de que “os fatos são observados, registrados, analisados classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles”, o mesmo autor proporciona a idéia sobre a pesquisa descritiva, onde “além de registrar, analisar e interpretar os fenômenos estudados, procura identificar seus fatores determinantes”.

Instrumento de coleta de dados

Quanto a técnica de pesquisa, o trabalho em questão, utilizou-se do levantamento, como cita Bertucci (2008, p.54) é “também conhecido como *surveys*”.

As pesquisas desse tipo se caracterizam pela interrogação direta das pessoas, cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes aos dados coletados. Gil (2008, p.55)

O questionário utilizado para pesquisa tomou como referência o trabalho de OLIVEIRA (2001), que, com autorização prévia, foram feitas as devidas modificações para a aplicação dentro da realidade proposta por este trabalho.

Quanto às variáveis e dimensões da pesquisa, procurou-se identificar a variável QVT, com base nas dimensões propostas por Walton (1973).

Por ser tratar de uma pesquisa quantitativa, os dados coletados por meio de questionários foram analisados através do pacote estatístico SPSS 16.0, que gerou todos os gráficos, dados e variações estatísticas utilizadas nesse trabalho.

Universo e Amostra

Vergara (1997, p.48) define população como “um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por exemplo), que possuem as características que serão objeto de estudo”. O universo (população) escolhido para o trabalho e estudo foi a Calpen Peças Automotivas Ltda que possui hoje três lojas, sendo duas na cidade de Manhuaçu - MG, e uma na cidade de Caratinga – MG. Trabalha no ramo de venda, por atacado e varejo, de peças automotivas, tanto para veículos leves (Matriz e filial de Caratinga) quanto para veículos pesados (filial de Manhuaçu). Para o trabalho em questão, optou-se usar como referência de pesquisa a empresa matriz, composta de 45 funcionários, e a empresa filial de Manhuaçu com 13 funcionários. O uso da empresa filial em Manhuaçu deu-se devido à acessibilidade.

Segundo Vergara (1997), por população amostral (amostra) entende-se uma parte da população (universo), que se torna escolhido segundo algum critério de representatividade, dentro desse contexto utilizou-se o censo para a realização desse trabalho pois, segundo Gil (2008, p.55), “quando o levantamento recolhe informações de todos os integrantes do universo pesquisado, tem-se o censo”.

Apresentação e análise de dados

A partir desse ponto teremos a análise dos dados do questionário sobre a óptica das oito dimensões proposta por Walton (1973) a respeito da qualidade de vida no trabalho.

Para definirmos os parâmetros e perspectivas sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, foi feito o uso da escala do questionário, que são questões de variação de 1 a 5. Para os parâmetros da identificação da QVT, convencionou-se usar as médias entre 1 e 2,9 como sendo insatisfatória ou baixa, 3 a 3,9 como sendo normal e 4 a 5 como sendo satisfatória ou alta. A adoção de tais critérios tem como base os parâmetros usados por MORAES² *apud* OLIVEIRA (2001).

² MORAES, L. F. R. de & KILIMNIK, Z. M. *As dimensões básicas do trabalho, qualidade de vida e estresse: uma análise em profissões de impacto na sociedade*. Belo Horizonte: UFMG, 1992. (Relatório de Pesquisa)

TABELA 1

Critérios para análise de QVT

| Escore | Avaliação da QVT |
|-----------|----------------------------|
| 1 até 2,9 | QVT Insatisfatória (baixa) |
| 3 até 3,9 | QVT Normal |
| 4 até 5 | QVT Satisfatória (alta) |

Fonte: dados da pesquisa

Dentro do contexto proposto, a média encontrada tanto na empresa matriz quanto em sua filial, apresenta um nível de QVT normal, tendo em vista que foi encontrada a média de 3,6 em ambas as empresas, como se observa na tabela 2.

TABELA 2

Análise comparativa da medida de QVT

| Empresa | Medidas | | | | |
|---------------|---------|--------|-------|---------|---------------|
| | Mínimo | Máximo | Média | Mediana | Desvio Padrão |
| Calpen Matriz | 1 | 5 | 3,6 | 4 | 0,90 |
| Calpen Filial | 1 | 5 | 3,6 | 4 | 1,09 |

Fonte: dados da pesquisa

Para análise comparativa dos critérios estabelecidos por Walton (1973), apresenta-se o gráfico 1, onde é possível observar o índice de satisfação em cada critério.

