



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

BYANCA RODRIGUES DE QUEIROZ

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: percepção dos funcionários de um hotel
da orla de João Pessoa**

João Pessoa

2022

BYANCA RODRIGUES DE QUEIROZ

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: percepção dos funcionários de um hotel da orla de João Pessoa



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Orientador(a): Prof. Ms. Andreia Cavalcanti de Oliveira

JOÃO PESSOA

2022

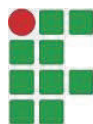
Dados Internacionais de Catalogação na Publicação – CIP
Biblioteca Nilo Peçanha –IFPB, *Campus* João Pessoa

Q3q Queiroz, Byanca Rodrigues de.
Qualidade de vida no trabalho : percepção dos funcionários de um hotel da orla de João Pessoa / Byanca Rodrigues de Queiroz. – 2022.
55 f. : il.

TCC (Graduação – Bacharelado em Administração) – Instituto Federal da Paraíba – IFPB / Unidade Acadêmica de Gestão - UAG.
Orientadora: Prof^a. Me. Andréia Cavalcanti de Oliveira.

1. Qualidade de Vida no Trabalho - QVT. 2. Satisfação no trabalho. 3. Hotelaria. 4. Administração. I. Título.

CDU 331.101.3



INSTITUTO FEDERAL
Paraíba

CAMPUS JOÃO PESSOA
SECRETARIA ACADEMICA - CAMPUS JOAO PESSOA

PARECER 57/2022 - SAC/DDE/DG/JP/REITORIA/IFPB

Em 15 de dezembro de 2022.

FOLHA DE APROVAÇÃO

BYANCA RODRIGUES DE QUEIROZ

Matrícula: 20181460016

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: percepção dos funcionários de um hotel da orla de João Pessoa

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado em 13/12/2022

no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), Curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em ADMINISTRAÇÃO.

Resultado: APROVADO

BANCA EXAMINADORA:

(assinaturas eletrônicas via SUAP)

Andreia Cavalcanti de Oliveira (IFPB)

Orientador(a)

Alysson André Régis Oliveira (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

Elaine Cristina Batista de Oliveira (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

Documento assinado eletronicamente por:

- Andreia Cavalcanti de Oliveira, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 15/12/2022 10:38:17.
- Elaine Cristina Batista de Oliveira, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 15/12/2022 10:39:39.
- Alysson Andre Regis Oliveira, CHEFE DE DEPARTAMENTO - CD4 - CFQPMEI-JP, em 15/12/2022 11:44:19.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 15/12/2022. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código 367644
Verificador: ce17a679c6
Código de Autenticação:



NOSSA MISSÃO: Ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

VALORES E PRINCÍPIOS: Ética, Desenvolvimento Humano, Inovação, Qualidade e Excelência, Transparência, Respeito, Compromisso Social e Ambiental.

Dedico este trabalho a Deus, aos meus pais, Francisca e Inácio; à minha irmã Beatryz e ao meu namorado Stefano, que estiveram presentes comigo nesta árdua e recompensadora caminhada.

AGRADECIMENTOS

Hoje meu agradecimento é devido a gratidão que sinto em meu coração por todo o suporte e amor que a mim foi entregue, pela fé que tenho em Deus e pelo seu amor incondicional que nunca me permitiu parar ou desistir, por mais que nem sempre tenha sido fácil.

Toda essa caminhada me transformou numa profissional mais humana, mais assertiva e mais capaz. Sempre acreditei que Deus nunca nos dá um peso maior do que possamos carregar, e hoje isso é claro para mim.

Queria agradecer a toda a minha família que diretamente ou indiretamente me motiva a seguir em frente, principalmente aos meus pais Inácio e Francisca; a minha irmã Beatyz que sempre acreditou em mim mesmo quando nem eu acreditei, e ao meu namorado Stefano por viver todos os meus sonhos ao meu lado e nunca ter me deixado desanimar; queria agradecer, em especial, a todos àqueles que já se foram e que sei que são meus anjos no céu me mandando forças para acreditar nos meus sonhos; a minha orientadora Andreia Cavalcanti pela confiança e apoio; a todos os meus professores que fizeram parte desta jornada, compartilhando seus conhecimentos e a todos os profissionais que tornaram este meu sonho possível.

*“(...) Portanto, eu digo: Tudo o que vocês
pedirem em oração, creiam que já
receberam, e assim sucederá.
Marcos 11:22-24”*

RESUMO

A qualidade de vida no trabalho QVT é um tópico de grande relevância para o setor administrativo ao passo que se propõe a compreender a satisfação do funcionário para com a empresa. Apesar do fenômeno QVT ser estudado desde a década de 50 a carência por conhecimento nessa área cresce a cada dia em decorrência da globalização dos processos de trabalho. Portanto, este trabalho teve como objetivo principal Analisar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos colaboradores de uma empresa do setor hoteleiro na cidade de João Pessoa no ano de 2022 com base no modelo de Walton, considerado o mais completo na área. Trata-se de um estudo classificado como pesquisa de campo/aplicada, de abordagem quantitativa, do tipo descritiva, obtida através do método dedutivo. Como resultados obtidos, a pesquisa apresentou altos índices de satisfação nas dimensões relevância social; integração social e condições de trabalho. Verificou-se elevados índices de neutralidade quanto as dimensões: espaço que o trabalho ocupa na vida deles e, as oportunidades de crescimento e insatisfação bem pontuada quanto as dimensões: visão do funcionário quanto a sua possibilidade de lazer com relação ao trabalho e, dos benefícios que a empresa disponibiliza. Por fim, destaca-se a necessidade de investimento em estudos aplicados a QVT no setor hotelaria; a pesquisa limita-se quanto ao alcance de funcionários em sua aplicação.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Hotelaria. Administração.

ABSTRACT

Quality of Life at Work (QWL) is a relevant topic for the business administration sector as it approaches being aware of employee work satisfaction within the company. Even though the QWL phenomenon it's studied since the 1950s. Due to the globalization of work processes, the lack of awareness in this area grows every day. Therefore, this work objective is to analyze the quality of life work of the employees of a hospitality establishment in the city of João Pessoa in 2022. Based on the Walton model, the most complete in the area. This study is classified as field applied research, with a quantitative approach of the descriptive type, achieved through the deductive method. The results acquired in this research exhibited high levels of satisfaction in the social relevance dimensions, such as; social integration and working conditions. According to the research, there were high levels of neutrality related to the space the work occupies in their lives and the opportunities for growth offered. The research also showed discontent regarding the employee's view regarding the possibility of leisure concerning work and the benefits provided by the company. Lastly, it highlight a need for investment in studies applied to QWL in the hospitality sector; the research is limited in terms of the reach of workers in their application.

Keywords: Quality of life at work. Hospitality. Management.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1: Esferas da qualidade de vida no trabalho.....	17
QUADRO 2: Fatores e definições do ambiente de trabalho por Wesley.....	18
QUADRO 2: Setores básicos da hotelaria.....	23

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA.....	26
GRÁFICO 2: CONDIÇÕES DE TRABALHO.....	29
GRÁFICO 3: USO DAS CAPACIDADE.....	31
GRÁFICO 4: OPORTUNIDADES NO TRABALHO.....	32
GRÁFICO 5: INTEGRAÇÃO SOCIAL.....	33
GRÁFICO 6: CONSTITUCIONALISMO.....	34
GRÁFICO 7: ESPAÇO QUE O TRABALHO OCUPA NA VIDA.....	35
GRÁFICO 8: RELEVÂNCIA E IMPORTÂNCIA SOCIAL.....	36

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
1.1	OBJETIVOS.....	13
1.1.1	Objetivo Geral.....	13
1.1.2	Objetivos Específicos.....	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	14
2.2	MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	16
2.3	O TRABALHO NA HOTELARIA.....	20
3	METODOLOGIA DA PESQUISA.....	24
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	24
3.2	UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA.....	24
3.3	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	25
3.4	PERSPECTIVA DE ANÁLISE DE DADOS.....	25
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	26
4.1	COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA.....	26
4.2	CONDIÇÕES DE TRABALHO.....	27
4.3	USO DAS CAPACIDADES.....	29
4.4	OPORTUNIDADES NO TRABALHO.....	31
4.5	INTEGRAÇÃO SOCIAL.....	32
4.6	CONSTITUCIONALISMO.....	33
4.7	ESPAÇO QUE O TRABALHO OCUPA NA VIDA.....	34
4.8	RELEVÂNCIA E IMPORTÂNCIA SOCIAL.....	35
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	38
	REFERÊNCIAS.....	39
	APÊNDICES.....	41

1 INTRODUÇÃO

O trabalho é para o ser humano um mecanismo de sobrevivência, tendo em vista as conformações que o mundo tomou. O trabalho garante dignidade de vida no sentido de proporcionar ao trabalhador condições mais confortáveis, entretanto o ambiente de trabalho é responsável também por acrescentar estressores na vida do indivíduo com os prazos, as regras e o próprio ambiente físico, assim, vendo o quanto o ambiente de trabalho afeta a qualidade de vida do colaborador e por conseguinte o seu desempenho no trabalho o termo qualidade de vida no trabalho emergiu (NEVES et al, 2018).

O termo qualidade de vida no trabalho (QVT) surgiu em meados de 1950, e passou por diversas fases de elaboração. Walton (1973) foi o principal teórico desse tempo, sendo até hoje a principal referência consultada para o assunto. A QVT está relacionada ao bem-estar e satisfação do trabalhador no ambiente de trabalho em que está inserido. O termo compreende que o trabalhador faz parte da organização em que se insere e que os resultados dele depende de como ele se sente na empresa, do grau de satisfação e diversas outras situações que vão além do cumprimento de regras, alcance de metas e objetivos corporativos (TOLFO; PICCININI, 2001).

O modelo de QVT apresentado por Walton (1973) compreende oito dimensões alocadas em grupos sendo elas: Salário; Condições de trabalho; Uso das capacidades; Oportunidades; Integração social; Constitucionalismo (leis trabalhistas); Espaço que ocupa na vida e Relevância social e importância. Para Walton essas dimensões são a base para a compreensão e quantificação da QVT.

O setor hoteleiro é considerado um dos setores empresariais que mais cresce e, conseqüentemente, mais emprega em todo mundo, principalmente em cidades litorâneas ou históricas. Estudos apontam que mais de 66% do componente turístico corresponde a hotelaria. Este setor possui características desafiadoras para os seus colaboradores, como por exemplo a alta jornada de trabalho devido aos horários de funcionamento e o excesso de carga de trabalho, por ser um setor que trabalha com mais de um segmento a exemplo de acomodações, lazer, alimentação, segurança, higienização, dentre outros componentes ligados ao processo de hospitalidade e bem receber (PAIVA, 1993).

