

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
ÁREA DO CONHECIMENTO DAS CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

MAIÁRA REGINA ANDREATTA

**UM ESTUDO SOBRE A PERSPECTIVA DA QUALIDADE DE VIDA DOS
TRABALHADORES DA REGIÃO METROPOLITANA DA SERRA GAÚCHA-RS**

**CAXIAS DO SUL
2020**

MAIÁRA REGINA ANDREATTA

**UM ESTUDO SOBRE A PERSPECTIVA DA QUALIDADE DE VIDA DOS
TRABALHADORES DA REGIÃO METROPOLITANA DA SERRA GAÚCHA-RS**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação apresentado à Área do Conhecimento das Ciências Sociais da Universidade de Caxias do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Tópicos Especiais

Orientador TCC II: Prof. Me. Sidnei Alberto Fochesatto

Orientador TCC I: Prof. Dr. Marco Aurélio Bertolazzi

**CAXIAS DO SUL
2020**

MAIÁRA REGINA ANDREATTA

**UM ESTUDO SOBRE A PERSPECTIVA DA QUALIDADE DE VIDA DOS
TRABALHADORES DA REGIÃO METROPOLITANA DA SERRA GAÚCHA-RS**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação apresentado à Área do Conhecimento das Ciências Sociais da Universidade de Caxias do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Tópicos Especiais

Aprovada em: 03/12/2020

Banca Examinadora:

Prof. Me. Sidnei Alberto Fochesatto – Orientador
Universidade de Caxias do Sul

Prof. Dr. Marco Aurélio Bertolazzi – Convidado
Universidade de Caxias do Sul

Profa. Ma. Maria Gorete do Amaral Gedoz - Convidada
Universidade de Caxias do Sul

Dedico este Trabalho de Conclusão de Curso ao meu filho Arthur, minha Mãe Mara e em memória ao meu querido Pai Agenor, infelizmente ele não se encontra entre nós, mas sei que de onde ele estiver, ele esta feliz e realizado de poder ver seus filhos se dedicando e lutando pelos seus objetivos.

AGRADECIMENTO

Agradeço primeiramente a Deus pela oportunidade que me destes de estar aqui hoje, por ter me dado forças no momento em que pensava em desistir e por me ajudar a superar todos os desafios que surgiram, foi uma caminhada que efetuei praticamente sozinha, e Ele me deu forças para sempre seguir em frente e nunca desistir dos meus sonhos. Aos meus Familiares que me apoiaram e em especial as minhas colegas de trabalho que estiveram ao meu lado. Agradeço a todos os meus professores e em especial aos meus orientadores Marco e Sidnei, que dia a dia lutam para nos passar todo o seu conhecimento.

GRATIDÃO!

RESUMO

Vários fatores positivos trazem a motivação do funcionário para a organização, deixando sempre um ambiente confortável para trabalhar, isto acaba por elevar a satisfação do funcionário e promover a produtividade do serviço, infelizmente, de outro lado existem os fatores negativos que trazem desmotivação, rotatividade e infelicidade do funcionário dentro da organização, sendo assim, acaba por ter uma produtividade baixa e acaba desgastando o indivíduo e a organização. O comportamento do indivíduo deve ser analisado e estudado, para que se tenha uma organização completa e equilibrada. Nesse contexto, o presente trabalho busca identificar os fatores da qualidade de vida no trabalho. Para tanto, foi levantado referencial teórico a respeito do tema e os assuntos a ele correlacionados. Foi efetuada uma pesquisa para identificar estes fatores e os resultados estão neste trabalho.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Comportamento Organizacional. Motivação. Satisfação.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Residente em qual cidade.....	31
Figura 2 – Gênero.....	32
Figura 3 - Estado Civil.....	32
Figura 4 - Faixa etária	33
Figura 5 – Tempo de Empresa.....	33
Figura 6 - Grau de Instrução.....	34
Figura 7 – Segmento de atuação.....	34
Figura 8 – Área de Atuação.....	35
Figura 9 - Ambiente de Trabalho.....	36
Figura 10 - Estou satisfeito com a minha remuneração.....	36
Figura 11 - Estou satisfeito por ter oportunidades de aplicar meus talentos e conhecimentos.....	37
Figura 12 – Estou satisfeito com o investimento que a minha organização faz em treinamento e educação.....	38
Figura 13 - Estou satisfeito com o pacote dos benefícios que estão disponíveis dentro da organização.....	39
Figura 14 – Estou motivado no meu trabalho.....	40
Figura 15 – Estou disposto a cumprir minhas metas no trabalho.....	40
Figura 16 - Existe um bom relacionamento entre meus colegas de trabalho.....	41
Figura 17 – Quando existe conflito na equipe o gestor conduz de forma adequada.....	42
Figura 18 - Os funcionários da minha organização tomam a iniciativa de ajudar uns aos outros quando necessário.....	43
Figura 19 – Os funcionários da minha organização aceitam as mudanças.....	44
Figura 20 - O meu gestor reconhece o empenho do meu trabalho.....	45
Figura 21 - A empresa oferece planos de carreira dentro da organização para reconhecimento do meu esforço.....	46
Figura 22 – Considero que a empresa atua de forma ética.....	46
Figura 23 – Na minha organização a comunicação entre gestores e colaboradores é adequada.....	47
Figura 24 – Eu e o meu gestor temos uma boa relação de trabalho.....	48
Figura 25 – O meu trabalho supera minhas expectativas.....	49

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Cruzamento entre a pergunta 9 com a idade.....	50
Tabela 2 - Cruzamento entre a pergunta 9 com o tempo de empresa.....	50
Tabela 3 - Cruzamento entre a pergunta 11 com o grau de escolaridade.....	51
Tabela 4 - Cruzamento entre a pergunta 12 com tempo de empresa.....	51
Tabela 5 - Cruzamento entre a pergunta 14 com o gênero.....	52
Tabela 6 - Cruzamento entre a pergunta 14 com a idade.....	53
Tabela 7 - Cruzamento entre a pergunta 15 com a idade.....	53
Tabela 8 - Cruzamento entre a pergunta 16 com o estado civil.....	54
Tabela 9 - Cruzamento entre a pergunta 18 com o tempo de empresa.....	55
Tabela 10 - Cruzamento entre a pergunta 20 com o tempo de empresa.....	55
Tabela 11 - Cruzamento entre a pergunta 25 com o tempo de empresa.....	56
Tabela 12 - Cruzamento entre a pergunta 25 com escolaridade.....	56

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	180
1.1	TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA.....	10
1.2	OBJETIVOS DE PESQUISA.....	11
1.2.1.	Objetivo Geral	11
1.2.2	Objetivos Específicos	11
1.3	JUSTIFICATIVA.....	11
2.	REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1	GESTÃO DE PESSOAS	13
2.2	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT).....	15
2.2.1	Conceitos	15
2.2.2	Histórico	16
2.2.3	Programas e modelos de qualidade de vida no trabalho	18
2.2.4	Fatores da qualidade de vida no trabalho	21
2.2.5	Estresse ocupacional	27
3.	METODOLOGIA	28
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	28
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA	28
3.3	PROCESSO DE COLETA DE DADOS	29
3,4	PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS.....	30
3.5	PRÉ-TESTE.....	30
4	ANÁLISE DO RESULTADO	31
4.1	DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO.....	31
4.2	CRUZAMENTO DE DADOS.....	49
	REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO.....	59
	APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE PESQUISA	62

1 INTRODUÇÃO

Este capítulo traz o tema, o problema, os objetivos e a justificativa do presente estudo.

1.1 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

O tema da Qualidade de Vida no Trabalho é importante para as organizações, pois busca identificar a satisfação dos funcionários, qual o nível de relacionamento do trabalho com a sua vida pessoal e como o mesmo se sente dentro da organização, é de extrema importância ter um ambiente agradável para que as pessoas se sintam confortáveis e felizes enquanto realizam seu trabalho.

É fundamental identificar quais os fatores que deixam o ambiente desagradável e o que leva à insatisfação do funcionário, ocasionando a rotatividade dentro das organizações, dentre outros fatores que acabam por prejudicar tanto o funcionário como a empresa.

Qualidade de Vida no Trabalho é um tema com poucas definições, dentre tantas teorias administrativas e psicológicas, é muito difícil de ser controlado, pois estamos lidando com as emoções das pessoas, para um pode estar ótimo, mas para o outro não está, para isso, precisa ter um ambiente organizacional favorável e uma equipe centrada, pessoas que tenham o mesmo estímulo e tenham pensamentos parecidos.

Este estudo tem como tema principal a Qualidade de Vida no Trabalho, muitos funcionários não têm conhecimento deste assunto e acabam por aceitar tudo que a empresa impõe para eles, como se o único benefício fosse o valor monetário em troca do seu trabalho. Este fato ocorre muito em pequenas empresas, onde não é investido em funcionários e muito menos na qualidade de vida dos mesmos. Em empresas grandes existem vários projetos, mas muitos não são realmente realizados.

Precisa-se estimular o sentido do trabalho para os funcionários, promover ações e projetos que deixem os mesmos como parte do trabalho, ouvir a opinião dos funcionários também é essencial dentro das organizações.

Segundo Gil (1991), nem todo problema é passível de tratamento científico, é preciso identificar o que é científico daquilo que não é. Um problema é de natureza

científica quando envolver variáveis que podem ser tidas como testáveis. Nesse contexto, o problema de pesquisa pode ser definido na seguinte questão: Como os trabalhadores da região Metropolitana da Serra Gaúcha percebem a Qualidade de Vida no Trabalho dentro das suas organizações?

1.2 OBJETIVOS DE PESQUISA

Segundo Zamberlan (2019), o mundo contemporâneo requer do profissional certo nível de familiaridade com o método científico, buscando tomadas de decisão baseadas em fatos e não em suposições. É aí que reside a importância de saber pesquisar empregando procedimentos metodológico-científicos.

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral deste estudo é identificar como os trabalhadores da região Metropolitana da Serra Gaúcha, percebem a qualidade de vida no trabalho dentro das organizações.

1.2.2 Objetivos Específicos

São buscados como objetivos específicos:

- a) levantar referencial teórico sobre os temas da Qualidade de Vida no Trabalho e demais assuntos correlatos;
- b) buscar instrumentos de pesquisa que buscam mensurar tal tema;
- c) identificar o nível de satisfação dos funcionários.

1.2 JUSTIFICATIVA

Qualidade de Vida no Trabalho é um assunto relevante para a compreensão das organizações, algumas empresas não a desenvolvem pela falta de conhecimento e de como poder agregar valor ao funcionário. Isso é preocupante, pois se o funcionário estiver com alguma insatisfação o mesmo não vai render e, muitas vezes, não conseguirá trabalhar de forma adequada. Qualidade de vida no trabalho é um tema que gira em torno da felicidade do funcionário. Já dizia o filósofo

Confúcio: “Escolha um trabalho que você ame e não terá que trabalhar um único dia em sua vida”.

No ambiente corporativo pouco se trata da qualidade de vida no trabalho em profundidade, isto acaba por elevar o índice de absenteísmo, desmotivação do funcionário e elevando a rotatividade, em casos mais graves gerando a depressão e baixa autoestima dos colaboradores, vários motivos podem levar a este acontecimento, mas infelizmente não se pode dividir vida pessoal da vida profissional.

Assim, é preciso ter um ambiente favorável e adaptável a todos. Um funcionário satisfeito e feliz rende mais, trabalha mais e se doa mais a sua atividade, elevando a produtividade e a satisfação do cliente. Dessa forma, abordar tal tema, parece relevante para melhorar o ambiente organizacional.

É preciso que as organizações tenham mais compreensão com este assunto, abordá-lo com mais clareza e colocá-lo em prática para que sejam reduzidos os fatores negativos e aumentar o prazer em trabalhar.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo traz o referencial teórico que dá sustentação para o desenvolvimento da pesquisa pretendida.

2.1 GESTÃO DE PESSOAS

Segundo Chiavenato (2014), a gestão de pessoas possui aspectos fundamentais que pautam o gestor para alcançar o sucesso junto com as pessoas, estes aspectos são: Pessoas como seres humanos, Pessoas como ativadoras de recursos organizacionais, Pessoas como parcerias da organização, Pessoas como talentos fornecedores de competências e Pessoas como capital humano.

Segundo Dutra (2016), a gestão de pessoas na empresa contemporânea é cada vez mais complexa pelo nível de exigência das pessoas sobre as organizações e destas sobre as pessoas. Para que a gestão de pessoas ocorra de forma a agregar valor para a organização, para as pessoas e para os demais públicos com os quais a organização se relaciona, é necessário compreendê-la. Para essa compreensão em sua plenitude e com profundidade, é necessária uma lente que ajude a enxergar a realidade vivida pela organização e pelas pessoas. Essa lente é corporificada através de conceitos.

Segundo Limongi-França (2004), o que se analisa na maioria das empresas são as ações paliativas, aleatórias ou reativas às exigências de responsabilidade civil e criminal. Do ponto de vista da gestão de pessoas, há estudos iniciais de redução da fadiga física, um dos vetores da organização dos estudos ergonômicos. Discutem-se, também sobre a moral do grupo de trabalho, seguidos de modelo gerencial mais ou menos controlador e de modelos sócio-técnicos. Na última década do século XX, com os temas de responsabilidade social, envelhecimento da população e desenvolvimento sustentável descortina-se novos paradigmas para as questões de QVT. Existem alguns desencadeadores de QVT típicos na sociedade, como:

- a) vínculos e estrutura da vida pessoal: família, atividade de lazer e esporte, hábitos de vida, expectativa de vida, cuidados com saúde, alimentação, combate à vida sedentária, grupos de afinidades e apoio;

- b) fatores socioeconômicos: globalização, tecnologia, informação, desemprego, políticas de governo, organizações de classe, privatização de serviços públicos, expansão do mercado de seguro-saúde e padrões de consumo mais sofisticados;
- c) metas empresariais: competitividade, qualidade do produto, velocidade, custos e imagem corporativa;
- d) pressões organizacionais: novas estruturas de poder, informação, agilidade, corresponsabilidade, remuneração variável, transitoriedade no emprego e investimento em projetos sociais.

Ainda segundo Limongi-França (2004), dentro do foco da pessoa, a temática de QVT também se estende a levantamentos de riscos ocupacionais do trabalho, ergonomia, questões de saúde e segurança do trabalho, carga mensal, esforços repetitivos, comunicação tecnológica, psicologia do trabalho, psicopatia, significado do trabalho, processos comportamentais, expectativas, contato psicológicos de trabalho, motivação liderança, fidelidade e empregabilidade.

Limongi-França (2006) explica que para entender as empresas é preciso ter uma visão das pessoas. Elas têm respostas complexas, com potencialidades e reações biológicas, psicológicas e sociais que reagem simultaneamente às condições de vida. Essas reações, com várias combinações e intensidades, podem ser compreendidas em camadas biopsicossociais, sendo que as manifestações podem ser mais visíveis e específicas em um ou outro aspecto, embora todos sejam independentes.