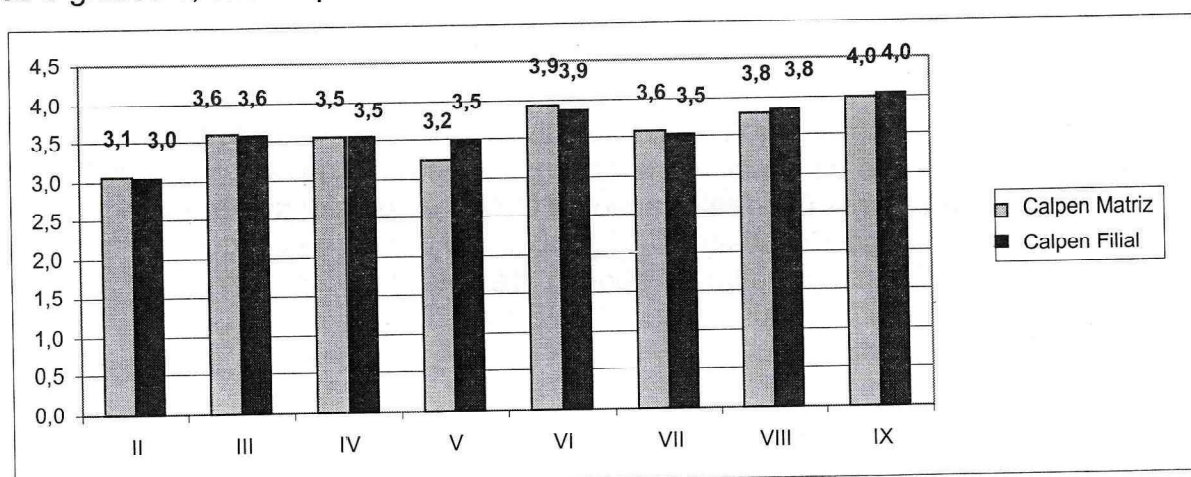


Gráfico 1: comparativo dos critérios pesquisados.
Fonte: dados da pesquisa

Nota: Bloco II: Compensação justa e adequada.

Bloco III: Condição de trabalho.

Bloco IV: Oportunidade de uso e desenvolvimento de capacidades.

Bloco V: Oportunidade de crescimento e segurança.

Bloco VI: Integração social no trabalho.

Bloco VII: Constitucionalismo.

Bloco VIII: Trabalho e espaço total da vida.

Bloco IX: Relevância social do trabalho na vida.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O intuito desse trabalho foi mensurar o nível de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), dos funcionários da empresa Calpen Peças Automotivas Ltda, sua matriz e filial. Para tanto se fez necessário buscar, em bibliografias específicas, proposições teóricas para, então, promover uma conclusão acerca do proposto.

Para concretização dessa pesquisa, a Calpen Peças Automotivas Ltda, matriz e filial de Manhuaçu, foram escolhidas para a aplicação do marco teórico, onde usou-se o censo (pesquisa com todos os componentes do universo) para levantamento das informações pertinentes ao objetivo do trabalho.

Diante do pressuposto, e com base no trabalho de Oliveira (2001), foi realizado um questionário na empresa, onde foram colhidas todas as informações necessárias para a resposta do problema e o atendimento dos objetivos propostos por este trabalho.

No que tange a dimensão “remuneração”, observou-se o menor índice de satisfação, tanto na empresa matriz (3,1), quanto na empresa filial (3,0), mas dentro dos critérios estabelecidos, nota-se um índice de normalidade.

Nas dimensões “Condição de trabalho” e “Uso e desenvolvimento de capacidades”, observou o mesmo índice para ambas as empresas, 3,6 e 3,5, respectivamente. Nessa dimensão vale destacar o bom índice de satisfação dos funcionários com relação a sua jornada de trabalho, os equipamentos que a instituição oferece, a segurança sentida no ambiente de trabalho e a satisfação com as oportunidades de usar os conhecimentos e habilidades na realização de suas tarefas.

Na dimensão, “Oportunidade de crescimento e segurança”, conforme objetivo da pesquisa, apurou-se um índice menor na empresa matriz (3,2) quando comparado à empresa filial (3,5). Nota-se, nesse sentido que, a implementação ou o desenvolvimento de políticas para a progressão de carreira dentro da organização culminaria em um aumento da satisfação em relação a essa dimensão.

Na “Integração social no trabalho”, quinta dimensão, observou-se o segundo melhor índice, 3,9 para ambas as empresas. Pode ser observado, ante as informações levantadas, que o envolvimento, o relacionamento e a interação entre todos os funcionários da empresa e inclusive os superiores, gera um clima de satisfação no local de trabalho.

A dimensão “Constitucionalismo” apresenta-se com o terceiro menor índice, 3,6 e 3,5 para a empresa matriz e filial, respectivamente. Constatou-se nessa dimensão, a

necessidade de clareza e transparência sobre os direitos dos funcionários dentro da organização. Nessa dimensão o critério sobre o sindicato foi o que apresentou menor satisfação.

Na sétima e oitava dimensão, "Trabalho e espaço total da vida" e "Relevância social do trabalho na vida", apresentaram índices iguais para ambas as empresas, com 3,8 e 4,0, respectivamente, esse último, o melhor índice encontrado. Tal resultado, como resposta a um objetivo proposto pelo trabalho, mostra que os funcionários estão satisfeitos com o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal de casa um. Observou-se também que grande parte dos funcionários percebe a importância de seu trabalho, de sua profissão e de sua função dentro da empresa.

Por fim, observa-se que os índices das empresas, para cada dimensão, encontram-se bem próximos, o que justifica o nível de QVT ter sido o mesmo para ambas as empresas.

Ante a tais informações, nota-se que a política adotada pela organização, suas normas e métodos de trabalho, são fatores que predominam na empresa, não sendo diferenciada a forma de gerir a organização. Os modelos de gestão empregados na matriz ou sua filial, mesmo em se tratando de gerentes diferentes, é o que determinou o nível de QVT encontrado.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

BERTUCCI, J. L. de O. **Metodologia básica para elaboração de trabalhos de colusão de cursos (TCC)**: ênfase na elaboração de TCC de pós-graduação LatoSensu. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

OLIVEIRA, R. C. M. **A configuração da QVT no contexto de trabalhadores detetives da polícia civil metropolitana de Belo Horizonte**. 2001. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Pós-graduação e Pesquisa em Administração, Departamento de Ciências Administrativas, Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2001.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

WALTON, R.E. **Quality of working life. What it is?** In: *Sloan Management Review*: 15, n.1, p. 11-21, 1973.