Destarte o atual estudo, faz-se necessário compreender e analisar a percepção dos colaboradores do setor hoteleiro em relação a sua percepção quanto a qualidade

de vida no trabalho, visto que é um setor com características trabalhistas exaustivas e, atualmente nas bases de dados existem poucos estudos relacionados a esta temática. De igual modo será valioso para mim enquanto, agora administradora, compreender melhor a QVT e como os funcionários do setor, que atuo atualmente, sentem-se em seu ambiente de trabalho e como isso os afeta pessoalmente. Nesse contexto, foi elaborada a seguinte pergunta de pesquisa: Qual a percepção dos colaboradores do setor hoteleiro da cidade de João Pessoa com relação a qualidade de vida e o ambiente de trabalho nos seus respectivos setores?

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Analisar a qualidade de vida no trabalho (QVT) dos colaboradores de uma empresa do setor hoteleiro na cidade de João Pessoa no ano de 2022.

1.1.2 Objetivos Específicos

A fim de que seja alcançado o objetivo geral deste estudo foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Identificar a percepção dos colaboradores em relação aos fatores do modelo de Walton;
- Verificar o nível de satisfação dos funcionários em relação ao ambiente organizacional.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A Organização Mundial da Saúde (OMS) aloca os significados de qualidade de vida em diversos campos de estudo. Ao tratar da QVT, a OMS afirma que está diretamente ligada a gestão do tempo no trabalho, com horários reservados para pausas, alimentação e exercícios, assim como o ambiente físico, incluindo iluminação, sem poluição e ruídos, além da relação segura do empregado com seus direitos trabalhistas (OMS, 1995).

Segundo Chiavenato (2014), o termo qualidade de vida no trabalho foi associado ao trabalho pela primeira vez na década de 70, quando Louis Davis fazia um desenho de cargos para uma empresa. Davis relacionou a QVT a necessidade que os trabalhadores sentiam com relação ao bem-estar no ambiente de trabalho para desenvolverem melhor suas atividades.

Ao passo que as organizações trabalhistas cresciam e tomavam força, as empresas se modernizavam e procuravam compreender o que, para elas, acarretaria maior produção e por consequência mais lucro. Os processos trabalhistas se modernizaram e a quantidade de funcionários crescia em diversos setores. Os donos e coordenadores das empresas começaram a compreender que sem os funcionários os setores empresariais não funcionavam, em contrapartida os colaboradores também compreenderam isso e passaram a lutar por melhorias no ambiente de trabalho. Com gestores visando o crescimento dos seus setores, alguns dos pedidos dos colaboradores eram atendidos e gradualmente o ambiente de trabalho mudou e se moldou, assim surgiram as leis e direitos trabalhistas (FERNANDES, 1996).

Para os autores Gramms e Lotz (2017), a QVT está relacionada a definição da OMS de saúde, que considera a saúde como um bem-estar psicológico, social e mental; ou seja, a QVT engloba três dimensões. Diante disso os autores discorreram sobre essas três dimensões em seu livro *Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho*. O quadro 1 demonstra as três dimensões propostas por Gramms e Lotz.

QUADRO 1 – ESFERAS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

DIMENSÃO	DEFINIÇÃO
Dimensão psicológica	está voltada à percepção mental do indivíduo, ou seja, os elementos voltados às emoções, sentimentos e crenças nas pessoas, no desejo de determinar quais são as diferentes formas de reação diante dos acontecimentos pessoais. Tal dimensão está diretamente relacionada à personalidade do indivíduo.
Dimensão social	nesta dimensão é possível identificar as formas de envolvimento das pessoas em relação aos outros, sejam em grupos de amigos, família, colegas de trabalho ou na região em que vivem.
Dimensão biológica	está relacionada aos aspectos voltados ao corpo físico, ou seja, funções e disfunções dos órgãos e de todos os sistemas internos e é caracterizada, segundo Gramms e Lotz (2017), como sendo adquirida pelo indivíduo ao longo da vida.

Fonte: Adaptado, citado por Gramms e Lotz, 2017.

Portanto, o bem-estar de um indivíduo está relacionado a todas as esferas de sua vida, o que no universo da QVT significa que os colaboradores devem manter sua saúde mental, seus bons hábitos alimentares e sociais, a boa comunicação com os demais funcionários no seu ambiente de trabalho, além disso deve estar ciente dos seus deveres e direitos enquanto funcionário.

A autora Limongi-França (2004), ressalta que a QVT perpassou por inúmeras modificações ao longo dos tempos, tanto pelos fatores relacionados aos colaboradores que inicialmente almejavam apenas o emprego e os benefícios que a carteira de trabalho assinada trazia, como plano previdenciário e de saúde e, atualmente, almejam reconhecimento dentro da empresa, plano de cargos e carreiras e por vezes alcançar o desenvolvimento pessoal pleno, muito associado atualmente ao trabalho. O administrador também compreendeu que a QVT impacta não só os resultados financeiros da empresa, mas também modifica o olhar social sob a corporação, atingindo a forma como os clientes veem a empresa.

Sampaio (2004), ressalta que a QVT está ainda associada a qualidade de vida do indivíduo, o cotidiano do trabalho influencia nos âmbitos familiares, afetivos, sociais dos colaboradores além de impactar em escolhas e no modo de vida. Muitas pessoas têm como pressuposto de não praticar atividade física por estarem muito cansadas da jornada de trabalho, ou por exemplo, não tirar um tempo para cozinhar comida saudável devido à falta de tempo, também relacionada às muitas horas no trabalho.

Para Richard Walton (1973), a qualidade de vida está associada à produtividade do colaborador tanto na quantidade quanto na qualidade do que produz; a satisfação com o ambiente de trabalho social e físico e a motivação em trabalhar.

2.2 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Com objetivo de fundamentar os estudos na área da QVT, muitos pesquisadores da área desenvolveram modelos de avaliação. Esses modelos servem como base para posicionamento das suas ideias, assim como forma de verificar aquilo que eles discutiam em teoria.

O pesquisador Wesley (1979) realizou um levantamento das principais características presentes nos ambientes de trabalho. Para ele a QVT só poderia ser alcançada quando houvesse humanização do olhar dos gestores sob os ambientes laborais (PEDROSO; PILATTI, 2010). Através do seu levantamento, Wesley elaborou um modelo de questionário avaliativo do ambiente de trabalho contendo os fatores relacionados.

QUADRO 2 – FATORES E DEFINIÇÕES DO AMBIENTE DE TRABALHO POR WESLEY

FATORES	DEFINIÇÃO
Insegurança	Instabilidade no emprego
Injustiça	Desigualdade salarial
Alienação	Baixa autoestima
Anomia	Carência de legislação trabalhista

Fonte: Adaptado, citado por PEDROSO; PILATTI, PICINN, 2010.

Werther e Davis (1983) desenvolveram seu modelo de QVT baseados em três fatores do setor de trabalho, sendo eles: organizacional, ambiental e comportamental. Para eles o objetivo de qualquer corporação é alcançar o equilíbrio entre os três fatores de forma satisfatória a todos os indivíduos envolvidos no processo de trabalho.

Para Hackman e Oldham (1975), os cargos, dentro da lógica trabalhista, favorecem a QVT. A gênese do seu trabalho está apoiada na seguinte afirmativa: "a qualidade de vida no trabalho se apoia em características objetivas das tarefas no ambiente organizacional". Assim, o seu modelo é nomeado como *modelo das dimensões básicas da tarefa*, onde as tarefas elaboradas influenciam o estado mental dos colaboradores que, por sua vez, impactam os resultados pessoais no trabalho e sua QVT (REZENDE; SILVA, 2008).

Por fim, destaca-se o modelo de Walton (1973). Walton foi o principal teórico no campo da QVT e elaborou um modelo de pesquisa para corroborar as suas teses sobre a área englobando as dimensões que ele considerava importantes para a qualidade de vida no trabalho. No presente trabalho abordaremos o modelo de Walton mais a fundo, devido este ter sido escolhido para nossa coleta e interpretação dos dados.

O modelo de avaliação da QVT redigido por Walton é o mais amplo e completo, que engloba oito dimensões e considerado pelos estudiosos e cientistas da área pertinentes para que, de fato, ocorra a avaliação de todos os fatores relacionados ao ambiente de trabalho (MÔNACO; GUIMARÃES, 2000).

Lopes (2003) detalhou as oito dimensões destacadas do modelo de Walton categorizando e detalhando-as, de modo que, usaremos essa categorização para compreender mais a fundo o modelo proposto. A primeira dimensão destacada é a compensação e está associada à remuneração do colaborador, ou seja, ao seu pagamento pelo serviço prestado. Durante muitos anos a remuneração foi concedida mediante trocas, as pessoas trabalhavam e recebiam comida e local para repousar. Com o passar das décadas, com as lutas trabalhistas, os trabalhadores começaram a receber *salários* pelos seus serviços.

Walton acreditava que a remuneração era um fator determinante para a motivação do colaborador dentro da empresa ao passo em que ela se torna justa. A compensação justa divide-se ainda nas seguintes dimensões;

- **renda adequada ao trabalho** – remuneração suficiente para atender as necessidades do trabalhador;
- **equidade interna** – padronização da remuneração de trabalhadores de uma mesma empresa e;
- **equidade externa** – padronização da remuneração de trabalhadores de uma mesma categoria trabalhista.

As condições de trabalho são referidas por Walton como o ambiente físico em que as atividades são desenvolvidas, assim como as condições de saúde (ou de risco a ela) que o ambiente infere sob os seus colaboradores. São elas:

- **jornada de trabalho** – quantidade de tempo em que o colaborador desenvolve suas atividades laborais dentro da empresa; podendo ser previsto em lei ou não;
- **ambiente físico, seguro e saudável** – local de trabalho que seja livre de riscos à saúde física e psicológica; livre de acidentes e riscos. Deve promover o bem-estar de todos os indivíduos que frequentam o local.

O uso e desenvolvimento das capacidades está relacionado diretamente às oportunidades que o colaborador tem de se desenvolver no seu ambiente de trabalho através de suas habilidades e conhecimentos, este tópico se divide nas seguintes variáveis:

- **autonomia** – liberdade concedida ao trabalhador para desenvolver as atividades a ele designadas da forma que ele melhor programar;
- **significância da tarefa** – importância do trabalho desenvolvido para a corporação e para a vida dos colaboradores e sociedade;
- **identidade da tarefa** – identificação com a atividade que desenvolve e a verificação da sua integridade no resultado;
- **variedade de habilidade** – capacidade de realizar diversas atividades através da ampla capacidade de um mesmo colaborador e;
- **retro informação** – viabilização do conhecimento para o trabalhador avaliar o seu trabalho de forma global, assim como suas ações e atitudes na corporação.