A camada biológica refere-se às características físicas herdadas ou adquiridas pelo ser humano ao nascer e durante toda a vida. A camada psicológica refere-se aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes, que formam a personalidade de cada indivíduo e o seu modo de perceber e se posicionar diante das pessoas e das circunstâncias vivenciadas. A camada social incorpora os valores, crenças, o papel da família, no trabalho e em todos os grupos e comunidades a que a pessoa pertence e de que participa (LIMONGUI-FRANÇA 2006).

Limongi-França (2006), também afirma que a visão biopsicossocial dá suporte a uma atitude ética nas exigências da condição humana. A atitude ética deve ocorrer desde a identificação, eliminação, neutralização até o controle dos riscos ocupacionais no ambiente físico. Essa visão integrada norteia os padrões de

relações de trabalho, carga física e mental requeridas para cada atividade. Do ponto de vista social, ela desperta maior clareza nas questões políticas e ideológicas, nos processos de liderança empresarial e de poder formal ou informal, enfim, desde o significado do trabalho em si até o relacionamento e satisfação das pessoas no seu dia a dia.

Segundo Oliveira (2014), a evolução desta área trouxe com ela um novo significado, substituindo as nomenclaturas utilizadas por novos adjetivos, tais como Gestão de Talentos, Gestão da Capital Intelectual, entre outros, porém a evolução da Gestão de Pessoas vai além da mudança de nomenclatura, passa pelo desafio de uma nova visão, colocando o ser humano em um patamar elevado, não tratando-o apenas como recurso, desenvolvendo-o e transformando-o em parceiros, peça fundamental para o sucesso da organização.

Essa nova visão de gerenciar pessoas traz a premissa “gestão com pessoas” passando de uma área burocrática, fechada, monopolística e centralizadora para uma área aberta, moderna, flexível e descentralizada, ajustada ao planejamento estratégico da organização (OLIVEIRA, 2014).

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

De acordo com Orison Swett Marden:

“A qualidade de seu trabalho tem tudo a ver com a qualidade de sua vida.”

2.2.1 Conceitos

Segundo Limongi-França (2004, p. 35), quando desenvolve um trabalho, o funcionário está inserido em contexto mais abrangente. Tal trabalho causa impacto no bem estar desse indivíduo, levando a situações com diversos níveis de desgaste. Para Kilimnik (2011), a QVT tem sido definida de diferentes formas por diferentes autores. No entanto, todas as definições guardam entre si, o QVT como um movimento de reação ao rigor dos métodos tayloristas e, conseqüentemente, como um instrumento que tem por objetivo propiciar uma maior humanização no trabalho, a aumento do bem-estar dos trabalhadores e uma maior participação dos mesmos nas decisões e problemas do trabalho.

Conforme Diniz (2013, p. 5), qualidade de vida é um termo de complexa conceituação. Durante as últimas décadas, foram vários os cientistas, filósofos, políticos e especialistas de áreas tão diferentes que tentaram e, até hoje, tentam estabelecer um consenso em relação a esse conceito. Os autores ainda afirmam que, segundo o Grupo de Qualidade de Vida da Organização Mundial da Saúde – WHOQOL, a qualidade de vida é definida como “a percepção que o indivíduo tem sobre a sua posição na vida e no contexto de sua cultura, de acordo com os sistemas de valores da sociedade em que vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”.

Constata-se assim que a qualidade de vida está ligada ao aspecto biopsicossocial, o que colaborou para tornar o conceito de promoção da saúde uma estratégia central. Essa definição inclui quatro domínios principais: físico, psicológico, social e ambiente (DINIZ, 2013).

Segundo Oliveira (2014), trata-se de um conceito estreitamente relacionado a satisfação dos funcionários quanto a sua capacidade produtiva em um ambiente de trabalho seguro, de respeito mútuo, com oportunidades de treinamento e aprendizagem e com os equipamentos e facilidades para o desempenho das suas funções.

Para Banov (2019), os objetivos organizacionais devem estar atrelados aos comportamentos dos colaboradores. Se o colaborador entende o que se espera dele e o que ele deve fazer, o trabalho se desenvolve em direção a tais objetivos. É essencial que os liderados saibam quais são suas responsabilidades e como será medido o seu desempenho, que são variáveis comportamentais.

2.2.2 Histórico

Para Kilimnik (2011), o tema da qualidade de vida no trabalho não é uma preocupação exclusiva dos pesquisadores atuais, porém nos séculos XVIII e XIX as condições de trabalho e sua influência sobre a produção e a moral dos trabalhadores passaram a ser estudadas de forma científica. Segundo Rodrigues (2011), a qualidade de vida no trabalho acompanha o homem desde o início, na busca de satisfação e do bem estar do trabalho. No início da década de 1920, começou a surgir alguma preocupação científica sobre as condições do ambiente de trabalho. Na década de 1960 as preocupações com o QVT tomaram impulso.

Segundo Limongi-França (2004), o século XXI inicia-se em um contexto de amplas transformações no ambiente empresarial, que vem tornando-se cada vez mais competitivo. São mudanças na economia mundial, nas relações internacionais, na tecnologia, na organização produtiva, nas relações de trabalho e na educação e na cultura do país, gerando impactos inter-relacionados sobre a vida das pessoas, das organizações e da sociedade.

De um lado, o acirramento da competição e da competitividade a qualquer custo impõe a necessidade de se refletir sobre suas influências nas organizações e na sociedade; de outro, a maior conscientização do trabalhador, do consumidor e do cidadão a respeito do stress e da importância crescente da qualidade de vida no trabalho, das novas condições do mercado de trabalho e, sobretudo, quanto às questões ambientais e de responsabilidade social que colocam imensos desafios à gestão organizacional nesses novos tempos (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

Para Ferreira (2017), o movimento pela QVT surgiu visando possibilitar o equilíbrio entre o indivíduo e a organização, considerando tanto as exigências e necessidades da tecnologia como as do trabalhador, ou seja, os cargos deveriam ser adaptados aos trabalhadores e à tecnologia da organização.

Conforme Diniz (2013), a QVT teve sua origem associada ao surgimento da abordagem sociotécnica, pelos idos de 1950, sendo que, em 1960, ganhou maior foco de atenção, pois ocorreram iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, na busca de melhores formas de organizar o trabalho, a fim de minimizar os efeitos negativos do emprego na saúde e no bem-estar geral dos trabalhadores.

Segundo Ferreira (2011), a questão da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) está fortemente presente na sociedade contemporânea. Ela habita o discurso de dirigentes e gestores de organizações públicas e privadas. Ela está presente na mídia e, cada vez mais, na literatura científica das ciências do trabalho.

Segundo Griffin (2015), um aspecto específico da gestão de contratos psicológicos é a gestão da adaptação entre pessoa e cargo. Uma boa adaptação entre pessoa e cargo é aquela em que as contribuições do funcionário correspondem aos incentivos que a organização oferece. Em teoria, cada funcionário tem um conjunto específico de necessidades a serem correspondidas e um conjunto de comportamentos relacionados ao trabalho bem como habilidades por meio dos quais oferece suas contribuições à empresa.

Se a organização conseguir tirar vantagem ao máximo desses comportamentos e habilidades entendendo as necessidades do funcionário, terá atingido a adaptação perfeita entre pessoa e cargo (GRIFFIN 2015).

Para Banov (2019), a descrição detalhada de comportamentos esperados é de fundamental importância para o desenvolvimento do trabalho diário, em treinamentos, elaboração de programas de socialização, na prevenção de doenças ocupacionais, na elaboração de instrumentos de avaliação de desempenho, entre outros setores que cercam as pessoas dentro das organizações.

2.2.3 Programas e modelos de qualidade de vida no trabalho

Segundo Griffin (2015), quase todas as organizações têm gestores com posições como diretor financeiro, diretor de marketing, diretor de relações públicas, vice-presidente de recursos humanos e gerente de fábrica. Mas, provavelmente, nenhuma organização tem um cargo denominado “gestor de comportamento organizacional”. A razão para isso é simples: o comportamento organizacional não é uma posição de negócios definida ou uma área de responsabilidade semelhante a finanças ou marketing.

Pelo contrário, a compreensão do comportamento organizacional fornece um conjunto de descobertas e recursos que todos os gerentes podem usar para realizar seu trabalho mais eficazmente. A análise e a compreensão do comportamento organizacional auxiliam os gestores a entender melhor por que os outros indivíduos na empresa comportam-se de determinado modo (GRIFFIN, 2015).

Para Ferreira (2017), as empresas que querem atrair e reter talentos têm que investir em programas de Qualidade de Vida no Trabalho. A QVT representa hoje a necessidade da valorização das condições de trabalho em uma ampla gama de aspectos, tais como procedimentos da tarefa em si, ambiente físico e padrões de relacionamento. A mudança da natureza do trabalho tem sido o grande desafio para a emissão de respostas efetivas de gestão da qualidade de vida. No passado, o risco ocupacional era mais visível. Hoje, contudo, existem outros riscos importantes, tais como o mental e o afetivo.

Conforme Diniz (2013), está comprovado, por inúmeros trabalhos realizados em contextos corporativos tanto no Brasil quanto no exterior, que quem promove o sucesso de uma organização são as pessoas. Assim, quanto mais saudáveis os

funcionários estiverem no ambiente de trabalho e fora dele, maiores e mais consistentes serão as perspectivas de êxito da empresa nos seus mercados de atuação.

As mudanças provocadas dentro das empresas na busca por novas tecnologias, como exigência de um mercado cada vez mais competitivo, ofereceram consequências significativas na forma de gerenciamento das organizações. Atualmente, o contexto ocupacional passou a inserir programas de QVT como parte de ações estratégicas para alcançar produtividade, saúde do trabalhador, clima organizacional efetivo e menos custos (DINIZ, 2013).

Para Ferreira (2017), um caminho possível para obter maior produtividade e competitividade empresarial é realizar esforços para promover a melhoria da qualidade de vida dos empregados, visando aumentar sua satisfação no trabalho e elevar sua motivação e comprometimento para melhorar o posicionamento competitivo da empresa. Não faz muito sentido falar em qualidade do produto sem considerar a qualidade do ambiente de trabalho e as condições em que esse é realizado.

Segundo Limongi-França (2004), as práticas e os valores emergentes nas empresas relacionadas às questões de QVT são bastante numerosos e diversificados. Entre elas, enumeram-se as ações voluntárias, as atividades de saúde e segurança, além da autogestão da saúde são alguns focos temáticos pesquisados. Para a autora, na prática, discute-se uma gestão com visão na organização, esquecendo-se da visão integrada das pessoas, que traz importantes questões como a expectativa sobre as relações do trabalho; o contrato psicológico entre o que a pessoa quer da empresa e o que a empresa quer da pessoa; os perfis e tipos de personalidade; os grupos, equipes e lideranças; os processos de cooperação, competição e apatia; a cultura organizacional; os valores e as questões éticas, entre aspectos ligados à vida social.

Tais elementos podem ser tratados de forma integrada aos modelos, processos e práticas da vida nas empresas, daí a importância de conhecer os aspectos comportamentais integrados aos aspectos administrativos. A partir das expectativas do contrato psicológico entre a pessoa e a empresa ocorrem diversos níveis e tipos de comprometimento, competências, vínculos e significados do trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

Segundo Guerin (2001), transformar o trabalho é necessário para evitar desperdícios de energia e inteligência, para responder as exigências de qualidade, flexibilidade e redução de custos que nossa sociedade de competição econômica demanda. Mas transformar o trabalho é também ter um projeto para o ser humano, na empresa.

O trabalho está no cerne da relação entre o ser humano e a empresa. Condiciona amplamente seu posicionamento. É o determinante principal do salário, por meio da classificação. É, ou não, oportunidade de qualificação e desenvolvimento profissional, solidariedade e satisfação, índice consideravelmente sobre a saúde, os horários, a vida fora do trabalho, é uma alavanca de inserção ou uma ocasião de exclusão. Mudar o trabalho, para que todos os que exercem nele encontrem, em sua diversidade, interesse, com a preocupação, ao mesmo tempo, de favorecer a eficiência, a competitividade, eis um projeto essencial (GUERIN, 2001).

Para Dutra (2019), variáveis dependentes são aqueles resultados que podem ser previstos e influenciados por fatores diversos. No estudo do comportamento organizacional considera-se como variáveis dependentes:

- a) produtividade: mede a relação entre resultados e os insumos;
- b) absenteísmo: indicador que mede as ausências dos indivíduos ao trabalho;
- c) rotatividade ou turnover: indicador que mede a velocidade com que as pessoas saem da organização;
- d) inadaptação às normas da organização: normalmente uma organização define regras de conduta cuja finalidade é orientar que comportamentos são ou não aceitáveis no ambiente de trabalho;
- e) cidadania organizacional: um indivíduo que pratica a cidadania organizacional é aquele que executa atividades além daquelas previstas no cargo que ocupa e que busca superar as metas para ele estabelecidas;
- f) satisfação no trabalho: estar satisfeito no trabalho significa sentir uma forte identificação com o que o trabalho proporciona ao indivíduo, que pode ir desde o alcance de objetivos e valores pessoais, até as formas de recompensa;

Para Dutra (2019), as trajetórias de carreira permitem predizer o caminho mais provável de desenvolvimento das pessoas. Assim, com uma ideia mais clara da

demanda de pessoas em cada trajetória, é possível estabelecer um programa de desenvolvimento ou mobilidade nas trajetórias.

Segundo Kuazaqui (2016), a partir dos modelos de estrutura de empresa, pode-se associar o tipo de desenho organizacional, bem como o desenho de carreira que um profissional pode ter no decorrer de sua vida profissional, dentro da empresa. Para que o processo se concretize, é necessário que a empresa tenha a descrição de cargos e salários, bem como possua ferramentas e instrumentos que possibilitem que o desempenho de seus colaboradores internos seja medido, analisado e, então, postas em prática as políticas de trabalho e desenvolvimento profissional.

Para Banov (2019), muitos programas de treinamento não dão resultados devido à falta de clareza na definição de comportamentos desejados para atingir os objetivos propostos pela organização.

2.2.4 Fatores da qualidade de vida no trabalho

Segundo Griffin (2015), as predisposições são formadas por uma variedade de forças, incluindo valores pessoais, experiências e personalidades. Por exemplo, se valorizamos a honestidade e a integridade, podemos ter atitudes favoráveis para com um gestor que acreditamos ser muito honesto e íntegro. Da mesma maneira, se tivemos experiências negativas e desagradáveis com um colega de trabalho, passaremos a ter uma predisposição desfavorável em relação a essa pessoa.

As predisposições pessoais também afetam o comportamento nas organizações. Elas são conjuntos de crenças e sentimentos que as pessoas possuem sobre idéias específicas, situações ou outras pessoas. São importantes porque constituem o mecanismo por meio do qual a maioria das pessoas expressa seus sentimentos. A declaração de um funcionário, a respeito da sua baixa remuneração reflete seus sentimentos sobre seu salário (GRIFFIN, 2015).

