



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
CAMPUS DO PANTANAL
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**



THAIS CAROLINE CRUZ ARAÚJO

**RELAÇÃO ENTRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SUPORTE NO
TRABALHO TERCEIRIZADO DE ORGANIZAÇÕES DE CRÉDITO**

**CORUMBÁ-MS
2019**

BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

THAIS CAROLINE CRUZ ARAÚJO

**RELAÇÃO ENTRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SUPORTE NO
TRABALHO TERCEIRIZADO DE ORGANIZAÇÕES DE CRÉDITO**

Relatório Final de Estágio Obrigatório
Profissional apresentado ao curso de
Administração da Universidade Federal de
Mato Grosso do Sul, para obtenção do
título de bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Fernando Thiago

**CORUMBÁ – MS
2019**

THAIS CAROLINE CRUZ ARAÚJO**RELAÇÃO ENTRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SUPORTE NO
TRABALHO TERCEIRIZADO DE ORGANIZAÇÕES DE CRÉDITO**

Relatório Final de Estágio Obrigatório Profissional do Curso em Administração, submetido à Banca Examinadora composta pelos Professores da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Graduado.

Aprovado em: _____

Prof. Dr. Fernando Thiago (Orientador)

Prof^a. Dr^a. Caroline Gonçalves (Membro da Banca)

Prof. Dr. Wilson Ravelli Elizeu Maciel (Membro da Banca)

**CORUMBÁ – MS
2019**

RESUMO

Este relatório tem como objetivo verificar a relação entre qualidade de vida no trabalho e suporte no trabalho na unidade de Organizações de crédito. A qualidade de vida no trabalho pode ser entendida como um conjunto de fatores como aspectos sociais, ergonômicos, financeiros, psicológicos, administrativos entre outros, mensurados em seu local de trabalho. Essa qualidade de vida é possível mediante a um constante suporte no trabalho para que o nível de QVT seja aumentado e assim gerar maior produtividade. A metodologia empregada será a quantitativa, descritiva, utilizando a técnica de levantamento (survey) aplicado a uma amostra de trabalhadores de crédito em correspondentes bancários terceirizados de Corumbá-MS. Os dados serão levantados por meio instrumento de avaliação de qualidade de vida no trabalho (IQVT) baseado no modelo de Walton e validada por Timossi *et al.* (2008) e pela Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO) validada por Siqueira (2010). **Os resultados apresentaram níveis insatisfatórios em termos de qualidade de vida no trabalho e suporte no trabalho, além de apresentar alta correlação entre os dois construtos observados.**

Palavras Chave: Qualidade de vida no trabalho; Suporte no Trabalho; Organizações de crédito; terceirização.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	8
2.2 Qualidade de Vida no Trabalho.....	8
2.2 Suporte no trabalho.....	12
3. MATERIAL E MÉTODOS.....	14
4. RESULTADOS	17
4.1 Contextualização da organização e do setor de correspondentes bancários.....	17
4. RESULTADOS.....	20
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	26
7. ANEXO	29

1. INTRODUÇÃO

A satisfação e qualidade de vida do trabalhador em suas atividades tem sido um objetivo a ser alcançado pelas corporações ao longo dos anos para que seja possível ter colaboradores mais comprometidos, produtivos e saudáveis, para tornar a atividade produtiva e mais sustentável, além de rentável e com potencial de crescimento.

Conforme aponta Ferreira (2006), a qualidade de vida no trabalho possui dois aspectos. O primeiro surge de uma demanda dos trabalhadores por melhores condições laborais, o segundo é uma busca das empresas para que se tenha o aumento da produtividade.

Esse processo de melhoria contínua do trabalho, passa pelo comprometimento dado pelas organizações em atender as reivindicações dos colaboradores, como aponta Vasconcelos (2001) os aspectos: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social e organização, constitucionalismo e trabalho e espaço total de vida. Todos esses critérios dependem do engajamento da organização para aperfeiçoar ou modificar processos e até sua cultura organizacional.

Após a lei 13.429 de 2017 que trata das atividades que podem ser terceirizadas, foi eliminada a divisão entre as atividades meio, como segurança, limpeza, das atividades fim, que tratam do processo produtivo que gera a produção da empresa, portanto a partir desse momento se rompem as barreiras da terceirização e se abre um leque de possibilidades as empresas para readequar quadros funcionais, reduzir custos e se desvincular de responsabilidade trabalhistas.

Ao passo que para a empresa a lei da terceirização se mostrou benéfica para empregador, para os funcionários se mostrou um risco à perda dos fatores que geram qualidade e satisfação em seu trabalho. Porém, a terceirização não pode significar redução da qualidade de vida do trabalhador, sem o suporte da organização para este aspecto, a produtividade laboral cai e se cria diversos problemas trabalhistas perante a insatisfação coletiva.

Em instituições financeiras esse serviço de terceirização está enraizado nas atividades por meio dos correspondentes bancários, empresas que realizam negócios com clientes dos bancos e em troca recebem uma comissão. Para os bancos representa uma oportunidade de prospectar mais negócios e também de reduzir seu quadro funcional e compromissos trabalhistas, descentralizando sua atividade e dinamizando seus negócios por meio de empresas especializadas no comércio de seus produtos.

Essa pesquisa se justifica por observar a qualidade de vida de prestadores de serviços terceirizados, especificamente os que atuam na atividade fim de uma empresa, pois estes podem se comparar com os funcionários da empresa que contratou seus serviços por meio de uma prestadora de serviços. Portanto é justificável a relevância deste trabalho para análise desse setor em expansão no Brasil.

O problema central deste artigo será: Qual a relação entre o suporte no dado por suas empresas e qualidade de vida no trabalho de operadores de crédito?

Desta forma o objetivo do artigo será avaliar a qualidade de vida e suporte no trabalho de um grupo de trabalhadores em correspondentes bancários por meio de questionário para um diagnóstico em Corumbá-MS.

Na primeira parte será contextualizada a teoria da qualidade de vida no trabalhador, depois será dissertada sobre a terceirização com enfoque no sistema bancário por meio de correspondentes. Como metodologia será detalhada a forma de aplicação de questionário fechado sobre a ótica da qualidade de vida do trabalhador e sua teoria de análise qualitativa de dados. Como parte analítica serão apresentados os resultados dos questionários e sua interpretação das informações coletadas e como conclusão, serão observados os resultados os pontos que precisam de melhorias e as formas possíveis de aumentar a satisfação do trabalhador neste segmento.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.2 Qualidade de Vida no Trabalho

A qualidade de vida no trabalho, como conceitua Siqueira (2008), é um conceito que trata de uma questão de saúde física e psicológica, na qual sua percepção pode ser subjetiva e o empregador é reativo a afetos negativos e positivos. A partir disto, ele vai criar juízo de valor sobre sua qualidade de vida no trabalho e também psicológica, em que aspectos emocionais como propósito de vida, realização, e sociais, crescimento profissional, ambiente e autonomia são levados em conta no grau de satisfação laboral.