A oportunidade de crescimento e segurança é uma dimensão relacionada à segurança que a empresa pode oferecer ao colaborador com relação ao seu emprego traduzido como a estabilidade trabalhista. Essa dimensão relaciona-se ainda às oportunidades que o colaborador tem dentro da empresa de crescer profissionalmente ou pessoalmente. Está desmembrado nas seguintes observações:

- **possibilidade de carreira** – possibilidade de se desenvolver profissionalmente dentro de uma corporação;
- **crescimento pessoal** – processo de se desenvolver suas habilidades, conhecimento, técnicas através do seu cargo ou trabalho e;
- **segurança no emprego** – o quão seguro o colaborador se sente dentro daquela corporação.

A integração social no ambiente organizacional vincula-se ao pensamento de integralização do colaborador com a empresa, visando reduzir possíveis diferenças entre os profissionais e fazê-los sentirem parte da organização. Esta dimensão embasa-se em:

- **igualdade de oportunidades** – respeito aos diferentes povos e tribos dentro da organização, não discriminação relacionada a sexo, cor, aparência física, raça, religião etc.;
- **relacionamento** – relacionamento interpessoal saudável pautado no respeito dentro e fora da organização, nos mais diferentes níveis e;
- **senso de comunidade** – solidariedade e parceria entre os colaboradores da instituição.

A dimensão “constitucionalismo” está relacionada às leis trabalhistas e como elas são aplicadas no ambiente de trabalho, bem como respeitadas em sua totalidade por colaboradores e gestores em formato de igualdades. O constitucionalismo está dividido nos seguintes fatores:

- **respeito às leis e direitos trabalhistas** – cumprimento das leis trabalhistas como prevê a lei;
- **privacidade pessoal** – respeito e segurança dos colaboradores quanto a sua privacidade e individualidade tanto dentro quanto fora da organização;
- **liberdade de expressão** – garantia do direito ao trabalhador de expressar suas opiniões sem repreensão ou retaliações dentro e fora do ambiente de trabalho e;
- **normas e rotinas** – formas pelas quais a empresa estabelece normas e rotinas a fim de contribuir com a organização do processo de trabalho.

Também elencada por Walton, o trabalho e a vida pessoal é uma dimensão que está relacionada à capacidade do colaborador em manter o equilíbrio entre suas atividades trabalhistas e seu convívio com a família, momentos de lazer, viagens e descansos. Portanto, a empresa precisa em contrapartida ter rotinas de trabalho estabelecidas além do funcionário se comprometer em cumpri-las e não deixar que o trabalho sobreponha outras áreas e demandas da vida.

Por fim, a última dimensão elencada é a relevância social da vida no trabalho que se refere a forma como o colaborador percebe a organização em que trabalha compreendendo as seguintes variáveis:

- **imagem da empresa** – relacionado ao modo como o funcionário percebe a visão que a sociedade tem sobre a empresa que ele trabalha e qual sentimento essa visão gera nele;
- **responsabilidade social da empresa** – a visão que colaborador tem sobre a responsabilidade social que a empresa exerce sobre a comunidade, e de que forma ela pode solucionar ou contribuir com ela;
- **responsabilidade social com os colaboradores** – relativo ao modo como o funcionário é valorizado e/ou auxiliado pela empresa, bem como, a criação de políticas sociais dentro da organização e;
- **responsabilidade social sobre os produtos/serviços prestados** – refere-se a opinião do colaborador acerca da qualidade e responsabilidade que a empresa tem sobre os produtos e serviços que ela emite a sociedade.

Diante de todas as dimensões elencadas o modelo de Walton é considerado o mais abrangente e completo por preocupar-se não só com o desenvolvimento do colaborador dentro da empresa, mas também fora dela, sendo dessa forma, um modelo humanizado de trabalho designando ao trabalhador autonomia, desenvolvimento e autoconhecimento (MÔNACO; GUIMARÃES, 2007).

2.3 O TRABALHO NA HOTELARIA

O setor de hotelaria é considerado a âncora do turismo e a peça principal de sua infraestrutura. A falta de qualidade neste setor corrompe a percepção dos clientes acerca de toda experiência turística (COOPER, 2001).

Assim, a função base da hotelaria é abrigar de forma confortável os indivíduos que estão longe das suas casas, no entanto, ao longo dos tempos inúmeras exigências foram alocadas a esse setor pelos seus consumidores, além de uma cama e um ambiente confortável a demanda da hotelaria é entregar uma experiência completa aos seus clientes através de áreas de lazer, restaurantes, e em alguns casos spas e até área para compras (DUARTE, 1996).

Em 2019 aconteceu a 149ª edição do Fórum de Operadores Hoteleiros no Brasil – FOHB onde foram apresentados dados acerca do setor hoteleiro. Os dados publicados no evento indicaram um aumento de 5,2% no número de diárias médias no Brasil, compreendendo o maior crescimento dessa taxa nos últimos anos. O

aumento das diárias representa aumento no processo de trabalho nos setores dentro da hotelaria, além desse aumento o FOHB (2019) indica que os hóspedes estão cada vez mais exigentes com o ambiente físico e de lazer.

Para que todas as exigências dos clientes hoteleiros sejam atendidas é necessário que o estabelecimento conte com uma grande equipe de funcionários divididos em seus setores. Os setores básicos dentro da hotelaria são divididos em: administração geral, administração de hospedagem, administração de alimentos e bebidas e administração de governança, além do setor administrativo de recursos humanos (BARBOSA, 2020).

A organização desses setores possibilita a configuração do processo de trabalho em hotelaria. Cada um dos setores é por sua vez composto por dezenas de funcionários o que se pode observar no quadro 3.

QUADRO 3 – SETORES BÁSICOS DA HOTELARIA

SETOR	FUNCIONÁRIOS	PROCESSO DE TRABALHO
Administração geral	Administrador, assistente administrativo, auxiliar administrativo, secretária(o), contador.	Conduz a parte administrativa tratando de contratos, licitações, encaminhamentos jurídicos e de contabilidade.
Administração de hospedagem	Administrador, chefe de segurança, segurança, mecânico, técnico em informática/tecnologia, gestor de pessoas.	Responsável pela segurança e pelos serviços de manutenção física dos espaços comuns como recepção e área de lazer.
Administração de alimentos e bebidas	Chefes de cozinha, sommeliers, nutricionistas, garçons.	Equipe responsável por preparar e servir os alimentos e bebidas. Esses profissionais devem ainda armazenar e descartar a comida de forma que atenda as diretrizes sanitárias e evitem o desperdício de alimentos e bebidas.
Administração de governança	Recepcionistas, camareiras, auxiliares de serviços gerais.	São responsáveis pela manutenção da limpeza dos ambientes privados e

		comuns, pela recepção e cadastro dos clientes, pela ambiência do local em geral.
Administração de recursos humanos	Administrador pessoal, assistente administrativo pessoal, profissionais de RH.	Realizam a contratação e dispensa de funcionários bem como, treinamentos, ouvidoria, resolução de conflitos e escalas de trabalho.

Fonte: Adaptado, citado por BARBOSA, p. 28, 2020.

A divisão de trabalho é essencial para que não haja sobrecarga dos setores e funcionários. A administração geral tem um trabalho de cunho administrativo, os profissionais geralmente têm uma carga-horária comercial e trabalham 8 horas por dia. Em alguns estabelecimentos existe expediente no sábado e domingo com jornada reduzida, além de alguns profissionais não terem jornada fixa ou serem terceirizados. Contudo, não há um único modelo estabelecido para esse setor adotado por todos os estabelecimentos (PETROCCHI, 2007).

A administração de hospedagem e de governança tem seu trabalho pautado nos processos, ou seja, existe uma demanda constante por seus serviços e por isso, a organização é predefinida. As camareiras, os seguranças, os recepcionistas são os maiores exemplos, pois são cargos com demanda alta, principalmente em locais com alto fluxo. Segundo Barbosa (2020), a gestão deve ficar atenta, pois esses profissionais são mais expostos a riscos ocupacionais, o que deve ser observado para que não haja danos à sua saúde.

A administração de alimentos e bebidas é o setor que demanda maior cautela tanto administrativa, quanto organizacional. O desperdício de comida é um dos vilões do setor hoteleiro, assim como a contaminação de comidas e bebidas. Os profissionais são responsáveis pela saúde do consumidor destarte que muitos hotéis optam por contratar nutricionistas para atuarem no setor, além dos chefs de cozinha.

Com relação a jornada de trabalho depende muito do estabelecimento alguns servem as três principais refeições do dia, outros apenas uma, e há ainda aqueles que optam por trabalhar ininterruptamente.

Por fim, o setor de RH é o local onde são realizados processos seletivos e recidivos, portanto os profissionais desse setor devem ser habilitados a trabalhar com

o público inclusive com os clientes, pois também tratam das intercorrências do estabelecimento. Geralmente trabalham de segunda a sábado em regime de 8 horas/dia podendo mudar esse regime de acordo com o estabelecimento.

Portanto, ao compreender o processo de trabalho do setor hoteleiro transparece a necessidade de estudá-lo a partir do colaborador. É imprescindível que em um ambiente repleto de tarefas laborais, organizadas ou não, o funcionário seja ouvido quanto sua satisfação bem como atendido. Diante de todo exposto e partindo do modelo organizacional de Walton este trabalho se dispõe a compreender o fenômeno QVT.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O presente estudo foi aplicado em um hotel da orla da cidade de João Pessoa no estado da Paraíba, com o objetivo de responder a seguinte pergunta de pesquisa: Qual a percepção dos colaboradores do setor hoteleiro da cidade de João Pessoa com relação a qualidade de vida e o ambiente de trabalho nos seus respectivos setores? Para tanto seguiu-se o delineamento metodológico com estudo classificado como pesquisa de campo/aplicada, de abordagem quantitativa, do tipo descritiva, obtida através do método dedutivo.

A pesquisa de campo/aplicada é definida como pesquisa direcionada a responder os problemas ou teses específicas sugeridos inicialmente de forma prática, com intuito de formular uma aplicabilidade prática para essa resolução (NASCIMENTO, 2016)

Para Menezes et al (2019), a pesquisa qualitativa é aquela que lida com fenômenos, geralmente medida através de um parâmetro matemático; ele deve ainda ter variáveis, amostra e critérios definidos. A pesquisa qualitativa é interpretada através de dados exatos, podendo esses dados serem processados em softwares automatizados ou manuais como o *Microsoft Excel* utilizado nesta pesquisa.