Conforme Diniz (2013), a vida moderna, o sedentarismo, o estresse e o aumento de longevidade contribuem para a maior prevalência de doenças crônicas em todas as idades. Essas condições, por sua vez, geram grandes despesas para as empresas empregadoras, que são obrigadas a absorver não somente os custos mais elevados de seguros de saúde, mas também os custos derivados de absenteísmo e presenteísmo.

Segundo Ferreira (2017), os modelos de QVT oferecem um referencial para avaliação da satisfação dos trabalhadores, cada um enfatizando algumas categorias e indicadores que influenciam a qualidade de vida no trabalho.

O modelo de Emery e Trist, a partir de 1950, do Instituto Tavistock de Londres, com seus estudos, demonstrou que a insatisfação dos trabalhadores no setor de minas no Reino Unido era menos motivada pelo salário do que pela organização do trabalho. Em suas pesquisas, procurou compreender as condições que levam ao comprometimento com o trabalho e propôs a chamada abordagem sociotécnica, que visa organizar o trabalho de forma a estimular o comprometimento e melhorar o desempenho organizacional (FERREIRA, 2017).

Já no modelo de Walton, oito critérios afetam de maneira mais significativa do trabalhador na situação de trabalho. Assim, são relevantes as condições de segurança e saúde no trabalho; a compensação justa e adequada; a oportunidade de uso imediato e desenvolvimento de capacidades; as chances de crescimento contínuo e segurança de emprego; a integração social na empresa; o constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida e a relevância social da vida no trabalho (FERREIRA, 2017).

No modelo de Hackman e Oldham, os resultados como motivação interna, satisfação no trabalho, qualidade no desempenho, baixo absenteísmo e rotatividade são obtidos quando alguns estados psicológicos estão presentes em um determinado trabalho. Quanto maior for a presença desses estados, maior será a motivação intrínseca do empregado com o trabalho. É uma motivação baseada no trabalho e não em recompensas exteriores (FERREIRA, 2017).

Já o modelo de Westley considera que a qualidade de vida no trabalho pode ser estudada por meio de quatro indicadores: o econômico, o político, o psicológico e o sociológico, que são causas de injustiça, insegurança, alienação e anomia, respectivamente. Para tentar resolver estes quatro problemas fundamentais e melhorar a QVT, Westley propõe a realização de ações cooperativas com a participação dos trabalhadores nas decisões e na divisão dos lucros, a adoção de um trabalho auto-supervisionados, o enriquecimento de tarefas e a aplicação dos princípios sociotécnicos (FERREIRA, 2017).

No modelo de Werther e Davis, a QVT está baseada em um projeto de cargo que considera fatores ambientais, organizacionais e comportamentais. O fator ambiental representa a expectativa social e as habilidades e disponibilidade de

empregados potenciais. O cargo não deverá ser tão complexo que obrigue a importação de trabalhadores, nem tão simples que gere desconforto, quando a mão de obra disponível for mais instruída. O fator organizacional considera a identificação da tarefa no cargo, o estabelecimento de um fluxo coerente de trabalho e a adoção de métodos e processos para minimizar o tempo e o esforço do trabalhador. O fator comportamental considera a autonomia do indivíduo para assumir responsabilidade pelo trabalho, a variedade do cargo, a identidade de tarefa e a retroinformação, que permite conhecer a repercussão do seu trabalho, favorecendo a motivação (FERREIRA, 2017).

Para Limongi-França (2004), a ideia de criar escolas de pensamento em QVT que integram e localizam as demandas de qualidade de vida nas empresas pode ser um avanço importante da consolidação de uma nova competência de administração. Essa consolidação deve sinalizar para as especialidades, qualificação e natureza dos diferentes fenômenos relacionados ao bem-estar no trabalho e entorno da empresa, muitas vezes banalizado e esvaziado em decorrência da ausência de referencial prático e teórico.

As dimensões socioeconômicas, organizacionais e de condições humanas no trabalho devem viabilizar definições de critérios, procedimentos metodológicos, além de metas de gerenciamento e definição da natureza dos resultados. Os vários tipos de esforços denominados de qualidade de vida no trabalho podem ser identificados em vários níveis de análise, entre eles os modelos de gestão, expressos na evolução das teorias de administração, as práticas organizacionais com resultados positivos dos pontos de vista empresarial e pessoal e os elementos que caracterizam a missão QVT nas empresas (LIMONGI-FRANÇA 2004).

A Escola Socioeconômica, na atualidade, talvez a contribuição mais reveladora no campo da organização sociopolítica das nações, sendo denominada “terceira via”. Cresce a consciência sobre o desempenho sustentável e o futuro das novas gerações, o que coloca em xeque o processo de globalização. Para a autora, o objetivo geral da política da terceira via deveria ser ajudar os cidadãos a abrir seu caminho por meio das mais importantes revoluções de nosso tempo: globalização, transformação na vida pessoal e relacionamento com a natureza. (LIMONGI-FRANÇA 2004).

Os valores difundidos pela por tal via estão fundamentalmente assentados no princípio da igualdade social, na proteção aos vulneráveis, na liberdade com

autonomia, nos direitos com responsabilidade, na autoridade com democracia, no pluralismo cosmopolita, entre outros (LIMONGI-FRANÇA 2004).

A Escola Organizacional está presente e condiciona as formas de encarar teórica e analiticamente as questões de qualidade de vida no trabalho. Sem a compreensão desses condicionamentos socioeconômicos gerais, principalmente na velocidade com que a globalização afeta as relações de trabalho e essas reagem, criando especificidades históricas e regionais, não será possível apreender as reais dimensões do conceito de QVT. A análise de fenômenos específicos do trabalho, como saúde, segurança, motivação e adaptação de expectativas a condicionantes gerais, entre inúmeros outros, limita a compreensão da investigação (LIMONGI-FRANÇA 2004).

A rigor, a qualidade de vida no trabalho envolve uma dimensão específica do local onde as relações de produção ocorrem. Trata-se de reconhecer que grande parte das relações de trabalho, de suas práticas e seus valores nascem de experiências no chão de fábrica, dos processos de controle de produção, dos tempos e movimentos, evoluindo para qualidade total e critérios de excelência. Embora influenciada pelas condições gerais de organização socioeconômica, é nessa dimensão, que se pode designar de organizacional, que muitos pesquisadores apoiaram sua reflexão (LIMONGI-FRANÇA 2004).

Na Escola Organizacional surge um movimento que enfatiza as relações humanas e abre espaço, mais para frente, para as questões relativas à saúde física e mental ou psicológica do trabalhador, este movimento foi iniciado por Elton Mayo e seus colaboradores. Os centros reais de liderança estariam apoiados nas relações interpessoais da unidade de trabalho. Também são integrados em tal abordagem os modelos de teorias de administração X e Y de McGregor e as concepções de maturidade-imaturidade de Chrys Argyris (LIMONGI-FRANÇA 2004).

Na Escola da Condição Humana no Trabalho toda pessoa é um complexo biopsicossocial, isto é, tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente as condições de vida. Essas respostas apresentam variadas combinações e intensidades nesses três níveis e podem ser mais visíveis em um deles, embora eles sejam sempre interdependentes. Nessa visão, a pessoa prevalece como ente biopsicossocial, e os fatores psicossociais são fundamentais para a explicação da saúde e da doença na sociedade moderna. Tal visão está fundamentada na:

- a) dimensão biológica: refere-se às características físicas herdadas ou adquiridas ao nascer e durante toda a vida;
- b) dimensão psicológica: refere-se aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes, que formam a personalidade de cada pessoa e seu modo de perceber e de se posicionar diante das demais pessoas e das circunstâncias que vivencia;
- c) dimensão social: revela os valores socioeconômicos, a cultura e as crenças, o papel da família e as outras formas de organização social, no trabalho e fora dele, os sistemas de representação e a organização da comunidade a que cada pessoa pertence e da qual participa (LIMONGI-FRANÇA 2004).

Para Limongi-França (2006), as pessoas têm necessidades que, quando se manifestam, geram tensões que são direcionadas para um estímulo ou ação que atenda à necessidade latente. Essas necessidades são individuais e influenciadas pela cultura. As pessoas desenvolvem forças motivacionais como produto do ambiente cultural em que vivem. Tais forças afetam a maneira pela qual as pessoas percebem seu trabalho e encaram suas vidas. A cada tensão gerada por uma necessidade, estabelece-se o ciclo da motivação. As necessidades são processos pessoais e internos, muitas vezes subjetivos, que impulsionam o comportamento humano.

Elas surgem em uma situação específica e levam as pessoas a ações direcionadas à satisfação dessas necessidades, no ambiente externo, formando tal ciclo da motivação. As variações nas necessidades estão fortemente condicionadas pela experiência. E variam quanto ao tipo e à intensidade entre as pessoas, além de estarem sujeitas a mudanças dentro de uma mesma pessoa (LIMONGI-FRANÇA, 2006).

Conforme ainda Limongi-França (2006), não é fácil conciliar alegria e satisfação com os procedimentos administrativos ou ajustes de relacionamento e pressão por resultados. Dentre os muitos desafios de obtenção de prazer no trabalho, destaca-se a tarefa fragmentada, repetitiva e rotineira. Houve época em que se acreditava que o aperfeiçoamento dos processos de industrialização garantiria a satisfação dos indivíduos no trabalho. No entanto, o desinteresse e a desmotivação ainda estão presentes, mesmo nos países altamente industrializados,

indicando uma provável insatisfação dos trabalhadores com as tarefas que executam ou com a rotina que devem cumprir.

Segundo Griffin (2015), como já observamos, cada indivíduo é único. Diferenças individuais são características pessoais que variam de uma pessoa para outra. Essas diferenças podem ser físicas, psicológicas e emocionais. As diferenças individuais que caracterizam uma pessoa a tornam única.

Conforme Gracioso (2009), uma das mais importantes características do ser humano é sua capacidade e necessidade de viver em sociedade. Os indivíduos não são seres preparados para viver isoladamente, precisam do outro, mesmo que muitas vezes, por egoísmo, arrogância ou qualquer outro fator, imaginam-se totalmente independentes.

Nesse sentido, o uso da expressão relacionamento interpessoal se refere às relações e interações que se estabelecem entre uma pessoa e outra, entre essa mesma pessoa e um grupo. Envolve, portanto, a capacidade do indivíduo de envolver-se com o outro para desenvolver trabalhos em grupo, de ouvir e se colocar na posição dos outros e, até mesmo, a capacidade de ouvir sua própria consciência (GRACIOSO, 2009).

Conforme Guérin (2001), muito há que se fazer para ultrapassar uma realidade ainda cruel com relação ao trabalhador. Na categoria “trabalhador” não se enquadra apenas o operário de fábrica, o agrícola ou urbano. Todos aqueles que trabalham, que executam tarefas como assalariados ou não, merecem ter no seu trabalho não apenas um meio de ganhar a vida, mas um meio de desenvolvimento pessoal e social.

Segundo Marques (2016), a globalização, a busca incessante para atender as expectativas do cliente, a pressão para reduzir custos, fizeram com que algumas organizações tratassem essas questões não como ameaças, mas como oportunidade para criar um comportamento positivo no ambiente de trabalho. O estudo do comportamento organizacional positivo concentra-se em entender como as organizações atraem talentos, como os mantém motivados, como criam sistemas de trabalho que proporcionem alegria e bem-estar.

2.2.5 Estresse ocupacional

De acordo com Diniz (2013), o estresse ocupacional ocorre quando há a percepção, por parte do trabalhador, da sua incapacidade para realizar as tarefas solicitadas, o que provoca sofrimento, mal-estar e sentimento de incapacidade para enfrentá-las.

Limongi-França (2006), explica que a percepção é um fenômeno humano que envolve todos os órgãos dos sentidos e que leva a conhecer fatos, pessoas ou coisas. Ela é influenciada pela capacidade de prestar atenção, pelos motivos, por fatos que vivenciados e pelo estado emocional. A percepção é sempre uma interpretação de um evento externo. A quantidade e a qualidade da informação a respeito de um determinado fato podem determinar uma percepção mais precisa, com assertividade de decisões ou, ao contrário, uma deturpada e, conseqüentemente, um mau entendimento e uma reação incongruente à situação que se apresenta.

Conforme Gracioso (2009), diante do cenário corporativo atual, onde as pressões e cobranças de prazos e resultados são constantes, o profissional que almeja posições de liderança deve ter um profundo conhecimento e controle de suas emoções. Manifestações que seriam naturais em momentos sobre os quais não temos domínio absoluto não são bem-vistas no ambiente de trabalho, como por exemplo o choro, que é geralmente interpretado como sinal de fraqueza.

Outras demonstrações emocionais, ao contrário, não só são bem vistas como ajudam na manutenção de um ambiente mais agradável, como a alegria, geralmente expressa por um sorriso no rosto ou por palavras que demonstrem respeito e afeto (GRACIOSO, 2009),

Segundo Marques (2016), as atitudes de uma pessoa são formadas por variadas forças, incluindo os seus valores pessoais, suas experiências e a sua personalidade. A estrutura das atitudes é constituída por dois componentes: o cognitivo e o afetivo. O componente cognitivo está associado ao conhecimento, crença ou opinião sobre uma ideia, objeto, pessoa ou situação. O componente cognitivo é a base crítica do outro componente da atitude: o componente afetivo. O componente afetivo está associado a`s emoções sobre um objeto, pessoa ou situação. O componente comportamental de uma atitude irá determinar a intenção de se comportar ou agir frente a uma situação, pessoa ou objeto.

3 METODOLOGIA

Para Ferreira (2011), o primeiro passo para a solução de um problema é diagnosticar a situação atual, ou seja, identificar o problema e saber o que o causa. Antes de iniciar qualquer planejamento de ação corretiva nos processos de gestão de pessoas ou da empresa como um todo, é necessário saber qual é a real situação e quais são os problemas que estão ocorrendo. Uma das ferramentas mais eficazes no diagnóstico de problemas é a pesquisa de clima organizacional, que permite mapear e analisar a situação que a empresa está vivendo e utilizar esses dados como base para ações corretivas. Por meio da pesquisa é possível planejar e implementar ações de melhoria no ambiente interno.

Segundo Gil (2018) a pesquisa científica pode ser classificada por finalidade básica ou aplicada, sendo este estudo configurado como uma pesquisa básica, visto que busca aquisição de conhecimentos direcionados à solução de reconhecidos problemas práticos.

Segundo Kuazaqui (2016), existe uma série de sistemas de avaliação de desempenho e que possibilitam outra série de indicadores que privilegiam itens como produtividade, desempenho, cumprimentos de metas, entre outros pontos que visam dar suporte à tomada de decisão, frente ao seu público interno.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Para Babbie (2001), *surveys* são muito semelhantes a censos, mas deles se diferenciam porque examinam somente uma amostra da população, enquanto o censo geralmente implica uma enumeração da população toda.