As duas correntes; subjetiva e psicológica são distintas na forma de análise, porém podem ser complementares na análise da satisfação do trabalhador, quando analisados com enfoque na atividade do trabalhador e em menor grau a sua vida fora da empresa (DESSEN, 2010).

Há um conceito mais recente incorporado na satisfação do trabalho que é o conceito de qualidade de vida no trabalho (SIQUEIRA, 2008), pode ser chamado de qualidade de vida no trabalho (QVT), que engloba além da satisfação do trabalho, o envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional.

O conceito de QVT pode ser compreendido como o somatório das práticas de uma organização, para a implementação de avanços e inovações e tecnológicas no ambiente organizacional (VASCONCELOS, 2001). Para propiciar qualidade de vida e hábitos saudáveis organizacionais de acordo com a percepção do colaborador e como consequência melhoria na sua condição de vida e maior comprometimento organizacional (LÍRIO, 2018).

Complementando este conceito Milhome, Rowe e Santos (2018, p. 234) definem QVT como:

A qualidade de vida no trabalho diz respeito a um conjunto de elementos oferecidos ao trabalhador, de forma a atuar nos seus aspectos físico, psicológico, social, de saúde e de recompensas. Conjuntamente, esses elementos contribuem para o bem-estar do indivíduo, a partir das experiências no seu ambiente profissional que vão impactar, sob a ótica tanto dele próprio quanto do mercado: sua satisfação, seu desempenho e sua imagem da organização.

As políticas de QVT adotadas carecem de uma aproximação da realidade organizacional e não apenas uma política genérica para que satisfaça a legislação e que seja apenas bonita no papel, é uma área que ainda não há ideias claras (DESSEN, 2010 *apud* SIQUEIRA, 2014; PADOVAM, 2008; TAMAYO, 2004).

Atualmente as empresas estão empenhadas em utilizar o QVT como ferramenta de gestão das práticas de satisfação no trabalho, para diminuir o atual distanciamento entre o discurso de valorização do trabalhador e a prática realizada com seus colaboradores (VASCONCELOS, 2001).

A teoria da QVT foi iniciada nos anos 1970 abordada como uma variável da reação do indivíduo ao trabalho e como melhorar sua condição. Após isso surgiu a forma como abordagem com foco no indivíduo antes da organização, e se aprimorou ao tentar elaborar métodos psicológicos e sociais para avaliar a satisfação, conceito que passa pela avaliação contínua da qualidade de vida do trabalhador em vários aspectos sociais e científicos (LIRÍO, 2018).

Neste novo conceito no qual as dimensões do QVT abrangem diversas áreas do conhecimento, tendem a contribuir para a análise da satisfação no trabalho (VASCONCELOS, 2010). Além disso, atua em conjunto com outras áreas: Saúde, que busca preservar a saúde mental, física e psicológica além do tratamento. Ecologia: que leva em conta a preservação da natureza e meio ambiente. Ergonomia: leva em conta o conforto no trabalho e a medicina no trabalho. Psicologia: compõe com a filosofia, trata de individualidade de cada pessoa no seu trabalho e suas necessidades individuais. Sociologia: aplica os contextos culturais e antropológicos dos indivíduos e da sociedade. Economia: trabalha com o conceito econômico de que o trabalho é um fator de produção e de que os recursos são escassos e devem ser bem alocados. Administração: gestão para concentrar os recursos e alcançar os resultados almejados. Engenharia: trabalha os métodos de aplicação dos recursos em sua plenitude.

Ao longo do tempo a ideia de que com as evoluções tecnológicas trariam aos trabalhadores maior comodidade em sua atividade profissional, com menos tempo trabalhado e melhor qualidade, foi revista pela visão empírica de que os trabalhadores ainda adoecem em função do serviço e continuam com pouco tempo para lazer em relação ao trabalho.

O Anuário do Sistema Público de Emprego, Trabalho e Renda 2016 – indicadores da saúde do trabalhador, com base na RAIS publicado pelo Dieese (2016), mostrou que doenças do trabalho, como Lesão por esforço repetido (LER) e depressão cresceram 25% em dez anos no Brasil, no período de 2005 a 2015. Para efeito de comparação considerando todos os tipos de acidente no trabalho o aumento foi de 10%. Demonstra que o crescimento acima da média dos acidentes de trabalho causados por doenças de causa profissional ou do trabalho. Em 2014, conforme dados da pesquisa do Dieese (2016), 704.136 pessoas por ano sofrem algum tipo de acidente ou adoecem no trabalho.

Uma explicação para este aspecto nefasto da realidade laboral do país é que conforme aponta Handy (1995 *apud* VASCONCELOS, 2001), o mercado de trabalho deixou de ser uma troca da mão-de-obra que se traduz pela sua capacidade de produzir bens e serviços e passou para um comércio do tempo dos trabalhadores, hoje se leva em conta o tempo que um trabalhador passa dentro de uma empresa, onde se adquire o direito sobre esse tempo.

Com isso as pessoas acabam abdicando mais de horas de lazer e substituindo por horas de trabalho, pois as necessidades sociais são crescentes somado a desejos ilimitados, este fato leva as pessoas a ultrapassarem a curva de desutilidade marginal do trabalho, em que as horas trabalhadas (que não dão nenhum prazer) são muito superiores as horas destinadas ao lazer, o que leva a um desequilíbrio do mercado de trabalho, com pessoas trabalhando mais por salários menores (KEYNES, 1934).

Então isso leva a compreender que as pessoas passam cada vez mais tempo nas organizações e que este é um movimento muito difícil de ser revertido, o que se pode fazer a respeito é que se os trabalhadores passam significativa parcela do tempo no ambiente de trabalho é fundamental que ele se sintam bem em seu local de serviço (DESSEN, 2010).

Quanto mais tempo as pessoas passam no trabalho no mundo moderno, mais as empresas buscam compreender as relações de satisfação do trabalho, avaliação dessa satisfação e políticas de melhoria nas condições de trabalho, como forma de também aumentar sua produtividade. Timien (2011) ressalta que todos os setores estão buscando mais ferramentas de QVT para torna-lo um componente da gestão empresarial.