A pesquisa descritiva é aquela que compreende as características de um fenômeno a partir da população que a vivência, ela pode ser feita através de levantamento qualitativa onde o pesquisador procura entender o porquê e como o fenômeno acontece ou, quantitativo onde o pesquisador almeja relacionar os fatos e fazer levantamentos matemáticos das condições relacionadas ao fenômeno a ser estudado (MENEZES et al, 2019).

O método de pesquisa dedutivo é aquele que parte da compreensão geral do fenômeno estudado para compreender casos específicos (MARCONI; LAKATOS, 2017). A exemplo deste trabalho que após compreender de forma bibliográfica o fenômeno qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho propõe-se a estudar a qualidade de vida no trabalho no setor de hotelaria.

3.2 UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA

Para que a pesquisa fosse iniciada consultou-se o local de coleta acerca de seus funcionários com relação ao quantitativo total, desse modo, o universo da atual pesquisa compreende 50 colaboradores de um hotel na cidade de João Pessoa, entre eles mensageiros, camareiras, recepcionistas e equipe de manutenção.

Foi utilizado o método de amostragem por conveniência por dois fatores, primeiro por se tratar de uma empresa privada ao qual o acesso aos funcionários era mais difícil e, segundo pela evasão dos funcionários em responder ao questionário. Entretanto, o instrumento foi entregue a todos e depois recolhido daqueles que se propuseram a responder. Portanto delinea-se assim a amostra deste estudo resultando em 10 funcionários.

3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para realizar o estudo utilizamos a técnica de coleta por meio de questionários impressos. O questionário é definido como instrumento de coleta de dados preenchido pelo participante a pesquisa sem a interferência do pesquisador, além de ser baseado em questionamentos, suposições e predefinições do fenômeno que se está pesquisando, ele contém amplas perguntas e múltiplas opções de resposta (CARVALHO, 1998).

O instrumento foi elaborado no *software Microsoft Word* baseado no modelo de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho desenvolvido por Richard Walton. A QVT é medida através das escalas do tipo Likert, contendo afirmativas assertivas pontuadas em ordem de satisfação de 1 a 5, de modo que temos 8 enunciados e 35 questões no total. Os enunciados consideram as 8 dimensões da QVT descritas por Walton em 1973.

3.4 PERSPECTIVA DE ANÁLISE DE DADOS

No período de 31 de outubro a 4 de novembro foram aplicados os questionários aos funcionários do hotel. No dia 7 de novembro foram recolhidos e submetidos a análise a partir do *software Microsoft Excel* onde foram tabulados e contabilizados os resultados no formato de porcentagem. Em consonância com a Lei 510/16 que versa

sobre as pesquisas a ética em pesquisas das áreas de ciências humanas e sociais, todos os participantes desta pesquisa tiveram sua identidade preservada e foram assegurados quanto a sua participação ser facultativa.

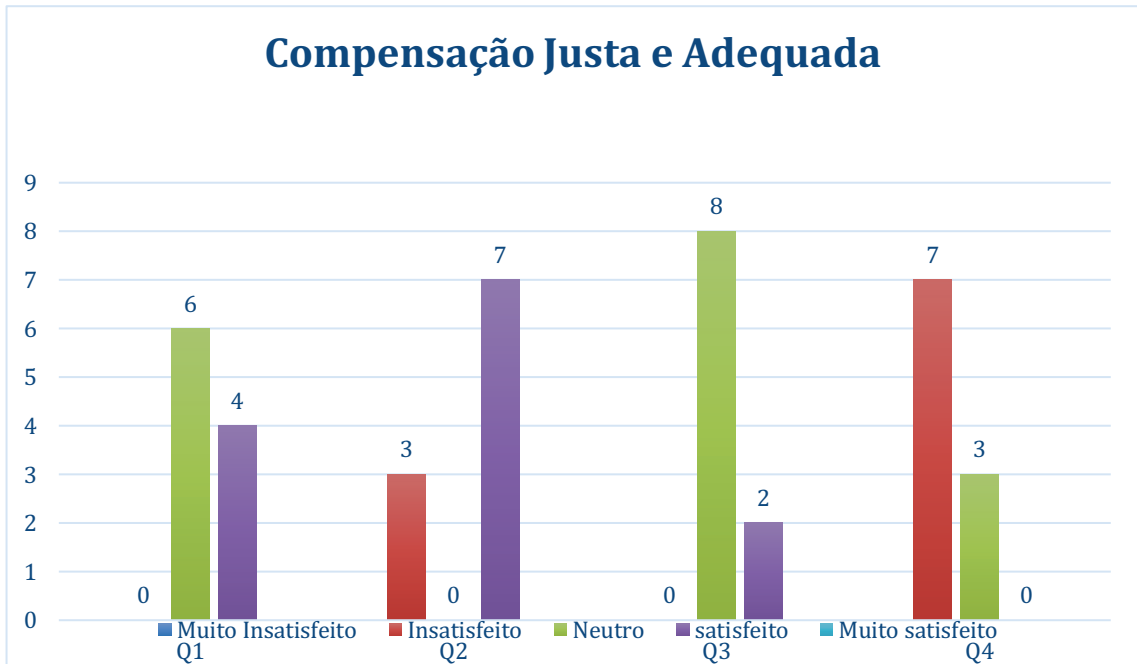
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Após serem processados no *software Microsoft Excel*, os dados foram analisados e comparados com as literaturas de base para que pudéssemos categorizar as análises e expô-las neste quarto tópico. Agruparam-se as análises de acordo com os enunciados e alternativas do questionário baseado nas 8 dimensões da QVT de Walton.

4.1 COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA

Para Silva (2010), a remuneração no ambiente de trabalho ultrapassa as barreiras da recompensa pelo trabalho prestado, ela é vista como modo de reconhecimento para os funcionários que contribuem com a empresa dia após dia. A autora afirma ainda que, participação com os ganhos da empresa ainda é algo que não é de conhecimento de muitos funcionários, alguns recebem até sem saber. Quanto aos benefícios como vale transporte e alimentação, esses são diferenciais na escolha da empresa pelos funcionários, como também é bastante relevante para sua permanência, em caso de outras propostas trabalhistas. A partir do gráfico 1 é possível visualizar os resultados obtidos na pesquisa para esta dimensão.

GRÁFICO 1 – Compensação Justa e Adequada



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

Na pesquisa, a primeira dimensão foi contemplada com 04 (quatro) questões, sendo a primeira (Q1) sobre “O quanto você está satisfeito com o seu salário?”. Dos 10 funcionários que responderam a (Q1), 60% se declararam neutros quanto a essa pergunta e 40% estão satisfeitos. A satisfação relacionada ao salário é um ponto motivador para o funcionário, quando ele se sente bem remunerado tende a realizar suas atividades de forma melhor e com mais dedicação (SILVA, 2010).

Em continuidade, a “Q2” indagou o quanto o funcionário está satisfeito com o seu salário, se comparado com o salário dos seus colegas. Teve-se como resultado que 30% dos respondentes mostram-se insatisfeitos com a comparação, enquanto 70% se mostram satisfeitos com o cenário. Tal comparação entre salários é comum para funcionários do mesmo cargo e, na maioria das vezes, havendo divergência existe contestação (SILVA, 2010).

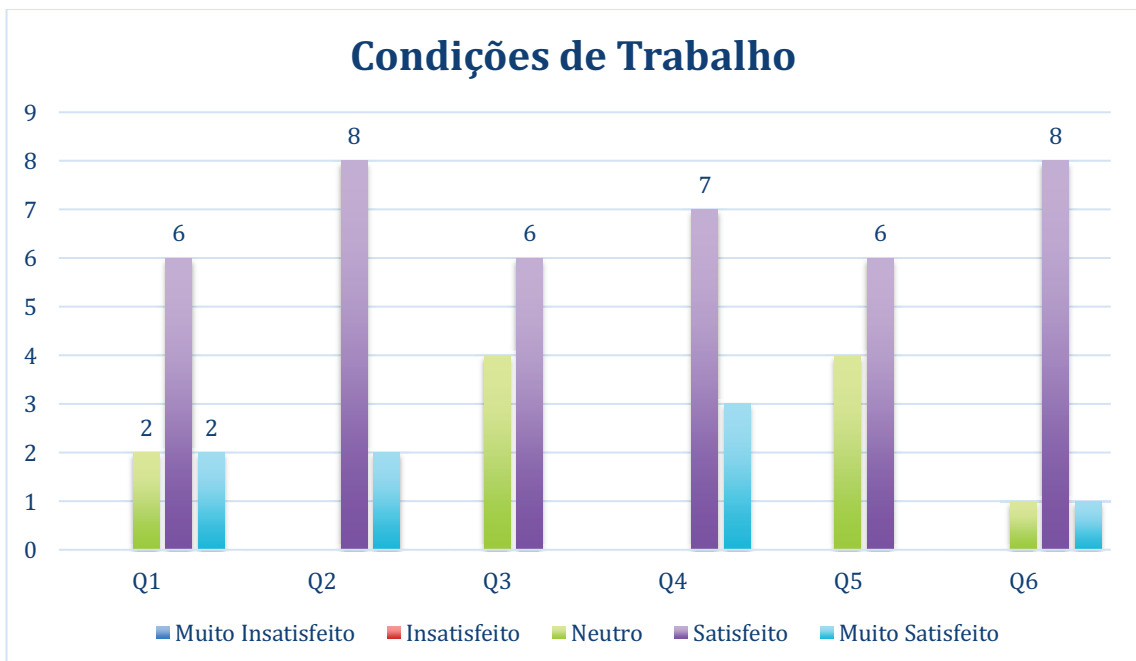
O terceiro questionamento “Q3” foi em relação ao quanto os colaboradores estão satisfeitos com as recompensas e a participação em resultados que recebem da empresa. Foi constatado que 80% dos funcionários que responderam ao questionamento se mostraram neutros quanto a essa pergunta, ou seja, nem satisfeitos nem insatisfeitos, em contrapartida, apenas 20% mostraram-se satisfeitos. Segundo Silva (2010), muitos funcionários não conhecem o sistema de compensação mediante participação nos lucros da empresa e que muitas vezes recebem porcentagens dos lucros, ainda que pequenas, sem saber. Em relação a “Q4”, os

pesquisados responderam sobre o quanto estão satisfeitos com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista etc.) que a empresa oferece. Como resultado, a pesquisa demonstrou que 70% dos pesquisados estão insatisfeitos acerca dos benefícios, enquanto 30% neutros. Tal constatação pode ser um ponto relevante para a gestão de pessoas da empresa, pois conforme Silva (2010), para muitos funcionários os benefícios são quesitos de desempate quando tiverem que decidir entre as propostas de trabalhos e são considerados muito importantes para a permanência na empresa, principalmente o vale transporte.