Segundo Gil (2008), as pesquisas descritivas são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática. São também as mais solicitadas por organizações como instituições educacionais, empresas comerciais e partidos políticos, entre outras.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Segundo Gil (2008), na maioria dos levantamentos, não são pesquisados todos os integrantes da população estudada. Antes seleciona-se, mediante

procedimentos estatísticos, uma amostra significativa de todo o universo, que é tomada como objeto de investigação. As conclusões obtidas a partir desta amostra são projetadas para a totalidade do universo, levando em consideração a margem de erro, que é obtida mediante cálculos estatísticos. Ainda para o autor, universo ou população é um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características. Comumente fala-se de população como referência ao total de habitantes de determinado lugar. Assim, a amostra é o subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população.

A amostragem será do tipo não probabilístico, por conveniência. Em tal tipo de amostragem, o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo, segundo Gil (2008).

Em meio a pandemia que estamos vivendo neste atual momento, foi optado por uma pesquisa utilizando somente o modelo de Questionário, utilizando a ferramenta do Google Formulário, nesta pesquisa o resultado foi de 231 respondentes, aonde os mesmos são moradores da Região Metropolitana da Serra Gaúcha. O público-alvo faz parte de uma população dita infinita, ou seja, superior de 100 mil pessoas.

3.3 PROCESSO DE COLETA DE DADOS

Segundo Gil (2008), pode-se definir questionário como a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores e comportamento presente ou passado, entre outros elementos. Os questionários, na maioria das vezes, são propostos por escrito aos respondentes. Costumam, nesse caso, ser designados como questionários auto-aplicados. Quando, porém, as questões são formuladas oralmente pelo pesquisador, podem ser designados como questionários aplicados com entrevista ou formulários.

O questionário, sugerido para ser aplicado na continuidade deste estudo, foi adaptado do trabalho de Mendonça (2013), estando no Apêndice A.

Neste contexto foi elaborado um questionário para pesquisa quantitativa, onde o foco eram para os moradores da Região Metropolitana da Serra Gaúcha,

sendo as cidades Antonio Prado, Bento Gonçalves, Carlos Barbosa, Caxias do Sul, Farroupilha, Flores da Cunha, Garibaldi, Ipê, Monte Belo do Sul, Nova Pádua, Pinto Bandeira, Santa Tereza e São Marcos.

Tendo como maior numero de respondentes os moradores da cidade de Caxias do Sul, com idade dentre os 20 anos e com mais de 50 anos. Foi utilizado a plataforma do Google Forms e criado o questionário, deste modo o link da pesquisa foi enviado via WhatsApp e rede social para os respondentes.

3.4 PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS

Após o recebimento dos dados da pesquisa, os mesmos foram analisados a partir das técnicas da estatística descritiva.

Segundo Gil (2008), o primeiro cuidado de pesquisador é o de descrever os dados obtidos, ou mais precisamente, caracterizar isoladamente o comportamento de cada uma das variáveis no conjunto das observações. Para tanto são utilizados recursos proporcionados pela estatística descritiva que proporcionam o que costuma ser chamado de análise uni variada. Estes procedimentos possibilitam caracterizar o que é típico no grupo, indicar a variabilidade dos indivíduos no grupo e verificar como os indivíduos se distribuem em relação a determinadas variáveis.

Segundo Lakatos e Marconi (2017), as principais medidas de tal tipo de estatística são medidas de posição, como média, mediana, moda, quartis e pertencis, medidas de dispersão, como amplitude e desvio-padrão, além da comparação de frequências, como percentagem e taxas.

3.5 PRÉ-TESTE

Antes de a pesquisa ser aplicada ao publico geral, foi efetuado o pré-teste, onde a presente pesquisa foi enviada para 9 (nove) pessoas, as mesmas responderam e não tiveram duvidas quanto as perguntas, somente uma sugestão de melhoria, onde foi acrescentado junto a pesquisa, estando apta para ser aplicada ao público.

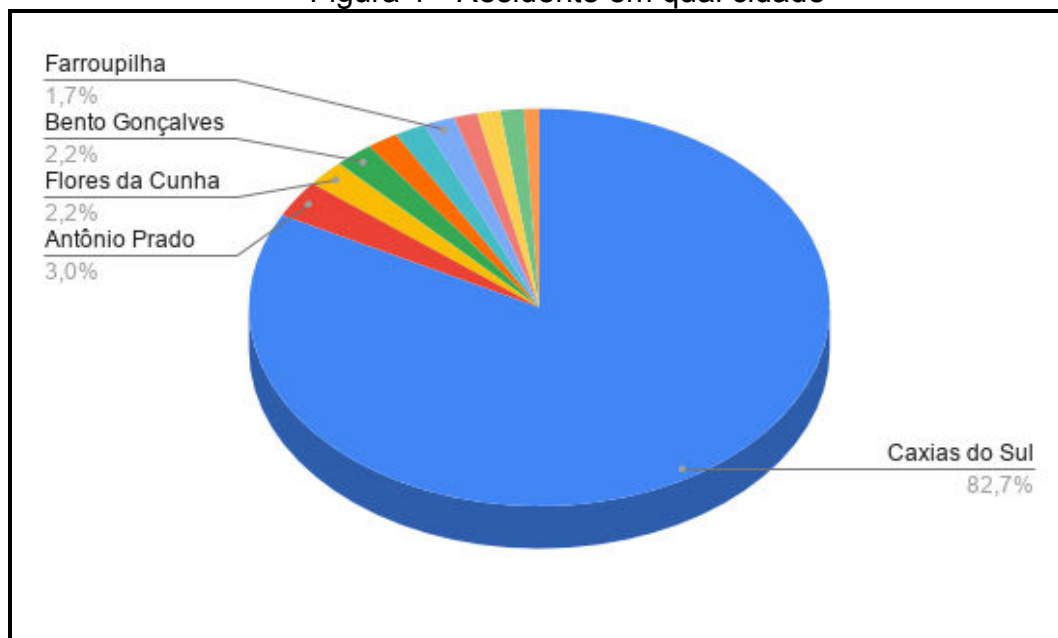
4 ANALISE DO RESULTADO

Neste capítulo é apresentado os dados coletados através das pesquisas, onde foi utilizado o método do questionário. Os dados foram coletados, analisados e interpretados buscando identificar os fatores positivos e negativos da Qualidade de Vida no Trabalho dentro das Organizações, com os entendimentos da satisfação do funcionário, da harmonia da equipe e da liderança.

4.1 DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO

Conforme Figura 1, a presente pesquisa obteve uma coleta de dados baixa devido à pandemia da COVID19 que estamos passando. Sendo assim a pesquisa obteve 231 respondentes, onde a maioria reside na cidade Caxias do Sul/RS, sendo 82,7% do público.

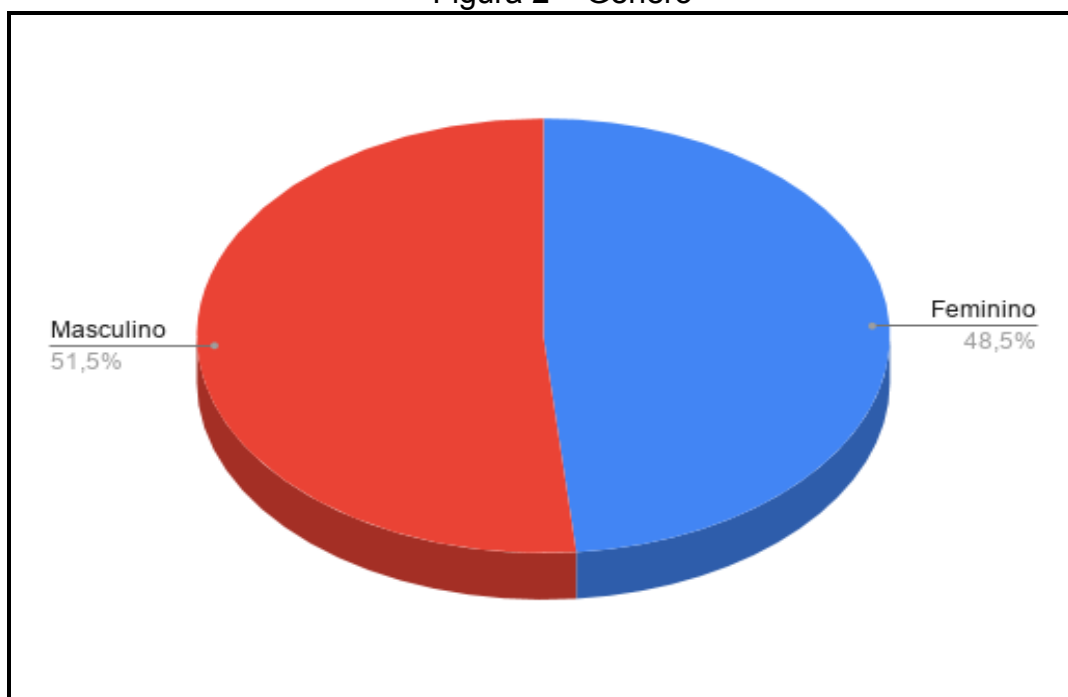
Figura 1 - Residente em qual cidade



Fonte: elaborada pela autora (2020).

Conforme demonstrado na Figura 2, houve um equilíbrio entre os resultados, onde tanto o público masculino quanto feminino interagiram na pesquisa. Sendo assim, o público masculino com 51,5% totalizando 119 respostas, e o público feminino com 48,5% totalizando 112 respostas.

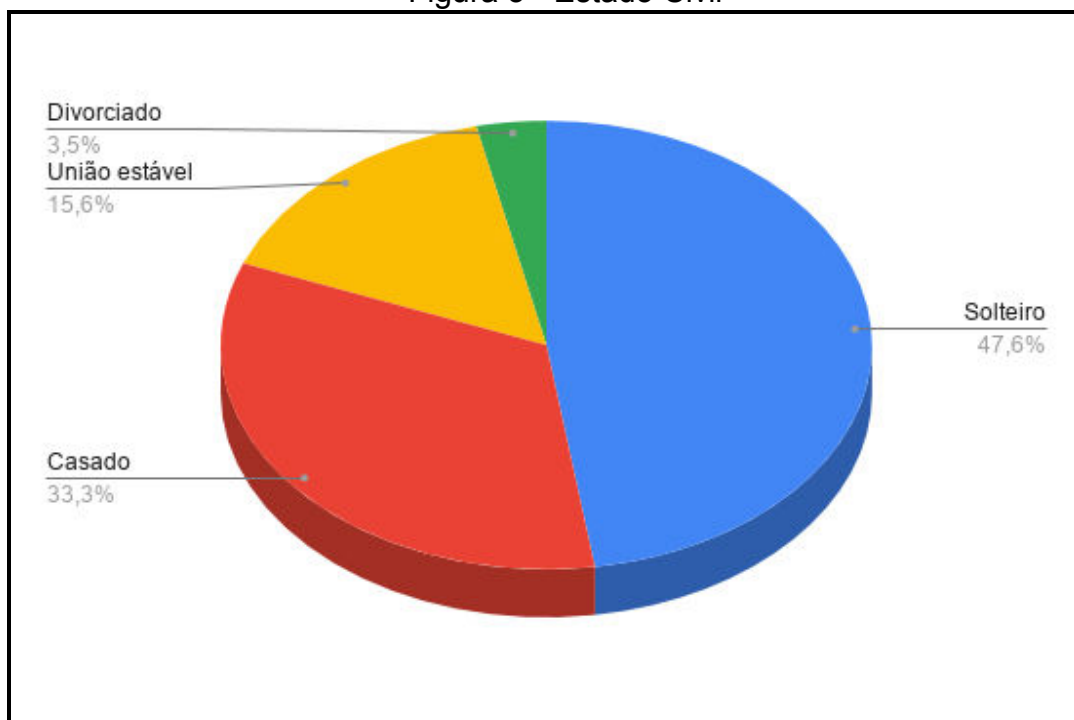
Figura 2 – Gênero



Fonte: elaborada pela autora (2020).

Na Figura 3, demonstra-se que a maioria do público é solteiro, obtendo o resultado de 110 pessoas, um percentual de 47,6 % do público total.

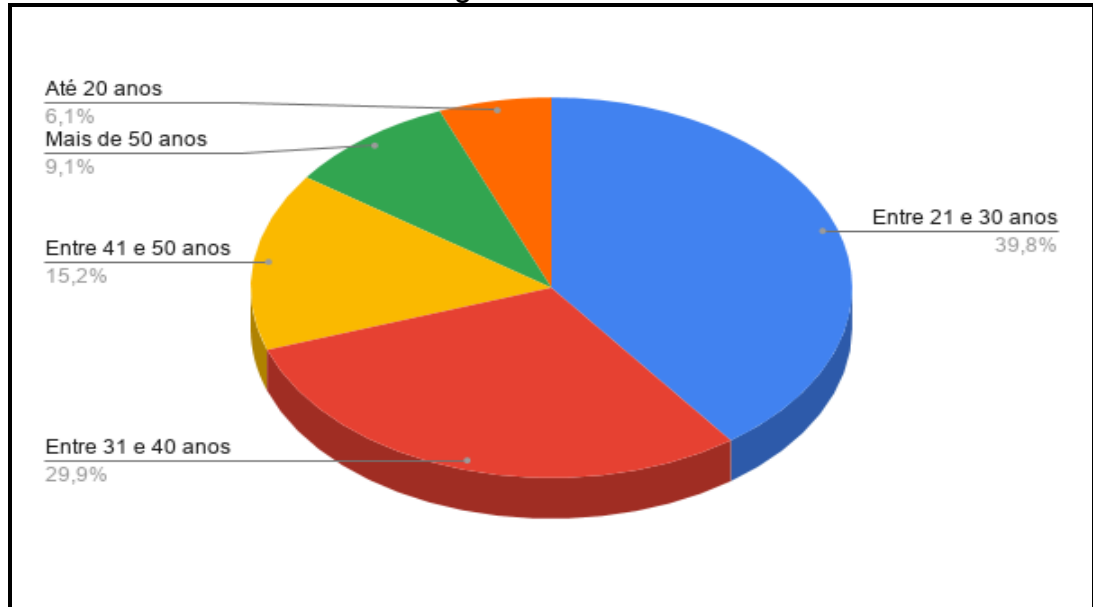
Figura 3 - Estado Civil



Fonte: elaborada pela autora (2020).

Observando a Figura 4, o público que mais interagiu com a pesquisa tem entre 21 e 40 anos, totalizando 69,7% dos respondentes da pesquisa.