Para analisar o nível de satisfação no trabalho, Walton (1973) *apud* Borges (2015) apresenta categorias conceituais de QVT para um modelo de avaliação, por meio de fatores a serem levados em conta pela QVT e suas dimensões:

1. Compensação justa e adequada: é o pagamento de salário correspondente ao serviço prestado, além da distribuição dos lucros em ganhos de produtividade. Por fim a igualdade dos salários internos para cargos equivalentes e para funcionários de outras empresas equivalentes.
2. Condições de trabalho: trata do *trade-off* lazer e trabalho, com uma jornada de trabalho justa que contemple horas de lazer. Somado a isto um ambiente de trabalho saudável e sem insalubridade.
3. Uso e desenvolvimento de capacidades: sobre aproveitar a capacidade intelectual, dando autonomia e permitindo autocontrole ao funcionário para que ele utilize seu potencial, também dar constantes retornos sobre o resultado do serviço prestado (*feedback*).
4. Oportunidade de crescimento e segurança: aborda a política de carreira e valorização do funcionário pela organização. Aborda o encarecimento, o crescimento pessoal, os ganhos salariais e segurança no trabalho.
5. Integração social da organização: um dos temas mais atuais e relevantes, sobre a igualdade de oportunidades entre os colaboradores sem distinções preconceituosas de cor, raça, gênero, mobilidade e relacionamento com superiores.
6. Constitucionalismo: diz respeito ao respeito das leis trabalhistas, também da privacidade pessoal, liberdade de expressão e imparcialidade.
7. Trabalho e espaço total de vida: ressalta a carga horária de trabalho que seja razoável, além da estabilidade nos horários no local de trabalho e tempo para lazer.
8. Relevância social do trabalho: o espírito de pertencimento do funcionário a empresa, o quanto ele se vê representado pela organização, questões como responsabilidade social, responsabilidade dos produtos, imagem pública de empresa e políticas de emprego são levadas em conta.

Esses conceitos corroboram a ideia de multidisciplinar que o conceito de QVT moderno aborda. Vasconcelos (2001) aponta que seja razoável sintetizar os temas abordados de acordo com área de atividade desenvolvida, analisando

de duas formas, intrínseca: sobre a tarefa que está sendo realizada e sua forma de execução e extrínseca: sobre o contexto da atividade, e tudo que está envolvido no entorno do trabalho.

O modelo de Walton (1973 *apud* BORGES, 2015) é possível ser adaptado a diversos tipos de atividade, pela sua abrangência e se utilizar de diversas ciências para análise. Borges (2015) argumenta que além do autor ser o pioneiro na pesquisa de modelos de análise de QVT, seu modelo permite a aplicação de experimentos de verificação de satisfação no trabalho importantes para melhoria da qualidade de vida dentre seus oito itens de avaliação.

A próxima seção trata do suporte no trabalho oferecido pelas organizações que possui relação direta com os resultados organizacionais conforme será apresentado.

2.2 Suporte no trabalho

Para que seja possível uma adequada qualidade de vida no trabalho, se faz necessário que a empresa atue como um sustentáculo ao colaborador. O conceito de suporte no trabalho para Cobb (1976) entende-se o suporte social como a informação que leva o indivíduo a acreditar que é amado e que os outros se preocupam, que é apreciado e que pertence a uma rede de relações de obrigações mútuas.

Outra análise do tema de House (1981 *apud* COOKE *et al.*, 1988) considera que o suporte social compreende um conjunto de comportamentos de suporte visto como potenciais formas de suporte social, tais como: suporte emocional (empatia, carinho, confiança, estima, preocupação e escuta atenta do outro), suporte instrumental (ajuda direta em termos financeiros, de tempo ou trabalho), suporte informacional (sugestões, conselhos e toda e qualquer informação útil na resolução de problemas pessoais ou de trabalho) e suporte avaliativo (informação relevante a auto-avaliação e feedback de outros útil na autoafirmação) que pode ser incluído no suporte informacional. Sendo assim, o autor considera o suporte emocional mais importante que o suporte social, no meio do trabalho, o suporte prestado pelos supervisores, seriam o elemento mais importante, seguido do suporte prestado pelos colegas de trabalho.

Siqueira (2008) destaca que passa pela escolha de um gestor com competência nas melhorias das categorias de QVT para uma melhora da satisfação no trabalho, a falta de informação sobre os pontos a melhorar seja um dos principais empecilhos para uma política efetiva da empresa.

Os principais problemas que o suporte dados as empresas para políticas de QVT como aponta Siqueira (2008) é o conhecimento pelo conhecimento sem objetivo, modelos burocráticos de gestão, pouca motivação pela competitividade e certa acomodação trabalhista, e principalmente o gestor ter mais experiência dentro do processo produtivo, ou como se pode dizer estar no “chão de fábrica”.

Diante dos temas abordados é possível que exista uma correlação entre qualidade de vida no trabalho e suporte organizacional, uma vez que tendo a organização oferecendo este apoio ao trabalhador, pode refletir em melhor qualidade de vida no trabalho, o que torna possível a elaboração da hipótese de pesquisa:

H1. Correlação entre Qualidade de Vida no Trabalho e Suporte no Trabalho de funcionários terceirizados de operadoras de créditos.

Como forma de testar a hipótese, o próximo capítulo versará sobre os procedimentos metodológicos aplicados nesta pesquisa.

3. MATERIAL E MÉTODOS

O método utilizado foi o quantitativo com a aplicação de questionário aos trabalhadores do setor de correspondente bancário na cidade de Corumbá, MS. Santos (2005) ressalta a importância da pesquisa científica por meio de análise quantitativa para resolução de problemas de um grupo ou setor em comum de forma satisfatória.

A abordagem quantitativa tem por objetivo estabelecer uma coerência na pesquisa científica, isto é, uma correlação entre arcabouço teórico utilizado com os dados empíricos coletados, esta palpabilidade elimina as possibilidades de distorções da realidade e interpretações equivocadas, uma vez que dados bem coletados, com bons procedimentos, se tornam fonte fidedigna da realidade (OLIVEIRA, 1997).

Dalfovo (2008) define métodos quantitativos como qualquer objeto de pesquisa que seja possível quantificar por meio de números, ser categorizado e observado teoricamente, como uma pesquisa de satisfação no trabalho, com a percepção dos funcionários quantificada pelas respostas no formulário e analisada a luz da teoria de QVT.

O tipo de pesquisa quantitativa que será utilizada será a descritiva. Gil (2011) esclarece que esta classe de pesquisa busca explicar atributos do fenômeno a ser estudado, dar sentido ao fenômeno, relacionar a causa e efeito entre as variáveis em questão, conceder uma visão detalhada do problema objeto de estudo, no caso a pesquisa será descritiva, pois fará um panorama dos dados coletados por meio de questionário.