4.2 CONDIÇÕES DE TRABALHO

As condições de trabalho no Brasil estão relacionadas principalmente as lutas sociais e políticas, a melhoria dessas condições sinaliza a melhora da QVT. Para o trabalhador a qualidade das condições trabalhistas é demonstrada na melhoria de ambiente físico, salários, jornada de trabalho justa etc. (TRINDADE, 2017).

GRÁFICO 2 – Condições de Trabalho



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

A segunda dimensão avaliada foi abordada a partir de 06 questionamentos. O primeiro, (Q1), abordou sobre o quanto o trabalhador está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas). Como resultado, 20% dos

funcionários apresentaram-se neutros quanto a esse questionamento e, de igual porcentagem a opção “muito satisfeitos”, enquanto 60% dos entrevistados se mostraram satisfeitos com sua jornada de trabalho. A “Q2” foi relacionada ao sentimento do trabalhador em relação a carga de trabalho traduzida no seguinte questionamento: “Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?” Do total dos respondentes, 80% sinalizaram que se sentem satisfeitos quanto a quantidade de trabalho que elaboram, enquanto 20% consideram-se muito satisfeitos quanto ao mesmo item.

Segundo Trindade (2017), a jornada de trabalho está relacionada a quantidade de horas trabalhadas, já a carga de trabalho relaciona-se a quantidade de trabalho demandada; ambas influenciam na desenvoltura do trabalhador no campo de trabalho e fora dele, ao ponto que ao passo que as pessoas consomem suas energias no trabalho pouco resta para suas atividades fora dele.

Em conseguinte, a “Q3” tinha a seguinte abordagem: “Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?” Como resultado, 60% dos entrevistados mostraram-se satisfeitos com o uso da tecnologia no trabalho, no entanto, 40% indicaram neutralidade. É importante destacar nessa variável que ela pode ser compreendida como muito importante, ao passo que atualmente a tecnologia auxilia nos processos trabalhistas, e inclusive é influenciadora das variáveis anteriores, a tecnologia auxilia o trabalhador em suas atividades e diminui o tempo dos processos.

A próxima variável, a “Q4”, abordou o quanto os colaboradores estão satisfeitos em relação a salubridade do seu local de trabalho. A pesquisa revelou que 70% dos funcionários mostraram-se satisfeitos com as suas condições de trabalho e 30% muito satisfeitos. As condições de trabalho interferem muito na desenvoltura do trabalhador e na sua saúde de modo geral, a forma como o ambiente molda o trabalhador e as atividades desenvolvidas mudam os seus resultados na empresa assim como impactam diretamente a sua qualidade de vida fora dela.

A “Q5” correspondeu a percepção dos funcionários acerca dos equipamentos de proteção individual (EPIs) e coletiva (EPCs) que a empresa disponibiliza, assim, tivemos um resultado que mostra que 40% são neutros e 60% estão satisfeitos. As atuais leis trabalhistas impõem aos contratantes a disponibilização de EPIs e EPCs para seus funcionários com foco de diminuir ou evitar os impactos laborais à saúde, assim, o percentual de 40% neutros pode propor uma preocupação ou desinformação

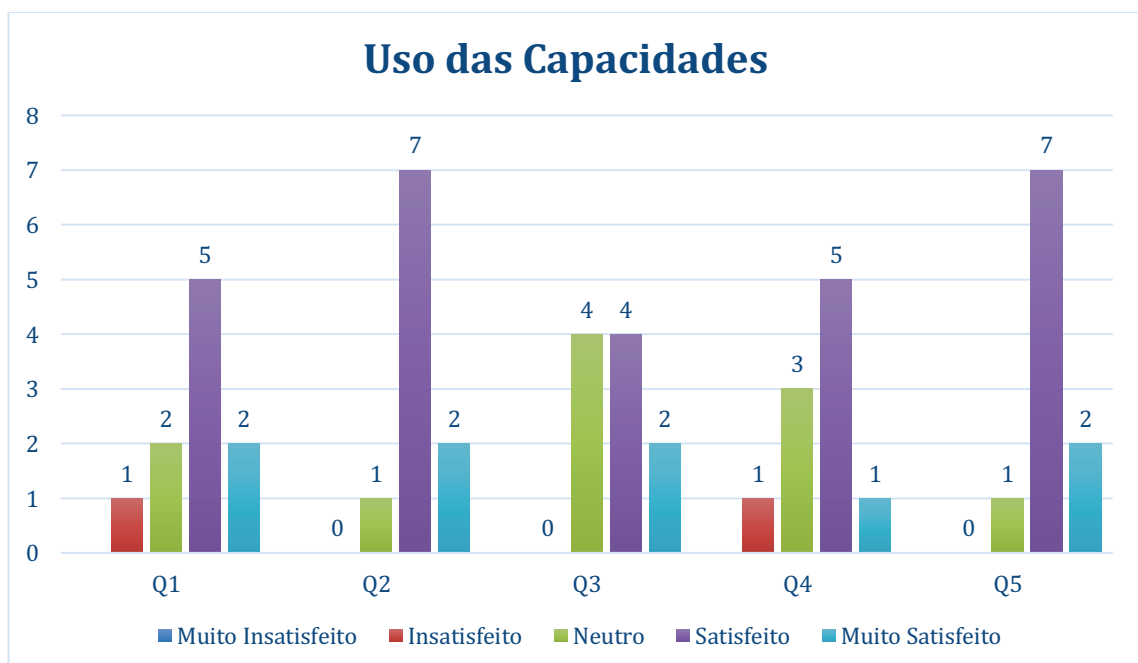
por parte dos funcionários sobre essa medida tão importante mesmo com a sobreposição dos 60% de satisfação.

A última variável desta dimensão “Q6” está relacionada ao cansaço que seu trabalho lhe causa, e como ele se sente. A pesquisa nos trouxe que 10% dos entrevistados se mostraram neutros e nessa mesma porcentagem tivemos os que responderam estarem muito satisfeitos. Entretanto, os satisfeitos somaram 80%, o que nos faz entender que o cansaço para este público, e neste ambiente de trabalho, não é um ponto que os incomoda ou influencia.

4.3 USO DAS CAPACIDADES

Walton (1973) defendia que o uso das capacidades dos colaboradores no ambiente de trabalho relaciona-se com as oportunidades que a organização oferece ao indivíduo desenvolver suas habilidades próprias ao passo que, contribui e cresce na organização.

GRÁFICO 3 – Uso das Próprias Capacidades no Trabalho



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

Com relação a dimensão uso das capacidades, ela foi avaliada a partir de 5 variáveis. A primeira variável (Q1) versa sobre a percepção do funcionário acerca da

sua autonomia no ambiente de trabalho, e obteve-se metade dos entrevistados (50%) sentem-se satisfeitos, 10% consideram-se insatisfeito, 20% neutros a essa percepção, nesse mesmo percentual, 20%, os muito satisfeitos. A autonomia no ambiente de trabalho proporciona confiança aos trabalhadores no que concerne à tomada de decisões. Walton (1973), afirma que com essa autonomia o funcionário pode colocar em prática o seu conhecimento ainda que ele não esteja previsto em protocolos da empresa, muitas vezes isso possibilita ao trabalhador se desenvolver não só na empresa, mas avançar no autoconhecimento.

Em relação a segunda variável dessa dimensão, os funcionários foram questionados sobre sua satisfação em relação a importância da tarefa/trabalho/atividade que ele executa. Foi possível perceber que 10% indicaram neutralidade em relação a indagação, enquanto 70% mostraram-se satisfeitos e 20% muito satisfeitos. É possível perceber nessa variável um aspecto positivo, pois resultados revelaram que 90% dos entrevistados mostraram-se positivos com relação a tarefa desenvolvida. Para Walton (1973) estar satisfeito com o que desenvolve é um ponto importante para o desenvolvimento pessoal do servidor, contribui para a boa desenvoltura na empresa bem com os bons resultados na tarefa que desempenha.

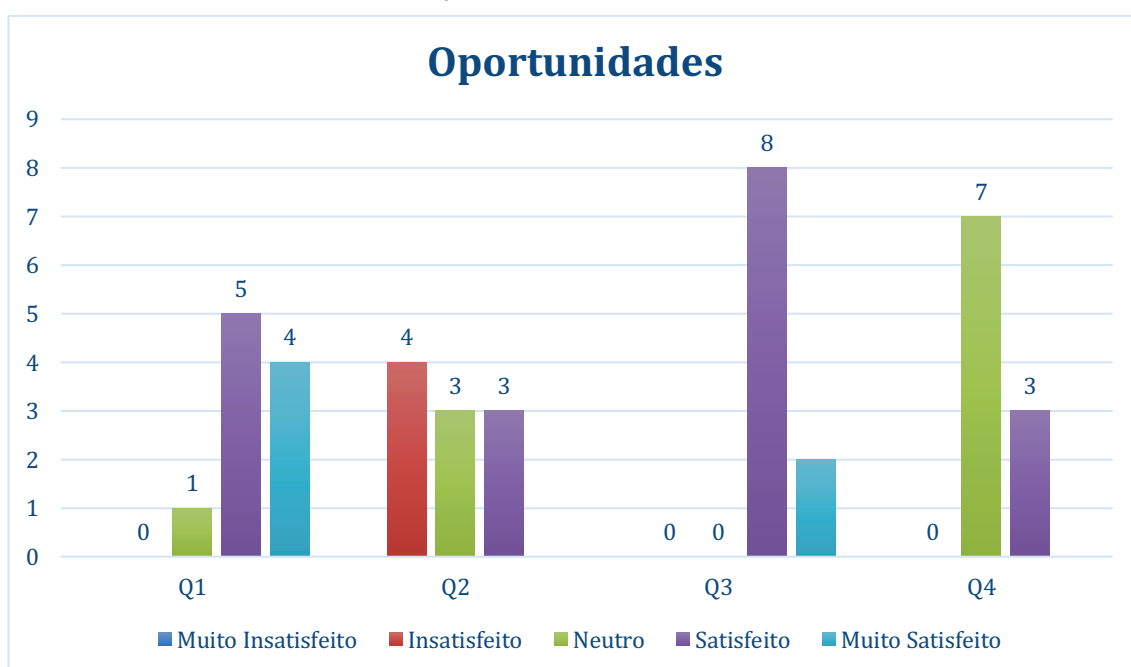
A próxima variável analisada (Q3) foi em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, e como eles se sentiam. Os participantes da pesquisa responderam que 40% sentem-se neutros; 40% estão satisfeitos e 20% muito satisfeitos. Em relação a quarta variável (Q4) que trata da autoavaliação de desempenho, os participantes se autoavaliaram da seguinte forma: 10% insatisfeitos; 30% neutros; 50% satisfeitos e os outros 10% muito satisfeitos. É importante destacar que a possibilidade de se autoavaliar no ambiente de trabalho oportuna ao trabalhador observar como ele desenvolve suas atividades e como ele pode melhorar em desenvolvê-las (AGUIAR et al, 2017).