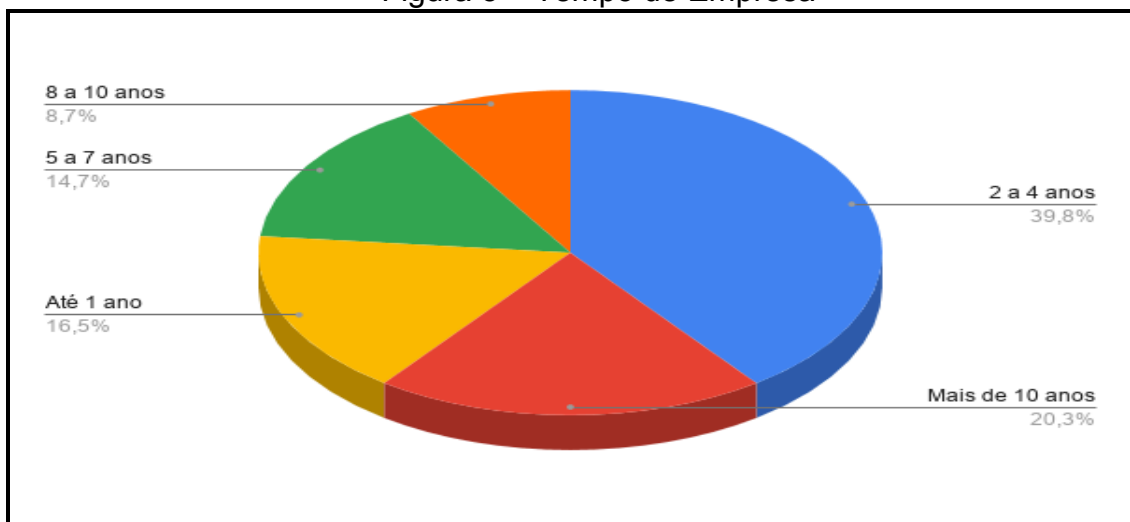
Figura 4 - Faixa etária



Fonte: elaborada pela autora (2020).

Conforme a Figura 5, o maior público que participou da pesquisa tem o tempo de empresa de 2 a 4 anos com o percentual de 39,8% da pesquisa tendo 92 pessoas, em segundo os que possuem mais de 10 anos de empresa, com percentual de 20,3% dos respondentes. Observa-se que tem uma variação de pessoas que possuem uma experiência pequena dentro da organização e de outro lado um público que está a mais tempo dentro da organização.

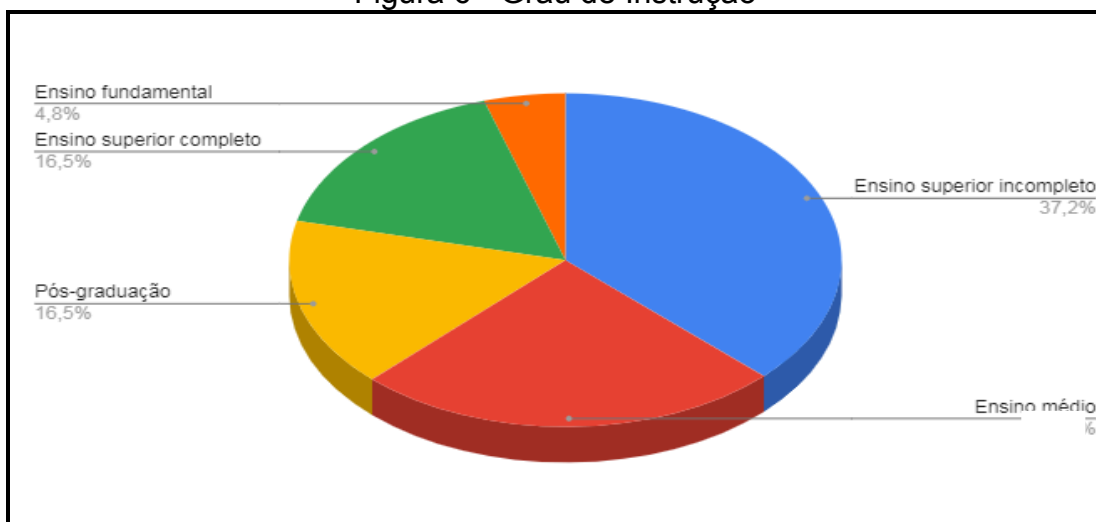
Figura 5 – Tempo de Empresa



Fonte: elaborada pela autora (2020).

Conforme a Figura 6, o maior público desta pesquisa tem como o nível de escolaridade, o Ensino Superior Incompleto com o percentual equivalente a 37,2 % totalizando 86 pessoas, em segundo lugar os que possuem somente o Ensino Médio com 58 pessoas. Sendo 144 pessoas da pesquisa sem nenhuma formação até o momento.

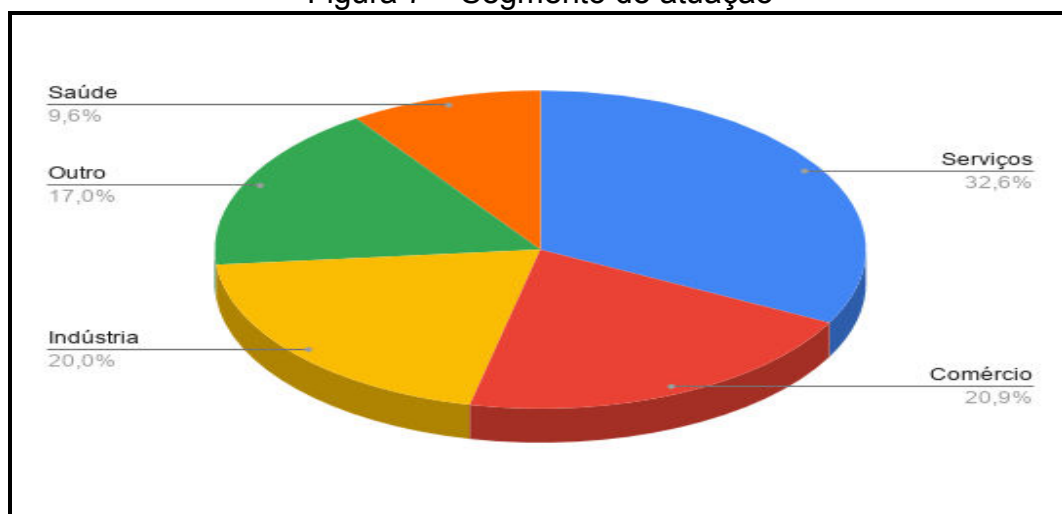
Figura 6 - Grau de Instrução



Fonte: elaborada pela autora (2020).

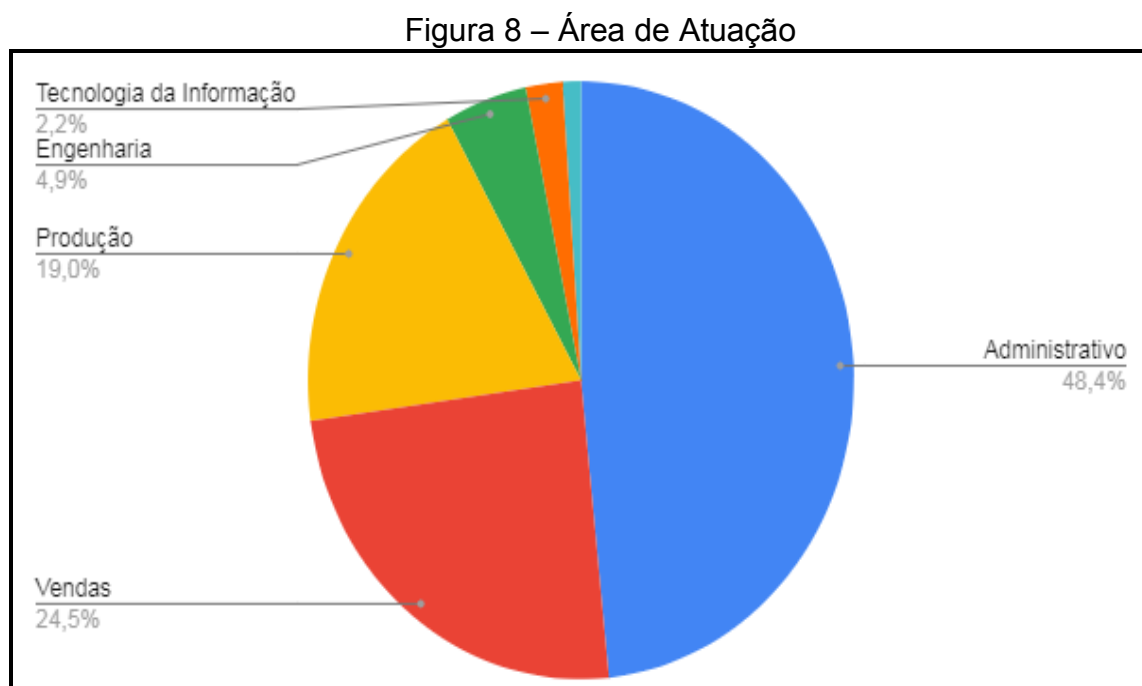
Na Figura 7, observa-se que o maior público da pesquisa atua na área de serviços, obtendo um percentual de 32,6% sendo 75 respondentes, e comércio com percentual de 20,9% dos respondentes, onde a maioria dos respondentes trabalharia com serviço de atendimento ao público.

Figura 7 – Segmento de atuação



Fonte: elaborada pela autora (2020).

Conforme a Figura 8, os respondentes da pesquisa são na maioria trabalhadores da área administrativa, com um percentual equivalente a 48,4 % da pesquisa, sendo 89 respondentes, em segundo o setor de vendas com 24,5 % dos respondentes.



Fonte: elaborada pela autora (2020).

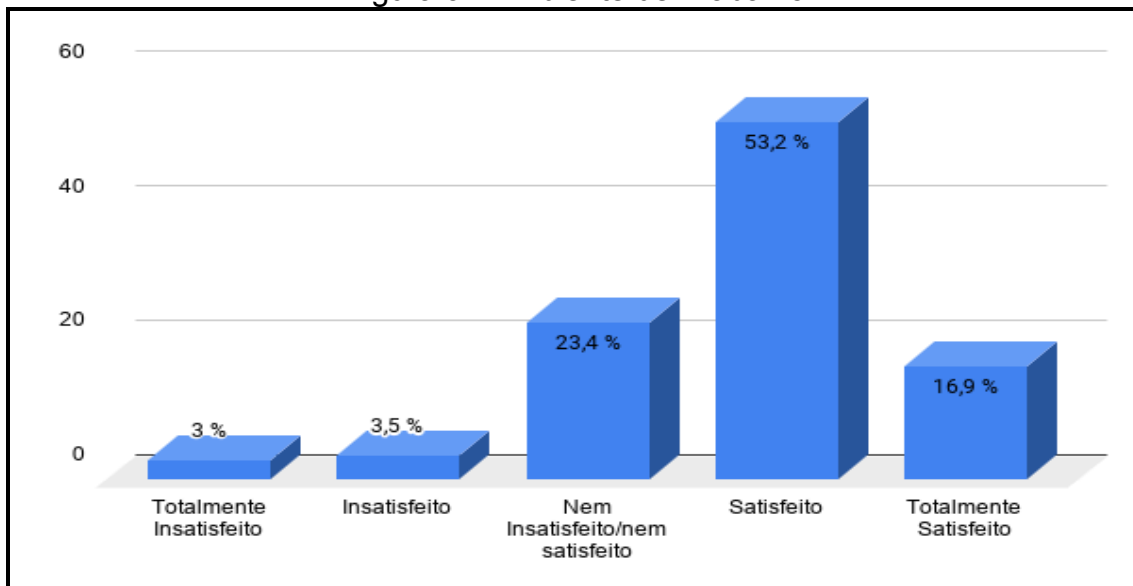
Observa-se na Figura 9, que 70,1% dos respondentes da pesquisa, sentem-se totalmente satisfeitos e satisfeitos, ou seja, a grande parte da amostra está satisfeita com o seu ambiente de trabalho. Um fato relevante e importante para os dias de hoje.

Conforme afirma Marques (2016), a satisfação pode ser entendida mais como atitude do que como um comportamento. A satisfação no trabalho também está associada a qualidade de vida que a organização proporciona aos seus funcionários. Ela está classificada como variável dependente, uma vez que é voz corrente nas organizações que funcionários satisfeitos produzem mais, faltam menos e procuram cumprir de forma adequada as normas de conduta da organização.

Reforçando também esta análise, Oliveira (2014), o bem-estar dos funcionários e por sua vez a Qualidade de Vida, ganha forma e contribuem para a evolução dos conceitos da Gestão de Pessoas. Os estudos sobre QVT acrescentam

a preocupação com aspectos psicológicos do trabalhador em seu ambiente de trabalho, indo além das preocupações com os aspectos físicos e ambientais.

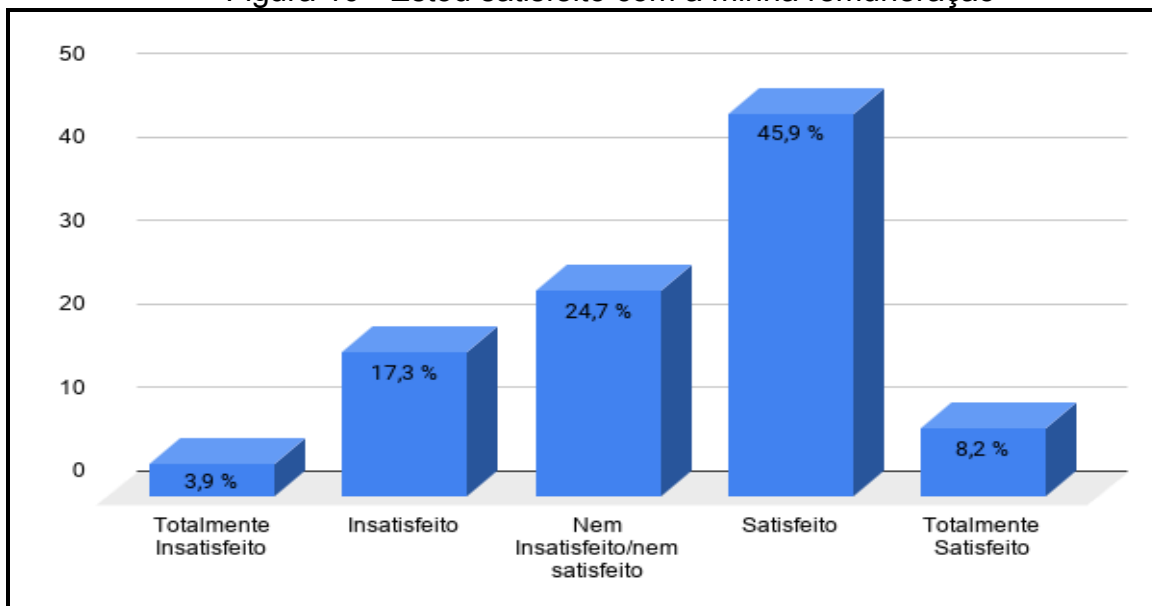
Figura 9 - Ambiente de Trabalho



Fonte: elaborada pela autora (2020).

Na Figura 10, é possível identificar que a maioria do público que respondeu a pesquisa está satisfeito com a remuneração, com percentual de 45,9% dos respondentes totalizando 106 pessoas. Os que responderam que estavam nem insatisfeito/nem satisfeito tiveram um percentual de 24,7% e insatisfeito com 17,3% das pessoas.