Para que as informações sejam coletadas, empregou-se a técnica de pesquisa levantamento (*survey*). Gil (2011) a descreve como um questionamento objetivo das pessoas sobre algo que deseja ser observado, possui como ponto forte esta pesquisa a sua objetividade com a realidade, os baixos custos da aplicação de um questionário e principalmente a facilidade de quantificar as informações, coletadas repetidamente em diversos questionários, possibilita compreender padrões nas respostas que vão permitir dar soluções ao problema proposto.

Por se tratar de um método rápido e direto, o levantamento por pesquisa de campo pode ser raso em sua análise, por não se aprofundar em outras

questões não contempladas no questionário ou omitidas por quem responde, ou ainda incapaz de ver perspectivas futuras, tendências, visto que só é possível registrar o estado atual do entrevistado e isso limita o poder de mudança que pode ser empregado (GIL, 2011).

Um questionário sobre qualidade de vida no trabalho se torna mais útil para uma pesquisa descritiva, que busca descrever a situação atual dos trabalhadores, quantificar sua percepção e posicionamento sobre a condição de trabalho, para uma explicativa não é o recomendado, pois necessária como destaca Vasconcelos (2001) abranger diversos aspectos, sociais, psicológicos, econômicos, ergonômicos, etc.

O modelo de questionário utilizado, foi a escala de Qualidade de Vida no Trabalho (EQVT), validada por Timossi *et al.* (2008). Trata-se de uma formatação à luz das características relevantes a satisfação no trabalho, utilizando perguntas objetivas sobre cada item, cada pergunta o entrevistado deve atribuir uma nota que varia de 1 como muito insatisfeito a 5 que representa muito satisfeito.

Além da EQVT será verificada o suporte que os trabalhadores possuem por meio da Escala de Percepção de Suporte Organizacional (EPSO) validada por Siqueira (2010), esta autora esclarece que a teoria utilizada para elaboração e validação da escala foi inicialmente desenvolvido por Eisenberger em 1986 que contem questões referentes ao suporte no trabalho dado pelas organizações.

O mercado de trabalho dos correspondes bancários é um setor que não é possível delimitar quantas pessoas trabalham em uma região neste ramo, portanto a amostra não pode ser probabilística e sim por conveniência. Guedes (2005) ressalta que é um método de seleção de uma amostra pela sua disponibilidade, possui o benefício de praticidade, porém não permite fazer afirmações gerais, apenas sobre a população observada, porém pode fornecer informações fundamentais para o problema apresentado.

Com esta limitação pela amostra por conveniência, o modelo de análise utilizado será o de estatística descritiva que trabalha com análise de amostras de uma população para tirar conclusões que podem ser válidas ou não a toda a população, desde que estabelecidos os procedimentos necessários, tanto na coleta de dados, quanto no planejamento do trabalho e por fim na análise e descrição das informações (SANTOS, 2008).

Dentre os conceitos de estatística para análise dos dados, serão utilizadas a média, que conforme detalha Guedes (2005) apresenta a tendência central das observações coletadas de uma variável. Será utilizado também o desvio padrão, sendo ele a raiz quadrada da variância que representa o quanto pode ir longe os valores observados do valor esperado.

Para verificar a relação entre as variáveis Qualidade de Vida no Trabalho e Suporte no Trabalho, foi utilizado teste de Correlação Bivariada: coeficiente correlação de Pearson (p de Pearson), adequado para amostras independentes (LIRA, 2004).

De acordo com Mukaka (2012), os resultados podem ser interpretados da seguinte forma: 0,9 correlação muito forte; 0,7 a 0,9 correlação forte; 0,5 a 0,7 correlação moderada; 0,3 a 0,5 correlação fraca; e 0 a 0,3 correlação desprezível. Estes resultados podem ser utilizados mesmo quando a correlação é positiva ou negativa (correlação inversa).

A próxima seção abordará aspectos relevantes sobre o objeto de pesquisa, proporcionando esclarecimentos sobre as instituições de crédito e os participantes da pesquisa.

4. RESULTADOS

4.1 Contextualização da organização e do setor de correspondentes bancários

O mercado de crédito à pessoa física no Brasil pode ser caracterizado, como trata Sobrinho (2003), centralizado e monopolizado pelo fato do mercado bancário ser controlado por poucos bancos múltiplos, porém sua forma de contratação é pulverizada com diversos agentes de crédito operando.

Após a lei de terceirização, houve a flexibilização para contratação de empresas prestadoras de serviços, se antes podiam prestar serviços apenas em atividade meio, como segurança e limpeza, agora atividades fins, isto é, aquelas que geram o lucro ao banco, podem ser incluídas sem prejuízo jurídico ao banco (SANTOS, 2017).

Esse movimento de terceirização dos serviços ocorria antes mesmo da lei ser aprovada e respaldou a terceirização do setor bancário, fato comprovado no estudo de Meirelles (2015), em que foi levantado que de 20.000 correspondentes existentes no país saltou para mais 150.000 até 2010.

Um correspondente bancário de crédito trabalha com a oferta direta ao cliente de soluções financeiras, que vão desde a crédito direto ao consumidor (CDC) que engloba empréstimos de curto prazo (*hot money*), consignado (empréstimo cuja parcelas são preferencialmente cobradas direta na folha de pagamento do cliente via de convênio da empresa pagadora com o banco), além de antecipações de 13º salário e antecipação de restituição de imposto de renda. Os financiamentos habitacionais e crédito rural também passam por correspondentes. A prospecção de clientes e a coleta de documentos dinamizam e geram menores custos de processo para o banco (LOUREIRO, 2016).

A receita que advém aos correspondentes chega por meio de comissão pelo crédito realizado (DINIZ, 2007). Este fato torna o mercado muito competitivo, com muitos correspondentes e muita oferta de crédito, essa oferta pode ocorrer de três formas:

1. Telemarketing: contatos telefônicos a lista de clientes, além de mensagens por celular.

2. Atendimento de Balcão: clientes que comparecem no espaço físico do correspondente.

3. Visita: funcionários que se deslocam até empresas, órgãos públicos ou eventos que tenham o público alvo para oferta de crédito.

Essa versatilidade de formas de ofertar aos clientes, para os proprietários dos correspondentes representa uma vantagem competitiva enorme (DINIZ 2007), porém ao trabalhador pode significar grandes riscos a sua satisfação no trabalho.

Além de ser exposto a diversas doenças físicas como lesões por falta de ergonomia, LER entre outras, há a pressão psicológica pela venda, pois a empresa depende da comissão e o salário do funcionário também, a insalubridade de ambientes onde não há um padrão exigido de uma agência bancária, o esgotamento mental e físico de uma atividade em que a competitividade alta e o suporte de trabalho é precário (SILVA, 2015).