Seguindo, a variável Q5 relaciona-se à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), e como eles se sentem. Os resultados obtidos nessa variável foram os seguintes: 10% consideram-se neutros; 70% satisfeitos e 20% muito satisfeitos. Percebemos grau satisfatório nesse tópico, o que demonstra que os funcionários estão confortáveis com as responsabilidades designadas para eles no ambiente de trabalho.

4.4 OPORTUNIDADES NO TRABALHO

A dimensão de oportunidades no trabalho foi composta por 4 variáveis: a Q1 foi acerca da satisfação quanto as oportunidades de crescimento no ambiente de trabalho, a Q2 sobre a satisfação do funcionário com relação aos treinamentos oferecidos para a empresa, a Q3 em relação às situações e a frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, e como eles se sentem e a Q4 que trata sobre as oportunidades que a empresa disponibiliza para o funcionário estudar

GRÁFICO 4 – Oportunidades no Ambiente de Trabalho



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

A primeira variável apresentada nesta dimensão apresentou o seguinte resultado: 10% mostraram-se neutros, 50% consideram-se satisfeitos e 40% muito satisfeitos, o que demonstra um bom resultado nesta categoria. A Q2 que verifica sobre a satisfação do funcionário com relação aos treinamentos oferecidos para a empresa apresentou que 40% dos participantes mostraram-se insatisfeitos e 30% declararam-se neutros, assim como os 30% restantes afirmaram estar satisfeitos. Os treinamentos e capacitações no ambiente empresarial são essenciais para o desenvolvimento do funcionário na empresa assim como para sua adequação profissional, eles impactam também no ambiente e clima organizacional; dessa forma, são considerados fatores que oportunizam o crescimento profissional (PINTO, 2017).

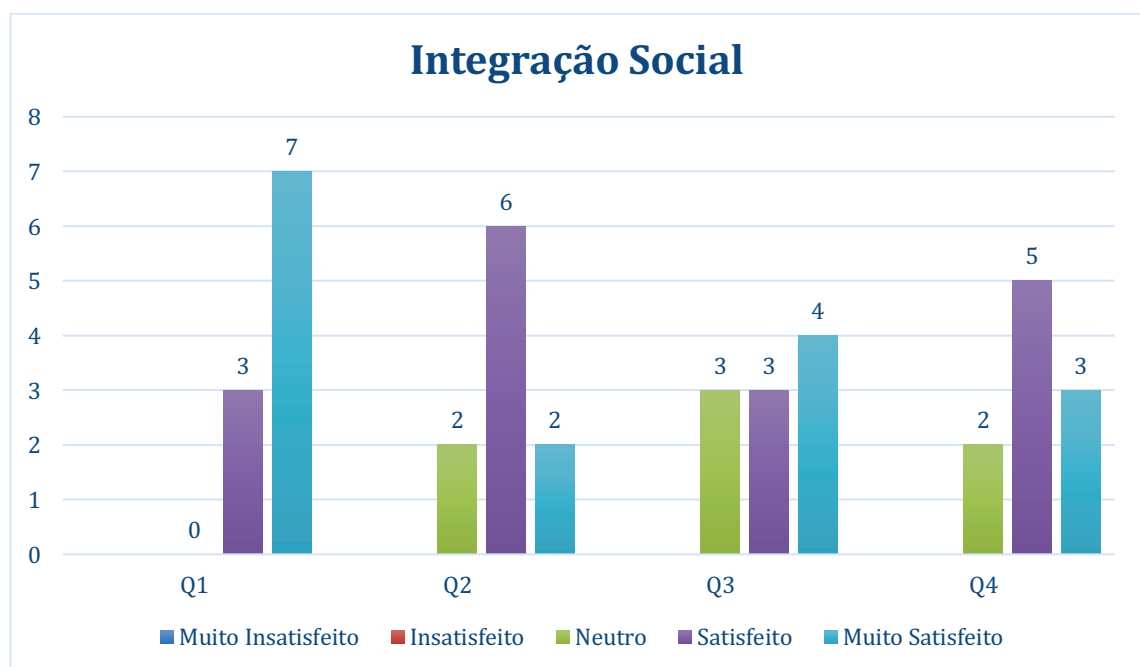
A variável 3 que questionou a frequência em que ocorrem as demissões no ambiente organizacional e o sentimento deles em relação a essas demissões, apresentou o seguinte panorama: 80% dos funcionários que contribuíram com a pesquisa afirmou estar satisfeitos com esse quesito e os outros 20% declararam-se muito satisfeitos. Por fim, a Q4 que versa sobre as oportunidades que a empresa disponibiliza para o funcionário estudar demonstrou que 70% se dizem neutros em relação a esse quesito, enquanto 30% estão satisfeitos.

Walton (1973) afirma que as oportunidades que a empresa dispõe aos seus funcionários determinam seu nível de satisfação com o trabalho, sua progressão na carreira e na vida pessoal, além de interferir positivamente nos seus resultados para aquela organização.

4.5 INTEGRAÇÃO SOCIAL

Segundo Walton (1973, p.15), “desde que o trabalho e a carreira são perseguidos tipicamente dentro da estrutura de organizações sociais, a natureza de relacionamentos pessoais transforma-se numa outra dimensão importante da qualidade da vida no trabalho”.

GRÁFICO 5 – Integração social



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

A quinta dimensão avaliada nesta pesquisa foi composta por cinco variáveis, a primeira, a Q1, avaliou a percepção dos funcionários em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual etc.) no seu trabalho, com os seguintes resultados: 30% satisfeitos e 70% muito satisfeitos, o que demonstra que a empresa se preocupa com essa questão de discriminação e com o caráter dos seus funcionários.

A segunda variável (Q2) traduz-se na seguinte questão: em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente? Os participantes denotaram que 20% mostraram-se neutros; 60% satisfeitos e 20% muito satisfeitos quanto ao seu relacionamento com os demais. Em relação a Q3 que aborda o comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, 30% dos funcionários indicaram neutralidade em relação ao questionamento, em um mesmo percentual, 30%, os satisfeitos e 40% muito satisfeitos.

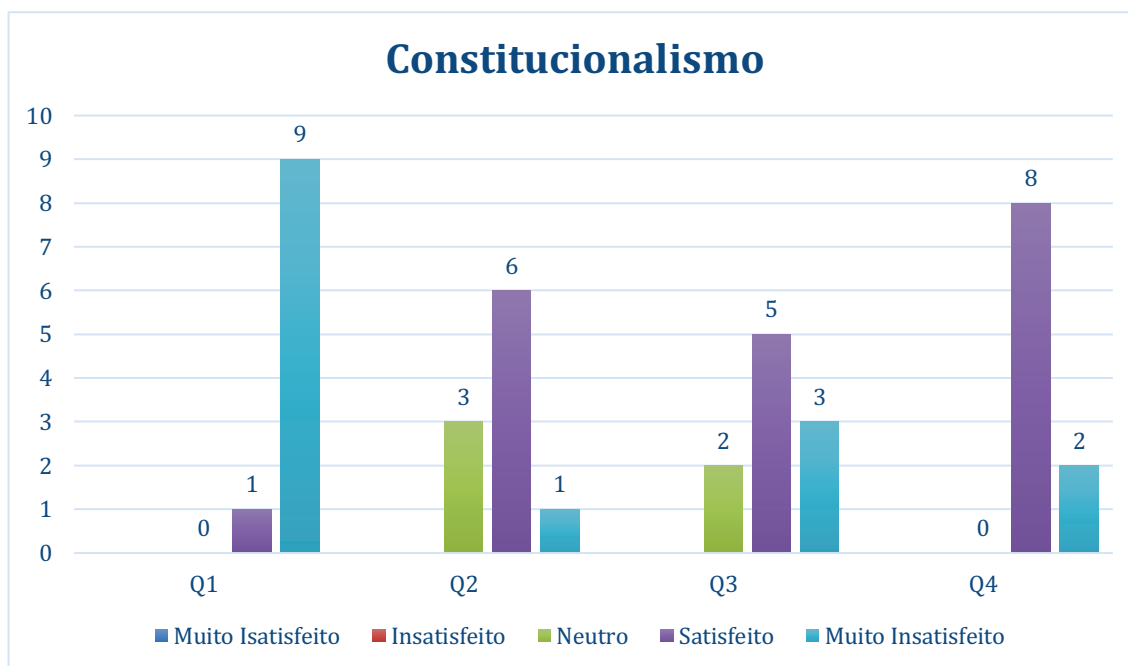
Por fim, a quarta variável (Q4) abordou a valorização pessoal na integração social com a seguinte interrogativa: o quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho? Os resultados demonstraram que 20% das respostas correspondem a funcionários neutros, 50% satisfeitos e 30% apontaram que estão muito satisfeitos.

Destarte dessa dimensão avaliada que, de um modo geral, os funcionários dessa empresa mostram-se partilhar de um bom convívio em equipe, além de terem respeitos e serem respeitados por parte da empresa hoteleira que trabalham.

4.6 CONSTITUCIONALISMO

O constitucionalismo é a dimensão que aborda as leis trabalhistas e como elas são vistas e percebidas pelos funcionários. Nesta categoria elencamos 4 variáveis como forma de análise desta dimensão.

GRÁFICO 6 – Constitucionalismo



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

A primeira variável analisada nesta dimensão refere-se ao quanto o funcionário está satisfeito com a empresa e como ela respeita os direitos do trabalhador. A Q1 demonstrou que 10% declararam estar satisfeitos, enquanto 90% se dizem muito satisfeitos, um percentual que nos descreve um ambiente trabalhista justo e em conformidade com as leis. A próxima variável, a Q2, avaliou o quanto os funcionários estão satisfeitos em relação a sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho. Para esta variável, 30% dos respondentes consideraram-se neutros, 60% estão satisfeitos e apenas 10% dizem estar muito satisfeitos.