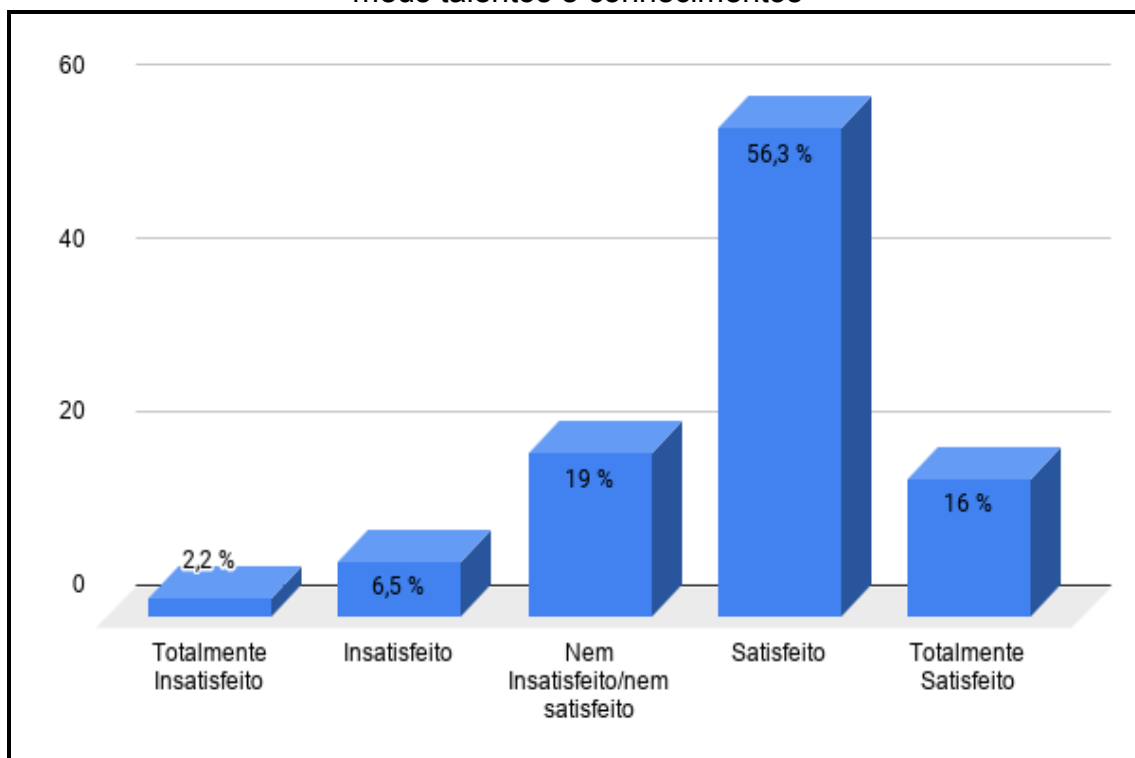
Figura 10 - Estou satisfeito com a minha remuneração



Fonte: elaborada pela autora (2020).

Nota-se na Figura 11, que 72,3% dos respondentes da pesquisa estão totalmente satisfeito ou satisfeito com as oportunidades de aplicar seus talentos e crescimentos dentro da organização. Um percentual alto quando comparado as demais alternativas.

Figura 11 - Estou satisfeito por ter oportunidades de aplicar meus talentos e conhecimentos



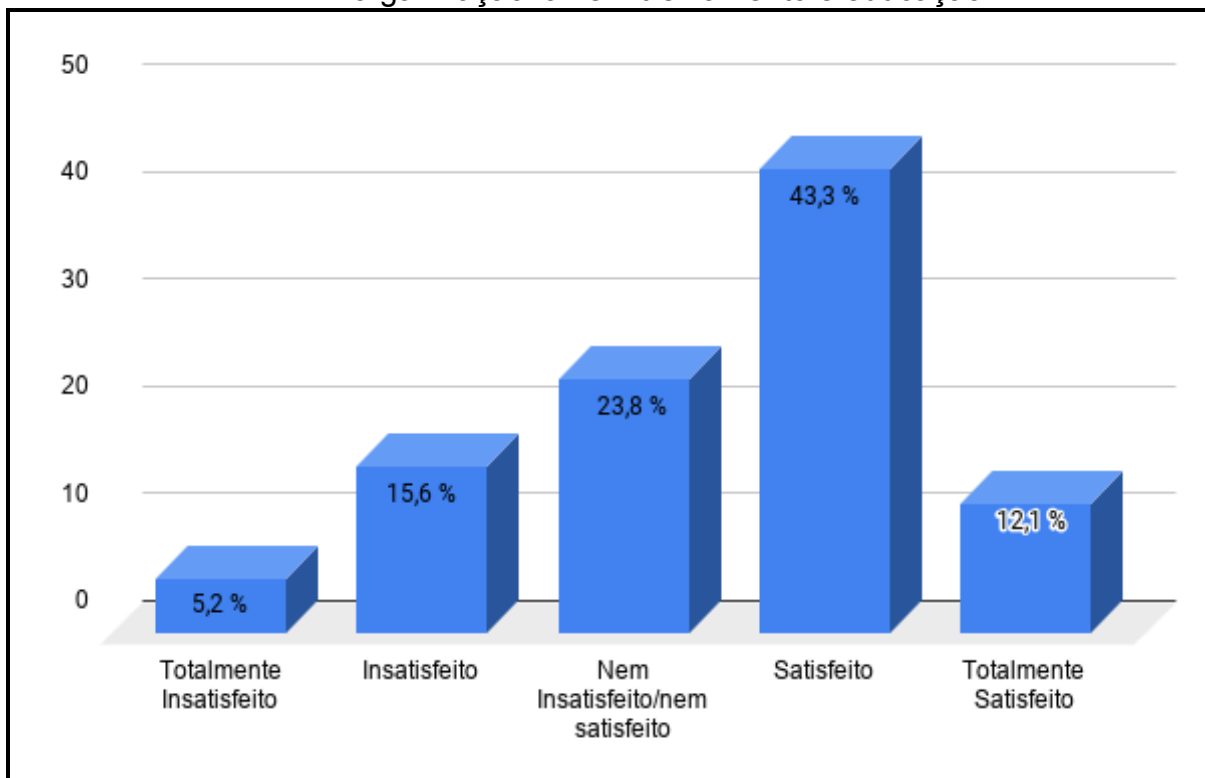
Fonte: elaborada pela autora (2020).

Conforme a Figura 12, o nível de satisfação dos respondentes em relação ao investimento que a organização faz em treinamento e educação é de 43,3%, somando com os que estão totalmente satisfeitos chega-se a um percentual de 55,4% dos respondentes da pesquisa.

Barbieri (2016) reforça esta análise, podem citar pontos comuns entre o treinamento e a aprendizagem. O treinamento prepara mais as pessoas para um sistema de gestão no qual o exercício e o conhecimento de habilidades e competências (de pessoas, do cargo e da organização) são essenciais. A aprendizagem, por outro lado, prepara as pessoas para o desenvolvimento de líderes e agentes de mudança de uma organização que quer mudar e que precisa iniciar um processo criativo de aprendizagem coletiva. De certa forma, o treinamento prepara as pessoas para o processo de aprendizagem, desde que ele faça os

funcionários aprenderem a pensar, a trabalhar em grupo e a mudar. Naturalmente, no treinamento existe aprendizagem, e esta também é um treinamento no trab

Figura 12 – Estou satisfeito com o investimento que a minha organização faz em treinamento e educação

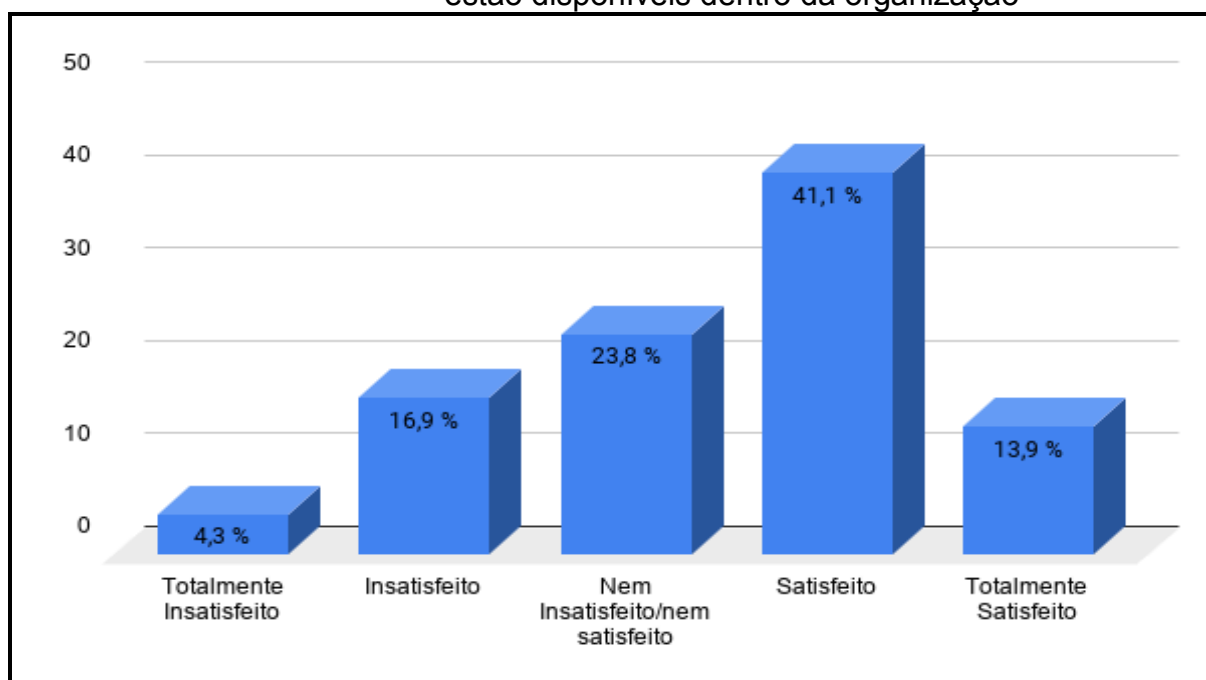


Fonte: elaborada pela autora (2020).

Conforme a Figura 13, que o público está satisfeito em relação ao pacote dos benefícios que estão disponíveis dentro da organização, mas nota-se um percentual de 21,2% dos que estão totalmente insatisfeito e insatisfeito.

Reforçando os dados da análise Freitas (2017), a empresa deve, para gerar recompensas por reconhecimento importantes e desejáveis por todos, ter metas e objetivos alcançáveis a serem atingidos. No limite, reconhecimento deve ser encarado como um benefício. A cultura da empresa deve estar vocacionada, focada e estruturada no reconhecimento do trabalhador. Isto porque quando a empresa reconhece seus talentos recebe em troca motivação, dedicação, parceria e engajamento. Nesse aspecto, foca suas forças em programas de reconhecimento, pratas da casa, participação nos lucros e nos resultados, entre outros.

Figura 13 - Estou satisfeito com o pacote dos benefícios que estão disponíveis dentro da organização



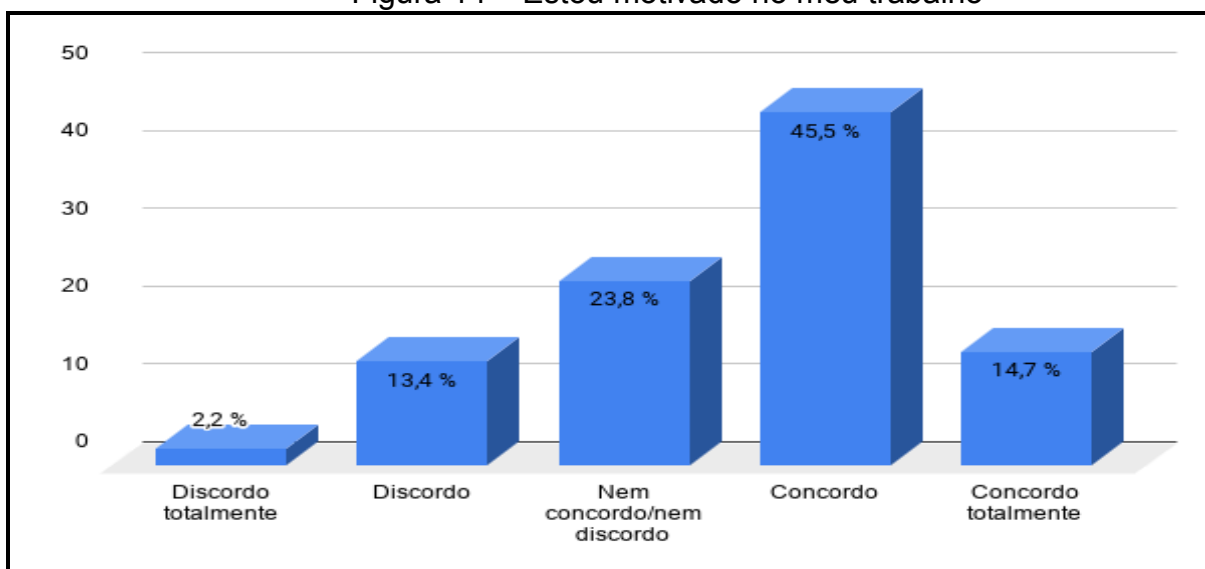
Fonte: elaborada pela autora (2020).

Percebe-se que a Figura 14, que atualmente 60,2% do público está motivado no seu trabalho. Um percentual alto em meio a esta pandemia, sendo assim, nota-se que as pessoas estão felizes.

Reforçando esta análise, para Marques (2016), motivação é um processo que combina esforços para mobilizar e sustentar o comportamento, cujo objetivo principal é alcançar os resultados estabelecidos. Em outras palavras, atingir ou superar os padrões de desempenho determinados pela organização.

Burmester (2018), a organização precisa de muita estabilidade e maturidade emocional para admitir que seus membros erram, mas as recompensas em termos de criatividade e satisfação se traduzem no ambiente organizacional. Um chefe precisa estar muito seguro de si e de sua posição para dizer a um subordinado que ele pode errar. É óbvio que uma afirmação desta virá sempre acompanhada da ressalva implícita: não persistir no erro, porque aí então não se aprendeu com o erro inicial e não se tirou proveito dele para melhorar os processos.