A empresa INTERBB está instalada em Corumbá-MS há 11 anos e trata-se de uma das pioneiras como correspondente bancário na cidade. Fundada em Campo Grande, a empresa estabeleceu várias filiais pelo estado, e chegou a ter 7 funcionários atuando em Corumbá-MS, trabalhou durante muito tempo exclusivamente com o Banco do Brasil e concomitantemente com o Bradesco com outra empresa de mesmo dono chamada Hora Cred.

A empresa sempre estabeleceu duas formas básicas de atendimento, a primeira o atendimento de balcão a quem entra na loja, por isso as lojas da INTERBB ficam em setores estratégicos como regiões movimentadas e próxima a bancos. Mas o ponto forte da empresa é o telemarketing, com oferta direta ao cliente por meio de ligações telefônicas e mensagens de celular.

Com uma estrutura que se assemelha a uma sala de telemarketing, seus funcionários trabalham a maior parte do tempo realizando ligações aos clientes de suas listas que são organizados em programa próprio de cadastramento de clientes, para que seja possível distribuir os clientes aos atendentes para que cada um possua uma carteira de clientes a ser trabalhados e já fidelizados para que seu trabalho de prospecção seja recompensado com o pagamento de comissão de acordo com a forma de crédito realizada.

Com as transformações digitais e mudanças impostas pelo mercado, a empresa foi vendida a um grupo de sócios e hoje atua com quatro funcionários

com foco nas contratações de crédito por meio de atendimento de balcão, visitas para prospecção em órgãos públicos e escolas e também indicação de clientes com bom relacionamento.

Jayo (2009) aborda que os clientes que buscam um correspondente bancário em detrimento de se dirigir a uma agência, buscam primeira praticidade no atendimento, sem filas, ou burocracia para adentrar no estabelecimento, também há um relacionamento comercial criado com os funcionários da empresa, devido a oferta ativa das ligações e atendimento que busca a diferenciação para conquistar e fidelizar o cliente.

4. RESULTADOS

A partir dos dados coletados será apresentado as aferições dos questionários respondidos pelos colaboradores dos correspondentes bancários e empresas de crédito e análise com base na teoria de QVT. Foram entrevistados 16 colaboradores de seis instituições de crédito com características de terceirizados, todos localizados na região de Corumbá MS, de diferentes regiões da cidade e com tempo de atividade distintos.

O questionário aplicado aos entrevistados versou sobre os aspectos da QVT à luz do modelo de Walton no formato de respostas, utilizado pela organização mundial da saúde que padroniza as respostas aos questionamentos e facilita a análise através da escala de 1 muito insatisfeito a 5 muito satisfeito (FLECK, 2000).

Os resultados dos fatores de qualidade de vida no trabalho e suporte no trabalho estão dispostos na Tabela 1.

Tabela 1. Resultados dos Fatores de Qualidade de Vida no Trabalho e Suporte no Trabalho.

Constructo	Fatores	Média	DP	Mínimo	Máximo
Qualidade de vida no trabalho	Importância do trabalho	3,84	0,52	3,00	4,80
	Condições de trabalho	3,75	0,53	2,67	4,83
	Espaço que o trabalho ocupa em sua vida	3,52	0,47	2,33	4,33
	Respeito às Leis	3,44	0,51	2,50	4,25
	Integração social	3,44	0,61	2,50	4,50
	Capacidades no trabalho	3,44	0,85	1,80	4,80
	Salário (compensação) justo e adequado	3,27	0,84	2,00	5,00
	Oportunidades no trabalho	3,13	0,86	1,75	4,50
Suporte no Trabalho	Suporte social informacional	2,79	0,69	1,71	3,86
	Suporte social instrumental	2,70	0,63	1,60	3,80
	Suporte social emocional	2,33	0,58	1,50	3,50

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

A tabela 1 apresenta os dados estatísticos sobre a qualidade de vida no trabalho e suporte no trabalho; conceitos estabelecidos por Walton (1973), oito indicadores que buscam aspectos internos e externos que afetam a qualidade de vida do trabalhado. A percepção de suporte no trabalho também é avaliada House (1981) em três fatores sociais relevantes; informação, instrumentos e emocional.

Em análise a Tabela 1 percebe-se que todos os indicadores que tratam da QVT apresentaram média geral superior a 3 e inferior a 4, portanto há um

resultado de neutralidade com tendência de satisfatório e em alguns itens de neutralidade para insatisfatório.

O aspecto “Importância do Trabalho”, que aborda o orgulho de trabalhar na empresa e de vender seus produtos e responsabilidade social da empresa, apresenta uma neutralidade com índice satisfatório, isso reflete conforme aponta (SILVA, 2011) que embora seja um serviço terceirizado, os correspondentes realizam serviços bancários iguais aos da instituição financeira que terceirizou o serviço e seus funcionários reconhecem essa importância, porém de forma moderada.

Outros dois aspectos que apresentaram neutralidade satisfatória são as condições que trabalho, que aborda a segurança, salubridade e a jornada de trabalho, e o aspecto total e vida, sobre lazer, descanso, local e horário, estes fatores refletem que o local de trabalho e a jornada de trabalho são neutros com viés satisfatório.

Os demais itens apresentam média neutra com viés de insatisfação o que representa que aspectos como respeito às leis, salário e oportunidades de crescimento possuem uma certa insatisfação, pois como trata Santos (2017) a terceirização, representa a liberdade dos bancos de delegar serviços bancários a salários bem menores, com menos direitos e sem necessidade de encarreiramento ao trabalhador, reduzindo custos, e responsabilidades.

Ainda em observação aos valores mínimos e máximos e dispersão da Tabela 1, destaca-se o elevado desvio padrão dos itens: capacidade oportunidades e salários, acima de 0,8 portanto com respostas menos homogêneas, apresentando uma certa divergência nas respostas, com funcionários muito satisfeitos e outros muito insatisfeitos. O desvio padrão demonstra que embora a média apresente uma tendência central, existe diversidade na percepção do fenômeno em que muitas ideias não convergem para respostas semelhantes (DALFOVO, 2019).

Silva (2019) aborda que embora as condições de trabalho sejam semelhantes a todos os funcionários terceirizados, ao entrarem os mesmos possuem certo otimismo pela possibilidade de altos ganhos com o pagamento por meio de comissão e que ao longo dos anos como não há modificação da estrutura de trabalho, estes ficam descrentes e insatisfeitos com sua perspectiva profissional, salarial e desenvolvimento de suas capacidades.

A Tabela 1 mostra ainda a análise do suporte do trabalho, está com resultados diferentes da QVT apresentando diversas avaliações com notas abaixo de 3 e desvio padrão não superior 0,7 com notas variando de muito insatisfeito a apenas no máximo satisfeito, este resultado demonstra que os trabalhadores se sentem desamparados pelas empresas terceirizadas nos três elementos do suporte de trabalho.