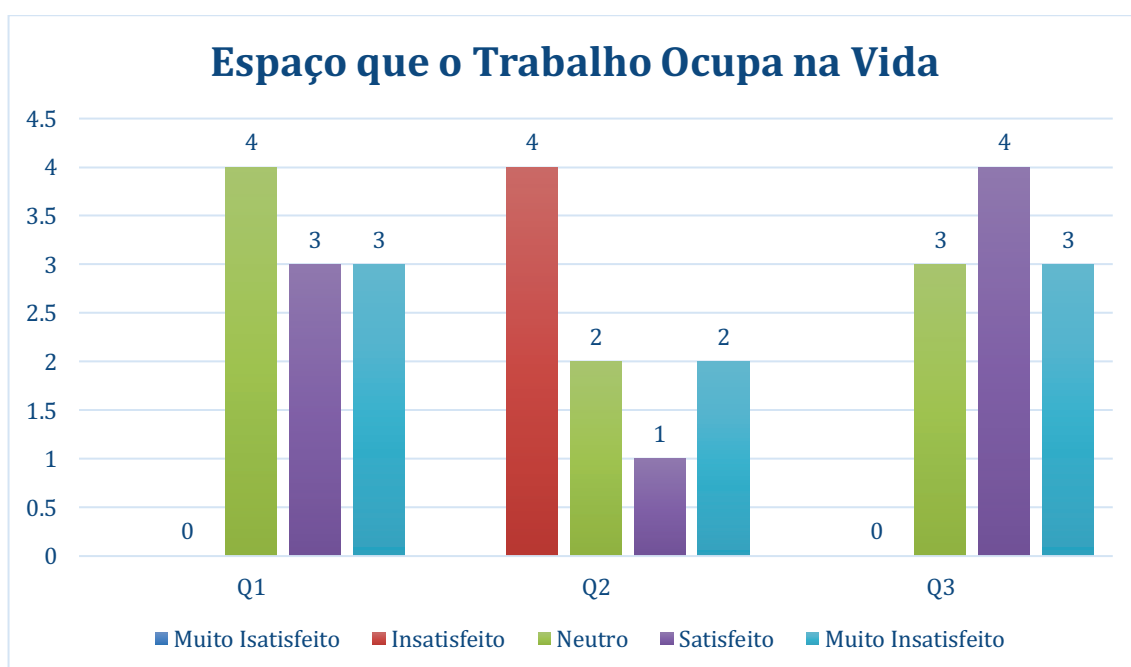
Em relação a Q3, foi questionado aos trabalhadores: “O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?” O resultado obtido foi o seguinte: 20% opinaram como neutros, 50% satisfeitos e 30% muito satisfeitos. A última variável desta dimensão avaliada questiona sobre o respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como eles se sentem. Obteve-se os seguintes percentuais: 80% satisfeitos e 20% muito satisfeitos.

Tendo em vista que o constitucionalismo empresarial no Brasil segue uma série de regras da legislatura e que existem também as regras da própria empresa, a pesquisa nos mostra que essa empresa do setor hoteleiro cumpre as regras trabalhistas a nível nacional e local, levando em consideração o alto nível de satisfação de seus funcionários, bem como a ausência de insatisfação em relação aos questionamentos desta dimensão.

4.7 ESPAÇO QUE O TRABALHO OCUPA NA VIDA

Esta dimensão está relacionada como o funcionário percebe o espaço que o trabalho ocupa em sua vida cotidiana, para tanto desenvolvemos 3 questionamentos, que foram eles: o quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar? o quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer? o quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?

GRÁFICO 7 – Espaço que o Trabalho Ocupa na Vida



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

O primeiro questionamento para avaliar a sétima dimensão diz respeito ao quanto o trabalhador está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar. Obteve-se os seguintes percentuais: 40% declararam ser neutros; 30% se satisfeitos quanto a relação trabalho e vida cotidiana e 30% muito satisfeitos.

Em continuidade, a Q2 indagou aos participantes da pesquisa o quanto eles estão satisfeitos com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer. Desprende-se do gráfico 7 que 40% dos respondentes declararam-se insatisfeitos, 20% neutros, 10% consideraram-se satisfeitos e 20% muito satisfeitos.

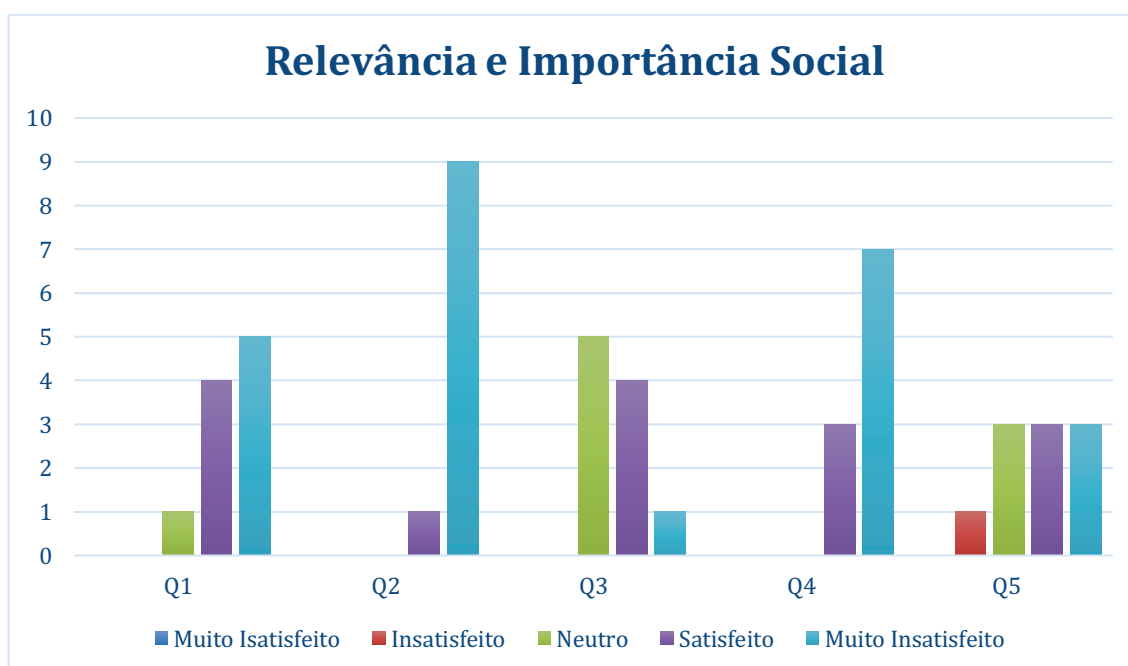
Finalizando a análise desta dimensão, a Q3 questionou: “O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?” Das respostas obtidas, 30% foram neutros; 40% satisfeitos e 30% muito satisfeitos.

É possível destacar que na dimensão “espaço que o trabalho ocupa na vida” os dados foram positivos em suas variáveis, com exceção na Q2 quando foram indagados sobre a quanto ao espaço que o trabalho ocupa na vida dos funcionários dessa empresa, ao qual foi registrado um percentual de 40% de insatisfação.

4.8 RELEVÂNCIA E IMPORTÂNCIA SOCIAL

Com relação a última dimensão proposta por Walton – relevância e importância social – foram propostas cinco variáveis para análise. Para a primeira variável (Q1) os funcionários foram questionados em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho. O resultado obtido foi 10% neutros, 40% satisfeitos e, 50% muito satisfeitos. Seguindo, a segunda variável (Q2), eles foram indagados sobre a satisfação em relação a imagem que a empresa tem perante a sociedade. Os resultados notificaram que a grande maioria, 90%, mostram-se muito satisfeitos em relação a imagem que a empresa imprime perante a sociedade e apenas 10% dos funcionários registraram apenas satisfeitos.

GRÁFIO 8 – Relevância e Importância Social



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

A terceira variável abordou a satisfação dos funcionários em relação a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que a empresa tem. Metade dos entrevistados mostraram-se neutros ao questionamento, enquanto 40% satisfeitos e apenas 10% muito satisfeitos. Em relação a Q4: “O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa fabrica?” Os dados revelaram que um percentual expressivo, 70%, indicaram está muito satisfeito com os serviços e qualidade dos produtos oferecidos pela sua empresa, enquanto 30% estão satisfeitos.

A última variável avaliada nesta dimensão versa sobre o quanto os funcionários estão satisfeitos com a política de recursos humanos (a forma da empresa tratar os funcionários). Esta dimensão obteve um equilíbrio entre as respostas, um percentual de 30% foi observado tanto nos satisfeitos, quanto nos muito satisfeitos e nos neutros, sendo apenas 10% registrado como insatisfeitos.

Para esta categoria de análise observamos altos índices de satisfação o que notifica o sentimento de orgulho e satisfação por parte dos funcionários para com a empresa. Entretanto, percebe-se um alto índice de neutralidade, ou seja, nem satisfeitos, nem insatisfeitos, o que nos revela que, talvez a empresa necessita investir mais em parâmetros de relevância social.

Os resultados da pesquisa demonstraram altos índices de neutralidade dos funcionários em todas as categorias abordadas. A neutralidade na escala de *Likert* pode apontar desmotivação com a função exercida, incompreensão do fato abordado ou conforto em responder à pergunta sem gerar danos à imagem pessoal (DALMORO; VIEIRA, 2013).

Em todas as categorias os níveis de satisfação sejam satisfatórios ou muito satisfatórios são bem pontuados. Segundo Dalmoro e Vieira (2013) a alta estratificação de dados positivos em uma pesquisa realizada por pesquisadores externos a empresa deflagrou que de fato os pontos são vistos como positivos para os funcionários participantes. Em geral, os pontos negativos quando colocados na mesma situação, também são vistos como muito verdadeiros, pois uma pesquisa aplicada por terceiros tranquiliza o funcionário quanto aos resultados. Portanto, nesse contexto é possível relatar que a empresa, ora estudada, emprega positividade, segurança e bem-estar aos funcionários participantes da pesquisa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o avanço da tecnologia, do conhecimento, das leis o colaborador pós-moderno busca cotidianamente um trabalho que o satisfaça quanto ao reconhecimento, autoestima, valorização, recompensas justas etc. Diante do cenário nacional e com as crescentes mudanças faz-se necessário o estudo do fenômeno QVT.