Figura 14 – Estou motivado no meu trabalho

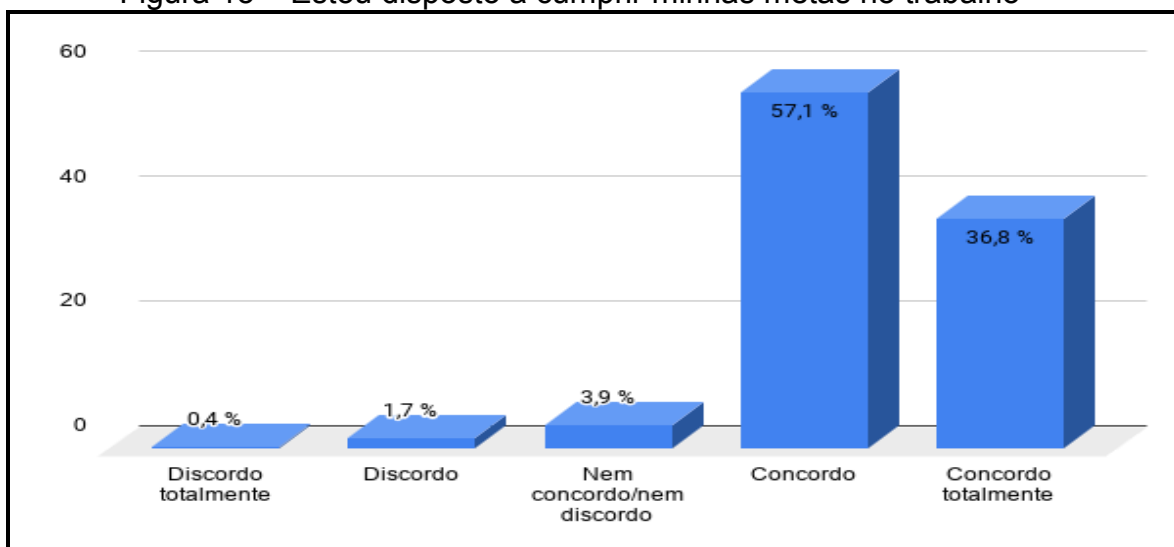


Fonte: elaborada pela autora (2020).

Na Figura 15, percebe-se um engajamento muito alto do público em cumprir suas metas de trabalho, um percentual de 93,9% dos respondentes que concordam e concordam totalmente.

Reforçado esta análise Freitas (2017), o que faz o sucesso de um negócio são as pessoas, não o capital, a tecnologia e/ou os processos. São elas que individualizam, dinamizam e particularizam a atividade da organização. Entretanto, as pessoas têm que ser governadas ou coordenadas. Elas têm que entender qual é o norte daquele negócio. Têm que saber qual é a essência daquela empresa.

Figura 15 – Estou disposto a cumprir minhas metas no trabalho



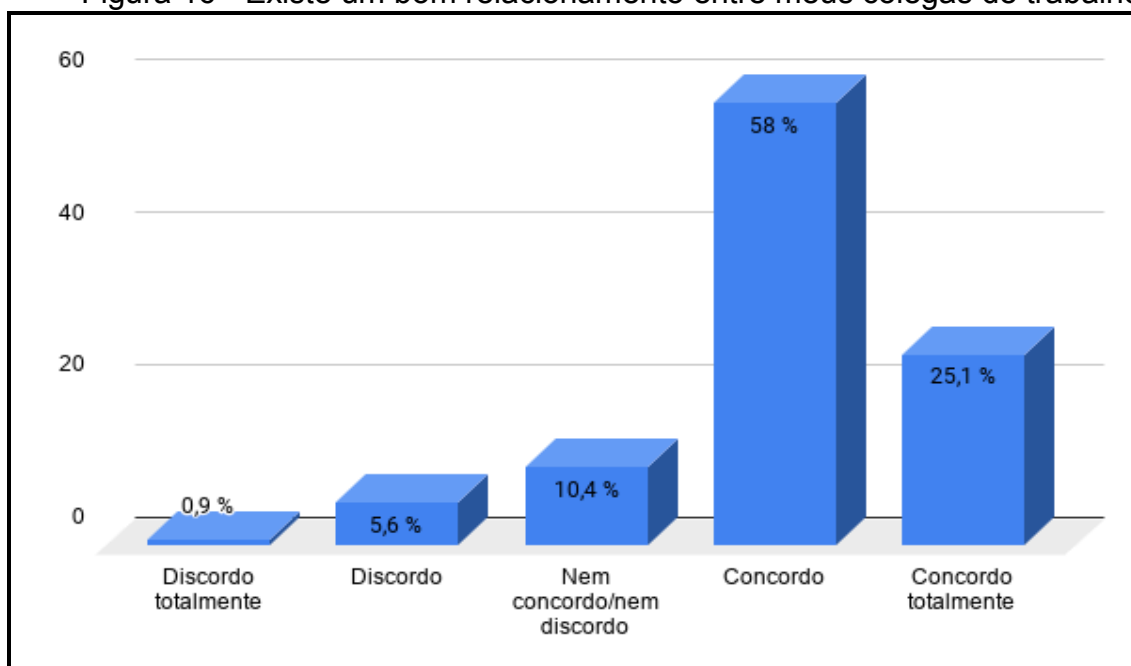
Fonte: elaborada pela autora (2020).

Através dos dados da Figura 16, observa-se que o público concorda e concorda totalmente que há um bom relacionamento entre seus colegas de trabalho, sendo um percentual total de 83,1% dos respondentes.

Conforme afirma Marques (2016), a interação entre indivíduos e grupos com a organização e como a organização influencia o comportamento de indivíduos e grupos. Representa, atualmente, um importante segmento do conhecimento para um indivíduo que precisa se relacionar com uma empresa para trabalhar, por exemplo. O domínio desse conhecimento torna-se ainda mais importante para quem ocupa funções de gestão em uma organização.

Para Mosser (2015), o interesse no trabalho em equipe foi despertado quando se reconheceu que saúde de alta qualidade é alcançada não somente pela prática competente de profissionais trabalhando individualmente, mas também pela presença de sistemas permitem e estimulam boas práticas e protegem contra percalços.

Figura 16 - Existe um bom relacionamento entre meus colegas de trabalho



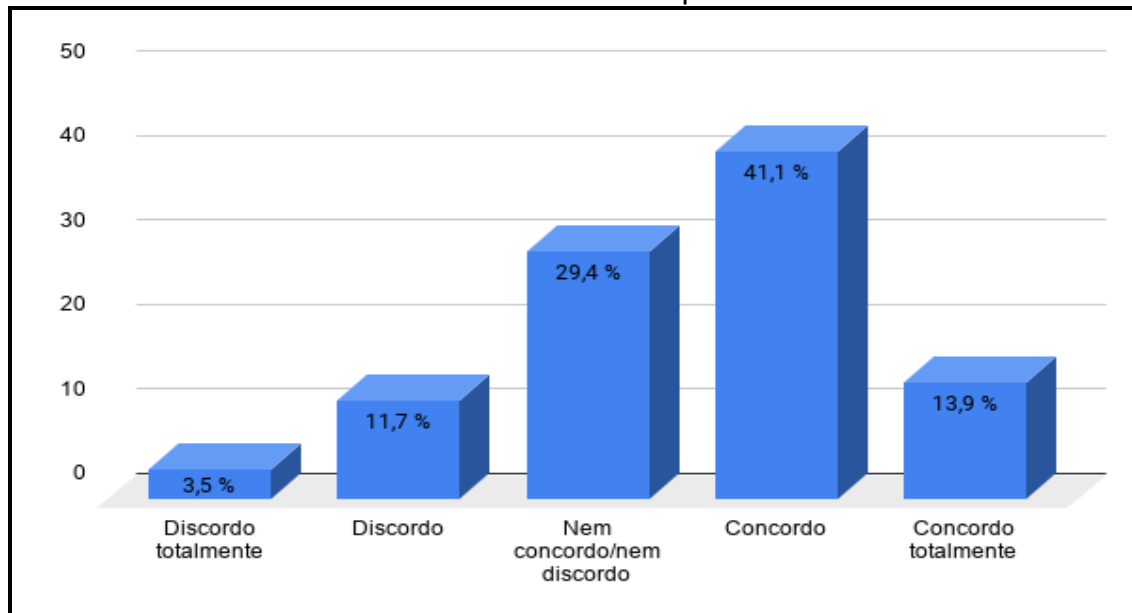
Fonte: elaborada pela autora (2020).

Na Figura 17, a maior parte do público concorda que o seu gestor conduz um conflito de forma adequada, sendo um percentual de 41,1%, mas 29,4% dos respondentes nem concordam/nem discordam da forma como o gestor conduz um conflito dentro da equipe.

Dutra (2019, p. 216) ressalta que a relação entre gestores e suas equipes se altera ao longo da trajetória profissional de ambos (LEIBOWITZ, 1986). No início de suas carreiras, mais do que em fases mais maduras, as pessoas necessitam muito mais de aconselhamento, *feedback*, treinamento, proteção etc. De outro lado, o gestor em início de carreira necessita de suporte técnico e psicológico de sua equipe. Numa fase mais avançada, as pessoas precisam de maior autonomia, exposição e trabalhos desafiadores, enquanto os gestores necessitam de maior lealdade e amizade. Na fase madura, as pessoas e os gestores necessitam de oportunidade para desenvolver outras pessoas.

Os gestores precisam de estímulo, preparação e apoio para atuarem como aconselhores e orientadores de suas equipes. Essa é uma condição básica para que o gestor não fuja do diálogo com sua equipe, orientando as pessoas não só nos aspectos ligados a suas atividades profissionais, mas, também, no que se refere a seus projetos pessoais (DUTRA, 2019).

Figura 17 – Quando existe conflito na equipe o gestor conduz de forma adequada



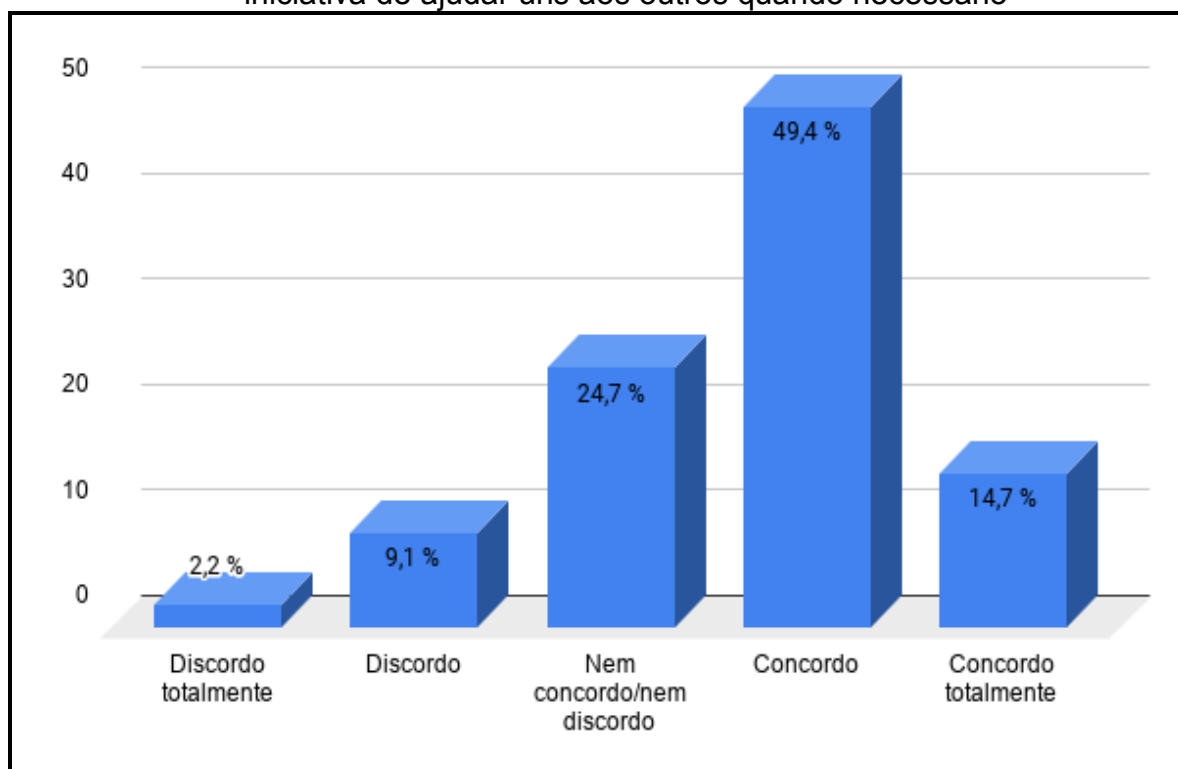
Fonte: elaborada pela autora (2020).

Na Figura 18, 49,4% dos respondentes concordam que os funcionários da equipe tomam a iniciativa de ajudar uns aos outros, o fato de se colocar no lugar do outro e ajudar é relevante para todas as organizações.

Para Freitas (2017), a empresa que não possui um ambiente de ajustamento às necessidades dos trabalhadores terá condições em potencial de apresentar um

clima empresarial voltado ao conflito, à baixa produtividade, à desmotivação e à falta de compromisso. Assim, o clima de uma empresa está intimamente interligado, e integrado, à motivação das equipes. Ou seja, quando se tem na empresa um clima positivo e colaborativo, a escala de motivação das equipes é elevada e o clima é de participação e envolvimento.

Figura 18 - Os funcionários da minha organização tomam a iniciativa de ajudar uns aos outros quando necessário



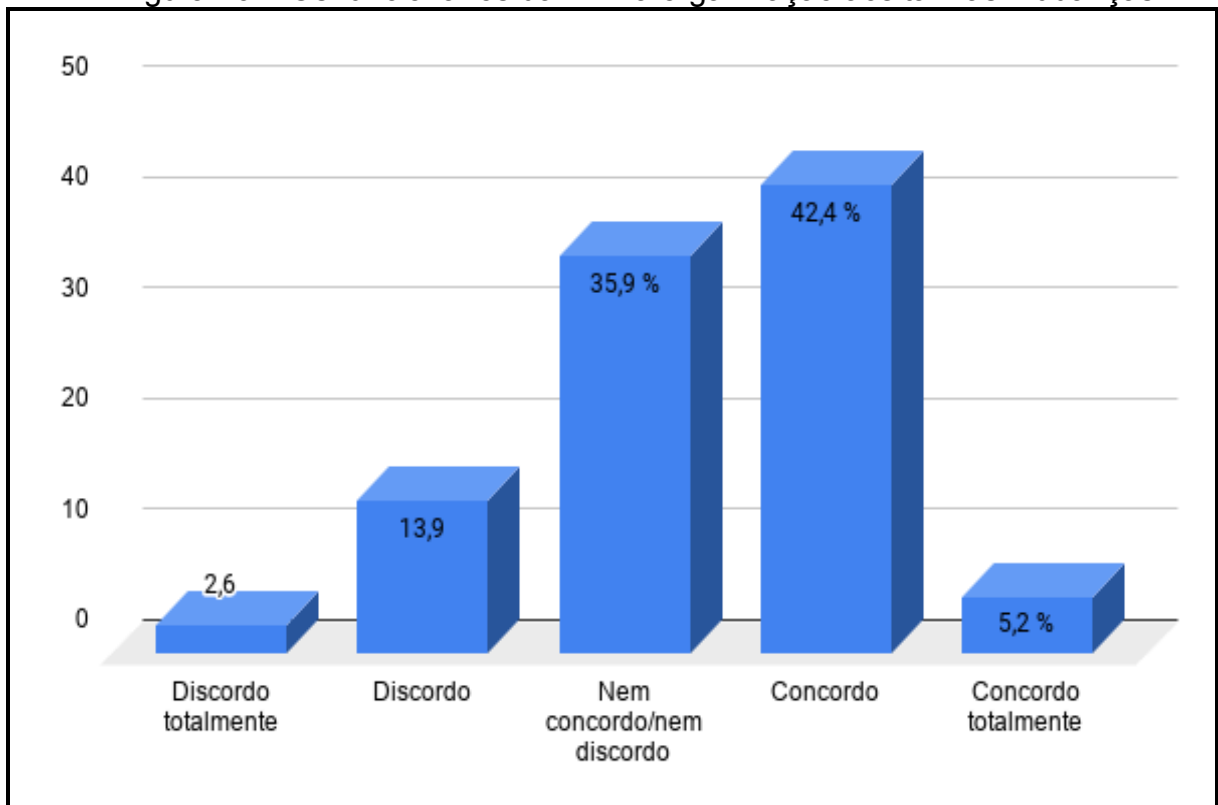
Fonte: elaborada pela autora (2020).