Como aponta Siqueira (2008), o suporte emocional se sobrepõe aos dois outros aspectos no suporte do trabalho, os resultados demonstram que o fator emocional possui a menor média dos três itens, com o menor desvio padrão, ou seja, as respostas possuem um nível maior de homogeneidade, portanto refletem que de fato há um consenso de desamparo emocional aos trabalhadores.

Siqueira (2008) investiga as causas dessa insatisfação e aponta que os principais motivos de insatisfação emocional passam pela escolha do gestor direto dos funcionários que muitas vezes desconhece os pontos de melhoria, atribuir conhecimento pelo conhecimento sem uma aplicação prática, pouca força motivacional, acomodação trabalhista, e principalmente a falta de experiência do gestor com a realidade do funcionário, o “chão de fábrica”.

Em um correspondente bancário há um cuidado menor com o emocional, pois não uma ligação direta do funcionário que realiza o serviço com a empresa que originalmente contratou, pela terceirização e muitas vezes quarteirização do serviço, distanciando cada vez mais o trabalhador do contratante (SILVA, 2019).

A próxima análise apresenta os resultados do teste da Hipótese formulada, disposta na Tabela 2.

Tabela 2. Correlação entre os constructos Qualidade de Vida no Trabalho e Suporte no Trabalho

Constructos	Testes	Qualidade de vida no trabalho	Suporte no Trabalho
Qualidade de vida no trabalho	Correlação de Pearson	1,00	0,75
	Significância	-	0,001
	N amostral	16	16
Suporte no Trabalho	Correlação de Pearson	0,75	1,00
	Significância	0,001	-
	N amostral	16	16

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

A Tabela 2 apresenta os níveis do teste de correlação de Pearson e seu nível de significância. A primeira demonstra o coeficiente de correlação entre duas variáveis quantitativas, varia os coeficientes de -1 a 1, no qual quanto mais próximo de 1 significa que as variáveis seguem no mesmo sentido e quando mais distante o oposto (SANTOS, 2005). Para esta pesquisa demonstra o quanto o suporte no trabalho representa para a qualidade de vida no trabalho na opinião dos trabalhadores.

A relação de influência do suporte do trabalho foi de 75% no discernimento sobre a qualidade de vida do trabalho dos participantes da pesquisa, então conforme os parâmetros estabelecidos, os resultados mostram uma relação forte de influência do trabalho na QVT dos trabalhadores dos correspondentes de crédito, portanto pode-se concluir que existe uma alta correlação positiva entre suporte de trabalho e QVT.

Diante dos resultados, considera-se o que aponta Siqueira (2008), corroborando com os resultados das estatísticas descritivas aqui apresentados, que, somente as práticas de QVT sem o devido suporte ao trabalho são insuficientes para dar satisfação ao trabalhador.

Esta afirmação da referida autora é fundamentada em suas observações de que as empresas investem muito em políticas de melhoria do espaço, da ergonomia, nas ferramentas ao trabalhador, porém quanto se trata de suporte emocional, há uma ausência de empatia, carinho, confiança, estima e ouvir o que o trabalhador tem a dizer, estes aspectos se sobrepõe e levam a avaliação de QVT para níveis com viés de insatisfação e de muita insatisfação no suporte de trabalho.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho buscou interpretar como os funcionários dos correspondentes bancários de Corumbá-MS percebem sua satisfação no trabalho e o suporte recebido por eles no trabalho, pois após a lei de terceirização que retirou os limites de área fim e área meio, este setor pode em alguns anos se tornar o que vai preponderar no atendimento físico aos clientes dos bancos em detrimento do atendimento tradicional em agências bancárias.

O problema proposto a ser resolvido foi conhecer como estes trabalhadores se sentem sobre os fatores de QVT de Walton e qual Suporte possuem, com o objetivo de avaliar um grupo de trabalhadores na cidade por meio do questionário sobre satisfação no trabalho, verificando de forma quantitativa suas respostas e se haveria como hipótese uma correção entre suporte do trabalho e percepção de QVT dos empregados.

Após análise estatística dos resultados foi possível perceber que há um nível de QVT de neutro para satisfeito e de neutro para insatisfeito dos funcionários, demonstrando no geral de neutralidade sobre as políticas de QVT praticadas pelas suas empresas, notas acima de 3 e inferior a 4, um nível de indiferença e passividade sobre este tema. Como aborda (Santos, 2019) como os trabalhadores sabem que se trata de um serviço terceirizado, se sentem desvalorizados e sem os mesmos direitos que um mesmo trabalhador do setor bancário poderia ter.

Foi possível perceber que as impressões sobre políticas de QVT apresentaram desvio padrão maior que o de suporte no trabalho com respostas máximas e mínimas mais extremas o que demonstra que existe homogeneidade baixa nas respostas. Silva (2019) trata que muitas vezes a falta de oportunidades de emprego e precariedade que a terceirização impõe, leva a alguns trabalhadores a se contentarem com uma sub qualidade de emprego e se sentirem satisfeitos, mesmo com o conhecimento de que não se trata da condição adequada a um trabalhador.

O Suporte no trabalho apresentou resultados de insatisfação e muita insatisfação, com um desvio padrão baixo demonstrando homogeneidade nas

respostas e uma coesão na percepção de que há um déficit de suporte do empregador aos seus funcionários em todos os três aspectos elencados.

O suporte emocional, além de ser o item mais relevante, apresentou a menor nota de todas com o menor desvio padrão e reflete o descuido que há com a parte emocional do trabalhador terceirizado, este resultado corrobora as informações do Anuário do Sistema Público de Emprego, Trabalho e Renda, onde as doenças psicológicas como depressão ansiedade cresceram mais de 25% em 2016 e doenças relacionadas ao movimento não pela força mas pela repetição, LER se sobrepõe aos acidentes em serviços braçais ou em máquinas.

Pelo coeficiente de Pearson é possível afirmar que há uma relação de 75% entre o suporte de trabalho e a QVT, portanto uma relação positiva quase perfeitamente positiva. Logo há uma tendência que as pessoas fiquem doentes no trabalho; pela falta de apoio financeiro, pela falta de informações e ajuda a solucionar problemas.

Sobretudo a falta de apoio emocional, gera doenças psicológicas graves aos trabalhadores, a tristeza do trabalhador terceirizado atual, mais do que falta de práticas de QVT é a falta de estrutura emocional que as empresas lhe omitem, deixando o trabalhador em situação de desamparo refletida nos seus níveis de insatisfação.