Objetivando colaborar com o arcabouço teórico prático do campo da QVT esta pesquisa teve como objetivo Analisar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos colaboradores de uma empresa do setor hoteleiro na cidade de João Pessoa no ano de 2022, para tanto utilizamos a base teoria evidenciada por Walton em 1973 em forma de questionário aplicado aos funcionários da referida empresa.

A partir dos dados revelados na pesquisa é possível identificar que os funcionários se sentem, de modo geral, neutros quanto as dimensões propostas por Walton, principalmente quanto ao espaço que o trabalho ocupa na vida deles e as oportunidades de crescimento. Na escala de Likert a neutralidade se mostra como uma forma de evadir da questão proposta ou respondê-la com segurança. A insatisfação foi pouco pontuada, com exceção da variável que versou sobre a visão do funcionário quanto a sua possibilidade de lazer com relação ao trabalho, e dos benefícios que a empresa disponibiliza, que apontam pontos a serem melhorados ou tratados com mais atenção pelos gestores.

Os níveis de satisfação elevados são destacados nas dimensões relevância social; integração social e condições de trabalho, pontos essenciais destacados por Walton para Qualidade de Vida no Trabalho. Compreende-se que ao passo que nos sentimos bem com o ambiente físico e humano que nos rodeia, produzimos melhor, desenvolvemo-nos individualmente e coletivamente melhor e, conseqüentemente, contribuimos mais para a empresa e para a sociedade em que estamos inseridos.

Dessarte a pesquisa nos aponta caminhos de continuidade e pontos a melhorar, ela corrobora os achados bibliográficos. Destaca-se a necessidade do desenvolvimento de novas pesquisas no campo da QVT em empresas hoteleiras no Brasil, visto que esse setor abriga milhares de funcionários e cresce cada vez mais. O presente estudo limita-se devido à baixa aderência dos participantes, o que detém o pesquisador em realizar uma análise mais aprofundada das dimensões propostas.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, E.; SANTOS, F.; RODRIGUES, F. P.; FERRAZ, F. et al. Avaliação De Desempenho, Ferramenta De Apoio Ao Desenvolvimento Profissional Dos Colaboradores Nas Empresas. **Rev. Gest. em Foco**. Amparo, v. 1, n.1, p.171-182, 2018.
- BARBOSA, G. A. **Governança Hoteleira: Uma Análise Do Setor Em Um Hotel-Fazenda Em Brasília/DF**. 2020. Dissertação (Bacharel em Turismo) – Universidade de Brasília, Brasília, 2020.
- CARVALHO, M. C. M. D. **Metodologia Científica: Fundamentos e Técnicas**. 8ª. ed. São Paulo: Papyrus, 1998.
- COOPER, C. **Turismo: princípios e prática**. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elseier, 2004.
- DALMORO, M.; VIEIRA, K. M. Dilemas Na Construção De Escalas Tipo Likert: o número de itens e a disposição influenciam nos resultados?. **Revista Gestão Organizacional**. Santa Catarina, v. 6, ed. Esp., p. 161-174, 2013.
- DUARTE, V. V. **Administração de Sistemas Hoteleiros: Conceitos Básicos**. São Paulo: SENAC São Paulo, 1996.
- FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- GRAMMS, L. C.; LOTZ, E. G. **Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho**. Paraná: Inter saberes, 2017.
- HACKMAN, J. N.; OLDHAM, G. R. **Development of the job diagnostic survey**. Journal of Applied Psychology. Washington, v. 60. n. 2. p.159-170, 1975.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- LOPES, S.P. **Análise da qualidade de vida no trabalho sob os critérios propostos no 54 modelo de Walton: um estudo de caso na Equisul**. 2003. Monografia (Habilitação em Comércio Exterior) – Universidade do Vale do Itajaí, São José, 2003.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MENEZES, A. H. N.; CARVALHO, L. O. R.; DUARTE, F. R.; SOUZA, T. E.; et al. **Metodologia científica: teoria e aplicação na educação a distância**. 1 ed. Petrolina: UFVVSF, 2019.

MONACO, F. F.; GUIMARÃES, V. N. Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da Gerência de Administração dos Correios. **Rev. de Adm. Cont.** Maringá, v. 4, n. 3, p. 67-88, 2000.

NASCIMENTO, F. P. do. **Metodologia da Pesquisa Científica: teoria e prática – como elaborar TCC**. Brasília: Thesaurus, 2016.

NEVES, D. R.; NASCIMENTO, R. P.; FELIX JR, M. S.; SILVA, F. A.; et al. Sentido E Significado Do Trabalho: uma análise dos artigos publicados em periódicos associados à Scientific Periodicals Electronic Library. **Cad. EBAPE.BR**. Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, p. 318-330, 2018.

PAIVA, M. G. M. V. Organização e relação de trabalho em hotelaria na cidade de Natal. *In: I Simpósio Latino-Americano de Docentes e Pesquisadores Científicos de Turismo*, 1993, Salvador. **Anais[...]**. Salvador: Universidade de São Paulo, 1993, p. 55-66.

PEDROSO, B; PILATTI, L. A. **Desenvolvimento do TQWL-42: Um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho**. 2010. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) –Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2010.

PETROCCHI, M. **Hotelaria: planejamento e gestão**. 2 ed. Rio de Janeiro: Futura, 2007.

REZENDE, T.; SILVA, R. M. A qualidade de vida no trabalho dos profissionais da área de enfermagem: um estudo a partir do modelo teórico de Hackman & Oldham. **Rev. Est. Pesq. Psí.** Rio de Janeiro, v. 8, n. 3, p. 685-703, 2008.

PINTO, A. M. **O Impacto De Programas De Capacitação Profissional No Clima Organizacional Das Micros E Pequenas Empresas**. 2017. Monografia (Graduação em Administração) – Centro Universitário Anhanguera, Campo Grande, 2017.

SAMPAIO JR. **Qualidade de vida no trabalho e psicologia social**. 2.ed. São Paulo: Casa do Psicólogo; 2004.

SILVA, E. G. **Remuneração e Reconhecimento nas Relações de Trabalho**. 2010. Monografia (Pós-graduação em Gestão de Recursos Humanos) – Universidade Candido Mendes, Niterói, 2010.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. Sentidos e significados do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros. **Rev. Psicol. Soc.** Recife, v. 19, Ed. Esp., p. 38-46, 2007.

TRINDADE, P. A. **Qualidade De Vida No Trabalho Segundo O Modelo De Walton: um estudo de caso ligado à percepção dos servidores efetivos da câmara**

dos deputados. 2017. Monografia (Graduação em administração de empresas) – Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2017.

THE WHOQOL. The World Health Organization quality of life assessment: position paper from the World Health Organization. **Soc Sci Med**. Oxford, v. 41, n. 10, p. 1403-1409, 1995.

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

WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality of working life. **Humans Relations**. New York, v. 32, n. 2, p. 111-123, 1979.

WERTHER J. R.; WILLIAM B.; DAVIS, K. **Administração de Pessoal e Recursos Humanos**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

ANEXOS

ANEXO I

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO SEGUNDO O MODELO DE WALTON ESCALA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO

Instruções: Este questionário é sobre como você se sente a respeito da sua Qualidade de Vida no Trabalho. Por favor, responda todas as questões. Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, por favor, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada. Nós estamos perguntando o quanto você está satisfeito(a), em relação a vários aspectos do seu trabalho nas últimas duas semanas. Escolha entre as alternativas e coloque um círculo no número que melhor represente a sua opinião.

Em relação ao salário (compensação) justo e adequado:

- O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?

<input type="radio"/> muito insatisfeito	<input type="radio"/> insatisfeito	<input type="radio"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="radio"/> satisfeito	<input type="radio"/> muito satisfeito
--	------------------------------------	--	----------------------------------	--

- O quanto você está satisfeito com seu salário, se você o comparar com o salário dos seus colegas?

<input type="radio"/> muito insatisfeito	<input type="radio"/> insatisfeito	<input type="radio"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="radio"/> satisfeito	<input type="radio"/> muito satisfeito
--	------------------------------------	--	----------------------------------	--

- O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?

<input type="radio"/> muito insatisfeito	<input type="radio"/> insatisfeito	<input type="radio"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="radio"/> satisfeito	<input type="radio"/> muito satisfeito
--	------------------------------------	--	----------------------------------	--

- O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc.) que a empresa oferece?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

Em relação as suas condições de trabalho:

- O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

- Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

- Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

- O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

- O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

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

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho:

- Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

- Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

- Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

- O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

- Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho:

- O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

- O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

- Em relação às situações e a frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

		nem insatisfeito		
--	--	---------------------	--	--

- Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
--	---------------------------------------	---	-------------------------------------	--

Em relação à integração social no seu trabalho:

- Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc) no seu trabalho como você se sente?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
--	---------------------------------------	---	-------------------------------------	--

- Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
--	---------------------------------------	---	-------------------------------------	--

- Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
--	---------------------------------------	---	-------------------------------------	--

- O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
--	---------------------------------------	--	-------------------------------------	--

		nem insatisfeito		
--	--	---------------------	--	--

Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho:

- O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
--	---------------------------------------	---	-------------------------------------	--

- O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
--	---------------------------------------	---	-------------------------------------	--

- O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
--	---------------------------------------	---	-------------------------------------	--

- Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
--	---------------------------------------	---	-------------------------------------	--

Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida:

- O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

- O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

- O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

Em relação à relevância social e importância do seu trabalho:

- Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

- Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

- O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que empresa tem?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

- O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa fabrica?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito satisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

- O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma da empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?

<input type="checkbox"/> muito insatisfeito	<input type="checkbox"/> insatisfeito	<input type="checkbox"/> nem satisfeito nem insatisfeito	<input type="checkbox"/> satisfeito	<input type="checkbox"/> muito insatisfeito
---	---------------------------------------	---	-------------------------------------	---

Fonte: TIMOSSI, L. S.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; FRANCISCO, A. C. Avaliação da qualidade de vida no trabalho: uma adaptação do modelo de Walton. ICIEOM 2008. Disponível em <http://www.pg.utfpr.edu.br/ppgep/qvt/walton.html>

Documento Digitalizado Ostensivo (Público)

Trabalho de conclusão de curso

Assunto: Trabalho de conclusão de curso
Assinado por: Byanca Queiroz
Tipo do Documento: Anexo
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Ostensivo (Público)
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- Byanca Rodrigues de Queiroz, ALUNO (20181460016) DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - JOÃO PESSOA, em 29/12/2022 17:27:30.

Este documento foi armazenado no SUAP em 29/12/2022. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 709419
Código de Autenticação: 317959ea9c