Portanto pode-se concluir que o objetivo de avaliar os trabalhadores sobre sua satisfação e suporte no trabalho foi concluído, com resultados insuficientes tanto no sentido de práticas de QVT em todos os aspectos relevantes do modelo de Walton, com neutralidade em relação a suas políticas.

Sobre o suporte no trabalho conclui-se que há um nível de insatisfação homogêneo nos empregados que há uma ausência total de suporte social e sobretudo de suporte emocional ao trabalhador, fato que o deixa exposto a doenças físicas e psicológicas.

Como trabalho futuro, deixa-se a sugestão de uma análise quantitativa e descritiva das políticas de suporte ao trabalhador realizado pelas empresas, uma vez que este se mostrou insuficiente e em atenção especial as práticas de suporte emocional ao trabalhador, que muitas vezes são deixadas de lado por se tratar de questões psicológicas e pessoais de cada trabalhador, mas quando se trata de um nível geral de insatisfação é um sinal de que afeta não apenas alguns, mas todos os empregados.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BORGES, C. L. P.; VALLE C. C.; FABRICIO J. C. **Políticas de Qualidade de Vida no Trabalho em uma Instituição Particular de Ensino Fundamental e Médio em Laranjeiras do Sul – PR**. Rio de Janeiro: CNEG & Inovarse. 2015. Disponível em www.admpg.com.br/2015/down.php?id=1805&q=1> Acesso em 10 mai. 2019
- BRASIL, Haroldo Guimarães. A empresa e a Estratégia da Terceirização, **Revista Administração de Empresas**, São Paulo, FGV, 1993. ISSN 0034-7590. Bimestral. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v33n2/a02v33n2.pdf>> Acesso em: 10 mai. 2019
- DALFOVO, M. S.; LANA, R. A.; SILVEIRA, A. Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.2, n.4. 2008. Trimestral. ISSN 1980-7031. Disponível em <https://www3.ufpe.br/moinhojuridico/images/ppgd/9.1b%20metodos_quantitativos_e_qualitativos_um_resgate_teorico.pdf> Acesso em: 11 mai. 2019
- DESSEN, M. C and PAZ, M. G. T. Bem-estar pessoal nas organizações: o impacto de configurações de poder e características de personalidade. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**. 2010, vol.26, n.3, pp.549-556. Trimestral. ISSN 0102-3772. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v26n3/a18v26n3>> Acesso em: 10 mai. 2019.
- DIEESE, **ANUÁRIO do Sistema Público de Emprego, Trabalho e Renda 2016**: Indicadores da Saúde do Trabalhador com base na Rais: livro 7./ Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. São Paulo, 2017. Anual. ISSN 2176-5448. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/anuario/2017/Livro7_Saude.pdf> Acesso em: 11 mai. 2019
- DINIZ, Eduardo H. **Correspondentes Bancários e Microcrédito no Brasil: Tecnologia Bancária e Ampliação dos Serviços Financeiros para a População de Baixa Renda**. Rio de Janeiro: FGV, 2005. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/13365/EduardoDiniz%20correspondentes%20e%20microcredito.pdf?sequence=2&isAllowed=y>> Acesso em: 10 mai. 2019
- FLECK, M. P. D. A. **O instrumento de avaliação da qualidade de vida da OMC WHOQOL-100: Características e perspectivas**. Revista cienc. Saúde coletiva, vol. 5 no.1 Rio de Janeiro, 2000. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232000000100004 Acesso em 20 nov. 2019
- FRANÇA, Ana Cristina Limongi, **Qualidade de Vida no Trabalho**. 2. Ed. Londrina: Editora Atlas, 2012
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. Edição, São Paulo: Atlas, 1999.
- GUEDES, Terezinha Aparecida; **Estatística Descritiva**. São Paulo: EACH USP, 2005. Disponível

em:<https://www.ime.usp.br/~rvicente/Guedes_etal_Estatistica_Descritiva.pdf>
Acesso em 11 mai.2019

JAYO, M.; Diniz, F. H. Correspondentes Bancários como Canal de Distribuição de Serviços Financeiros:o Papel dos “Gestores de Rede”.San Francisco, California USA, **Conference: Proceedings of the 15th Americas Conference on Information Systems**, AMCIS 2009.Disponível em:<https://www.researchgate.net/publication/220893395_Correspondentes_Bancarios_como_Canal_de_Distribuicao_de_Servicos_Financeiros_o_Papel_dos_Gestores_de_Rede>Acesso em 11 mai. 2019.

JAYO, M; DINIZ, E. Correspondentes Bancários como Canal de Distribuição de Serviços Financeiros: o Papel dos “Gestores de Rede”. Fifteenth Americas Conference on Information Systems, San Francisco, California August 6th-9th 2009.

KEYNES, Jhon Maynard; **Teoria Geral do Juro do Emprego e da Moeda**. São Paulo: Editora Nova Cultura, 1996.

LIRA, S. A. **Análise de Correlação**: abordagem teórica e de construção dos coeficientes com aplicações. 2004. 112 f. Dissertação (Mestrado em Ciências - Métodos Numéricos em Engenharia dos Setores de Ciências Exatas e de Tecnologia) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2004.

LÍRIO, A. B.; SEVERO, E. A.; GUIMARAES J. C. F. A Influência da Qualidade de Vida no Trabalho Sobre o Comprometimento Organizacional. V. 19, Salvador, **Revista Gestão & Planejamento**, 2018.

LOUREIRO, E. R.; MADEIRA, G. A.; BADER, F. L. C. **Expansão dos Correspondentes Bancários no Brasil**: uma análise empírica. Brasília, BACEN, 2016. Disponível em <<https://www.bcb.gov.br/pec/wps/port/wps433.pdf>>Acesso em 11 mai. 2019.

MEIRELLES, Anthero de Moraes; **A Supervisão do BCB e o Mercado de Crédito**.Brasília,BACEN, 2015. Disponível em https://www.bcb.gov.br/pec/appron/apres/Apresentacao_Diretor_Anthero_Meirelles_A-Supervisao-do-BCB-e-o-Mercado-de-Credito%9613-7-2015.pdf Acesso em 11 mai. 2019

MILHOME J. C.; ROWE D. E. O.; M. G. SANTOS. Existem Relações na Qualidade de Vida no Trabalho, Comprometimento Organizacional e Entrincheiramento Organizacional? V.16 n.3, Ceará. **Contextus**, Revista Contemporânea de Economia e Gestão, 2018. Quadrimestral.

MUKAKA, M. M. A guide to appropriate use of Correlation coefficient in medical research. **Malawi Medical Journal**, v. 24, n. 3, p. 69-71, 2012.

OLIVEIRA, Silvio Luiz; **Tratado de Metodologia Científica**. 2. Ed., São Paulo: Editora pioneira. 1997.

SANTOS, Carla; **Estatística Descritiva**.3. Ed. Rio de Janeiro, Editora Sílabo: 2005.

SANTOS, Enoque Ribeiro dos.A Nova Lei da Terceirização – Lei n. 13.429/2017:Um cheque em branco ao empresariado.N.51 São Paulo, **Revista do TRT da 5. Região**, 2017. Semestral.ISSN- 2317-9155Disponível

em:<https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/125417/2017_santos_enoque_nova_lei.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Último acesso em: 11. Mai. 2019.

SILVA, Sergio Felisberto da. Qualidade de Vida no Trabalho na Ótica do Correspondente Bancário de uma imobiliária. João Pessoa, **IFPB**, 2015. Disponível em:<<http://repositorio.ifpb.edu.br/handle/177683/423>>Acesso em: 11 mai. 2019

SIQUEIRA M. M. M.; PADOVAN V. A. R. Bases Teóricas de Bem-Estar Subjetivo, Bem-Estar Psicológico e Bem-Estar no Trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**. São Paulo, Universidade Metodista de São Paulo, 2008. Trimestral. ISSN 0102-3772 Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v24n2/09>>Acesso em: 10 mai. 2019.

SIQUEIRA M. M. M. **Medidas de comportamento Organizacional**, São Paulo. Artmed, 2008.

SOUZA SOBRINHO, Nelson Ferreira. Uma avaliação do canal de crédito no Brasil. Rio de Janeiro: **Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social**, 2003. 68 p. ISBN 8587545078. Disponível em:<[https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/bitstream/1408/7703/2/Premio%20BND ES 25 Uma%20avalia%C3%A7%C3%A3o%20do%20canal%20de%20cr%C3%A9dito%20no%20Brasil P.pdf](https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/bitstream/1408/7703/2/Premio%20BND%20ES%2025%20Uma%20avalia%C3%A7%C3%A3o%20do%20canal%20de%20cr%C3%A9dito%20no%20Brasil%20P.pdf)> Acesso em: 11 mai. 2019.

TIMOSSI, L. S.; PEDROSO, B.; PLATTI, L. A. FRANCISCO, A. C. Adaptação do modelo de Walton para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. Maringá, Revista da Educação Física/UEM, 2009. **ISSN2448-2455**. Disponível em:<<http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/RevEducFis/article/view/5780/4882>>. Acesso em: 11 mai. 2019.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de Vida no Trabalho; Origem Evolução e Perspectivas. São Paulo, **Caderno de Pesquisa em Administração**, 2001. Semestral. ISSN 2238-1465. Disponível em <<http://www.luzimarteixeira.com.br/wp-content/uploads/2009/06/qualidade-de-vida-no-trabalho-origem.pdf>>Acesso em 10 mai. 2019

7. ANEXO

QUESTIONÁRIO PARA DIAGNÓSTICO DE GESTÃO DE PESSOAS

Primeiro nome (apenas para controle da pesquisa) _____

Empresa: _____

Setor/Unidade de trabalho: _____

Cargo: _____

Tempo que trabalha: _____

INSTRUÇÕES

Prezado participante,

A Universidade Federal de Mato Grosso do Sul tem desenvolvido suas pesquisas na área de Administração mediante elaboração de seus Relatórios de Estágio Profissional. Neste caso, este trabalho faz parte de uma pesquisa e tem como objetivo diagnosticar fatores importantes de Gestão de Pessoas, que poderão subsidiar o aprimoramento de processos específicos que contribui para a melhoria do ambiente de trabalho. Assim, sua participação, por meio do preenchimento deste questionário, é muito importante para todos.

Seguem NNN questões para sua avaliação. Lembre-se que a avaliação solicitada refere-se a sua experiência no setor onde atualmente está lotado na empresa. Portanto, responda segundo sua percepção e em relação a seu setor de atuação. As afirmações avaliarão sua percepção a partir de uma escala de graduação (de 1 a 4). Para expressar sua opinião, utilize o código abaixo, anotando a frente de cada frase aquele código que melhor expressa sua opinião.

- 1 = Discordo totalmente
- 2 = Apenas discordo
- 3 = Apenas concordo
- 4 = Concordo totalmente

Na empresa onde eu trabalho...

Nota	Frase
Q1	... as pessoas gostam uma das outras.
Q2	... as pessoas podem compartilhar umas com as outras seus problemas pessoais.
Q3	... as pessoas são amigas umas das outras.
Q4	... há recompensa financeira pelo esforço dos empregados.
Q5	... os equipamentos estão sempre em boas condições de uso.
Q6	... pode-se confiar nas pessoas.
Q7	... pode-se confiar nos superiores.
Q8	... as informações circulam claramente entre os setores da empresa.

Nota	Frase
Q9	... as pessoas são informadas sobre as decisões que envolvem o trabalho que realizam.
Q10	... existe o cumprimento das obrigações financeiras com os empregados.
Q11	... há ajuda financeira para que seus empregados se especializem.
Q12	... há facilidade de acesso as informações importantes.
Q13	... os empregados tem equipamentos necessários para desempenhar suas tarefas.
Q14	... são pagos salários compatíveis aos esforços dos empregados.
Q15	... as pessoas se preocupam umas com as outras.
Q16	... as informações importantes para o trabalho são repassadas com agilidade.
Q17	... os superiores compartilham informações importantes com os empregados.
Q18	... as informações importantes para o trabalho são compartilhadas por todos.

Agora escreva sua opinião sobre as frases abaixo da mesma forma que as anteriores, contudo, o código desta vez é diferente, veja e escolha o que melhor expressa sua opinião:

- 1 = Muito insatisfeito
- 2 = Insatisfeito
- 3 = Nem satisfeito nem insatisfeito
- 4 = Satisfeito
- 5 = Muito satisfeito

Nota	Frase
Q19	O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?
Q20	O quanto você está satisfeito com seu salário, se você o comparar com o salário dos seus colegas?
Q21	O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?
Q22	O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc.) que a empresa oferece?
Q23	O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?
Q24	Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?
Q25	Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?
Q26	O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?
Q27	O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?

Q28	Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?
------------	---

Nota	Frase
Q29	Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?
Q30	Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?
Q31	Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?
Q32	O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?
Q33	Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?
Q34	O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?
Q35	O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?
Q36	Em relação às situações e a frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?
Q37	Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?
Q38	Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc.) no seu trabalho como você se sente?
Q39	Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?
Q40	Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?
Q41	O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho?
Q42	O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?
Q43	O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?
Q44	O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?
Q45	Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?
Q46	O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?
Q47	O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?
Q48	O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?
Q49	Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?
Q50	Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?

Q51	O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que empresa tem?
Q52	O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa fabrica?
Q53	O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma de a empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?