Observa-se na Figura 19, que os funcionários estão divididos em questão das mudanças dentro da organização, pois os que nem concordam e nem discordam equivale a um percentual de 35,9 % da pesquisa, discordo com 13,9% e concordo com um resultado de 42,4% dos respondentes, somando isso, uma porcentagem de 92,2% da atual pesquisa.

Para Mosser (2015), a estabilidade é uma característica de equipe desejável, que deve ser estimulada e preservada sempre que as circunstâncias permitirem. As equipes que persistem por certo tempo, mas precisam conviver com mudanças constantes no quadro de pessoal, habitualmente não alcançam níveis de

envolvimento e interdependência que caracterizam a maioria das equipes de alto desempenho.

Figura 19 – Os funcionários da minha organização aceitam as mudanças

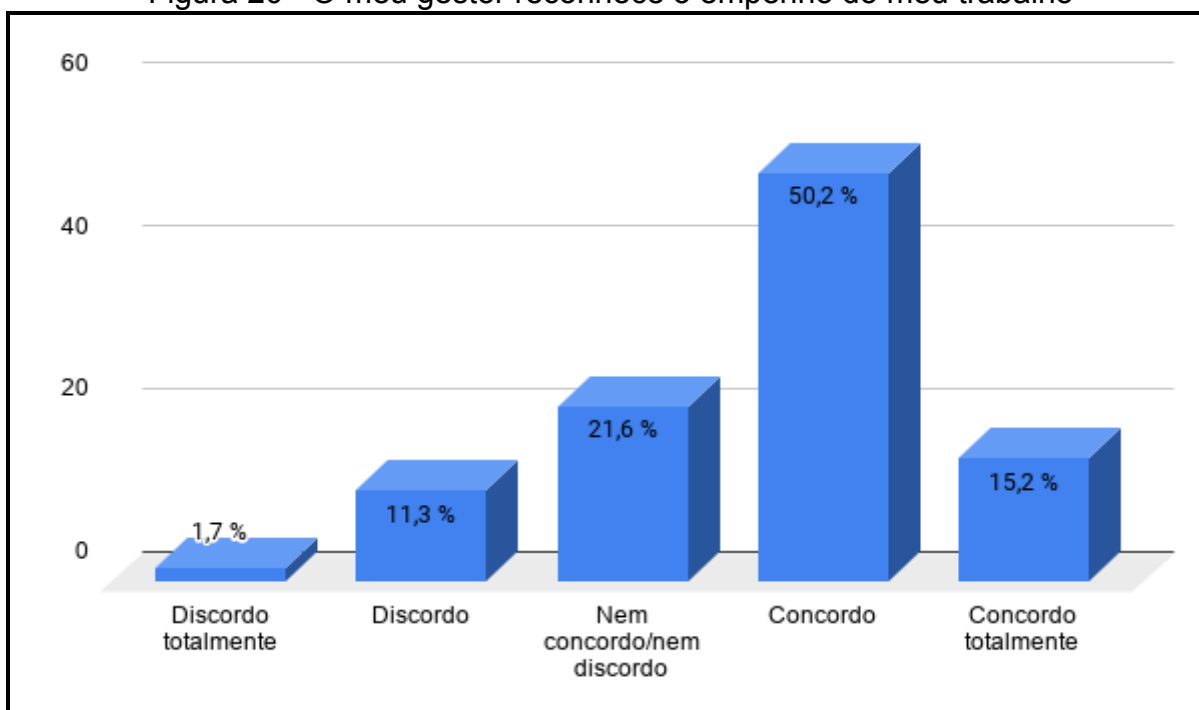


Fonte: elaborada pela autora (2020).

Conforme a Figura 20, 50,2% dos respondentes concorda que o seu gestor reconhece o desempenho do seu trabalho, mas 13% discorda totalmente e discorda desta pergunta.

Contemplando esta análise Barbieri (2016), afirma que a principal contribuição do líder centra-se no reconhecimento das boas ideias, no apoio às mesmas, na decisão de desafiar o sistema para que os novos produtos, serviços e processos sejam adotados. Os líderes se antecipam na aceitação das inovações, através de uma aprendizagem centrada na superação dos obstáculos. Eles aprendem com os fracassos e com os sucessos. A liderança depende de uma motivação, de um sonho sobre o futuro de uma organização. Os líderes evidenciam total confiança no seu sonho e na sua capacidade de materializá-lo. Assim, o sonho e a visão representam a força que materializa o futuro.

Figura 20 - O meu gestor reconhece o empenho do meu trabalho

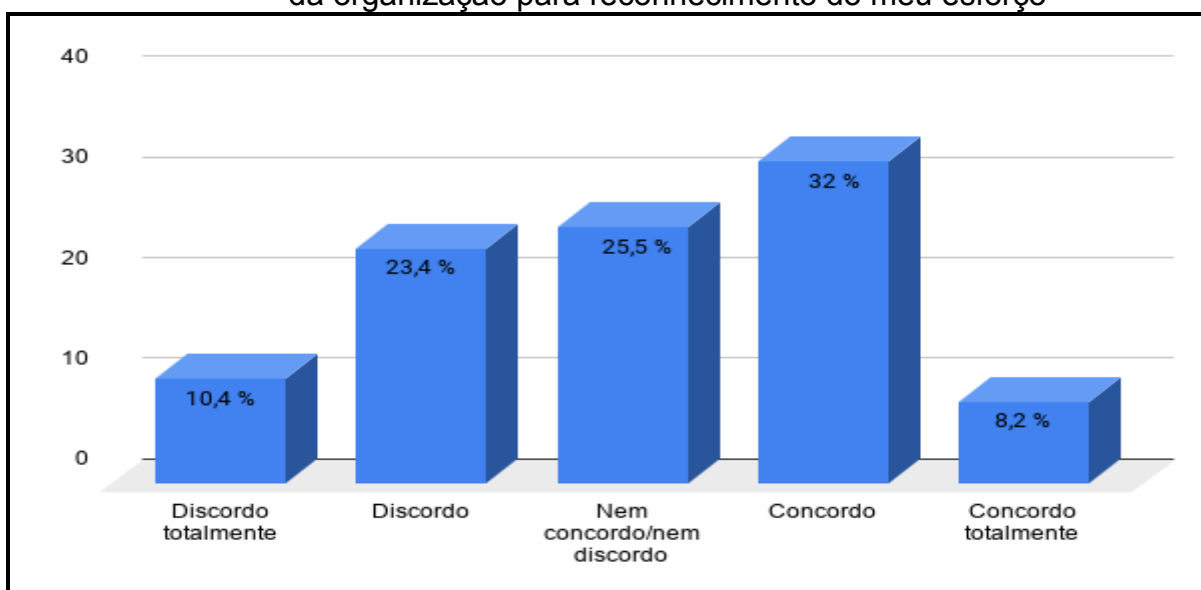


Fonte: elaborada pela autora (2020).

Verifica-se na Figura 21, uma divisão entre o público da pesquisa, em relação aos planos de carreira dentro da organização, pois os que discordam da pergunta são 23,4% dos respondentes, nem discordam e nem concordam com 25,5% dos respondentes e concordam com 32%, totalizando uma porcentagem de 80,9% do público total da pesquisa.

Reforçando Barbieri (2016) aponta que o treinamento sempre se realiza através de cursos, seminários, workshops mais rápidos e a Educação Continuada deve focar mais cursos universitários. O fundamental é que as pessoas sempre atualizem seus conhecimentos, pois a empresa hoje está inserida numa Sociedade da Informação e do Conhecimento, e numa economia global, a qual está em contínua mudança. A competição e a competitividade sempre estão presentes na tomada de decisões, na estratégia e na gestão das organizações, o que demanda aperfeiçoamento contínuo dos executivos. Além do treinamento mais técnico ou formal, existem cursos voltados para aprimorar as habilidades comportamentais e de liderança, dentro dos conceitos de uma metodologia específica a ser passada ao executivo, como, por exemplo, a metodologia da Liderança Situacional.

Figura 21 - A empresa oferece planos de carreira dentro da organização para reconhecimento do meu esforço

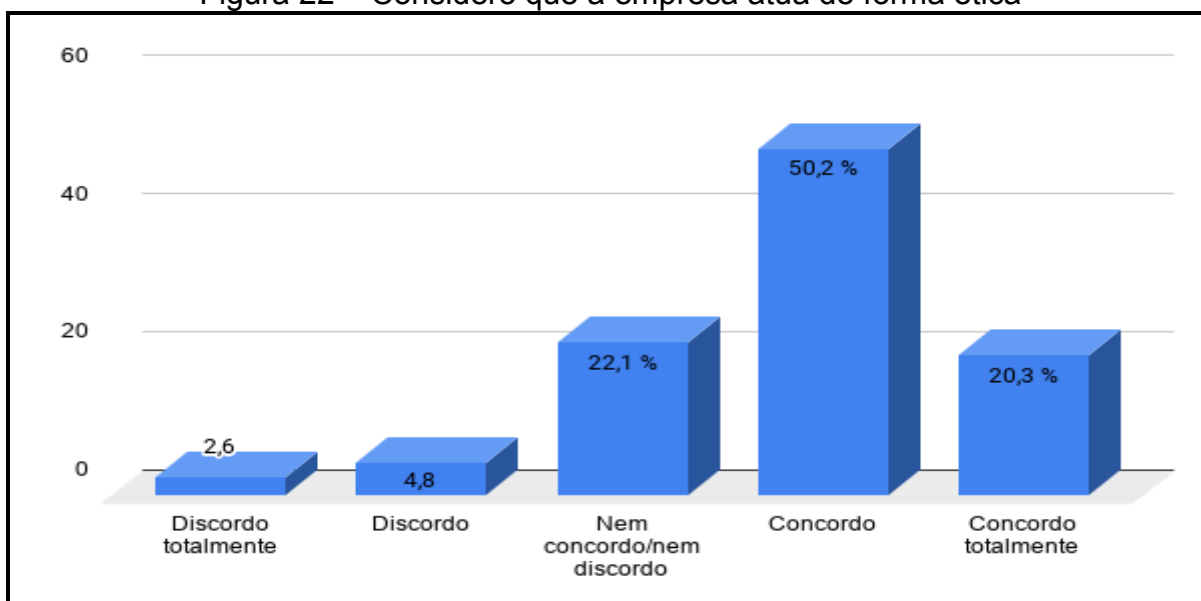


Fonte: elaborada pela autora (2020).

Na Figura 22, percebe-se que 70,5% dos respondentes concordam e concordam totalmente que na empresa onde trabalham atualmente, a mesma age de forma ética, sendo um ponto positivo, pois agrega valor a organização.

Complementando esta análise Tavares (2014), afirma que, estudar ética, falar de ética, refletir sobre ética é, portanto, entender toda a dimensão da sociedade, da humanidade. A ética, por si só, não vai elaborar um manual de condutas, nem tampouco elencar um rol de atitudes certas e erradas.

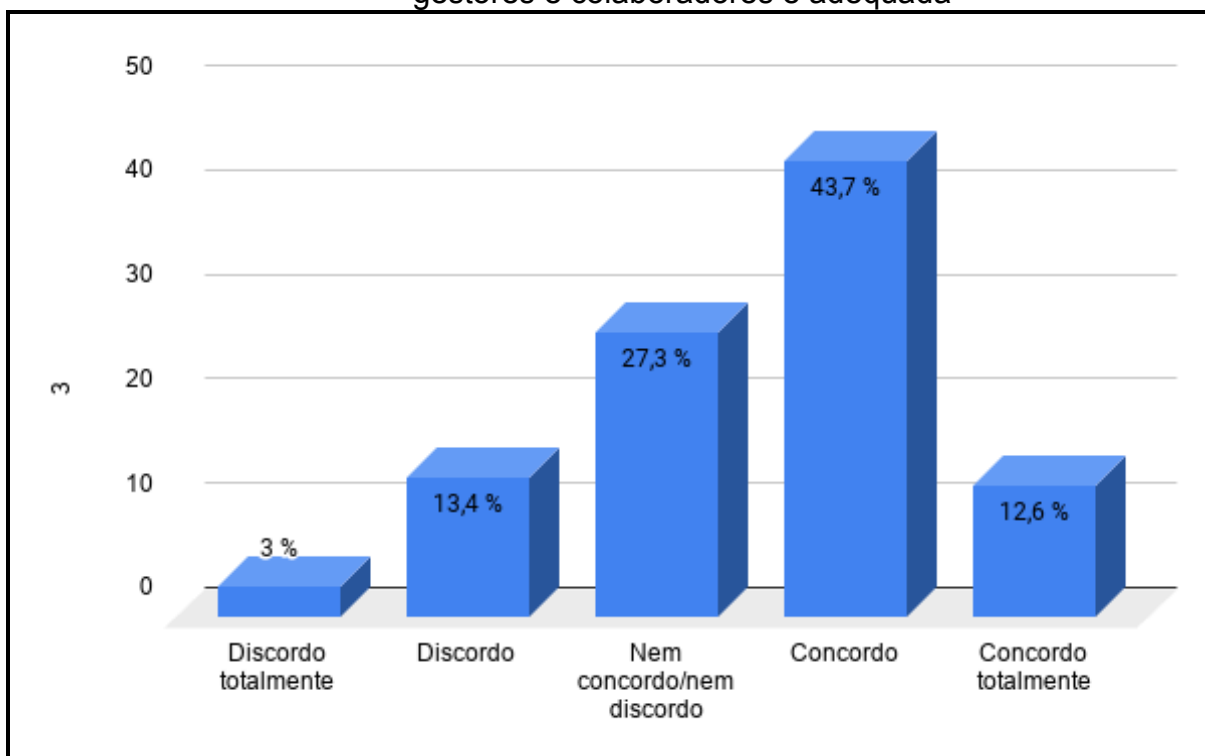
Figura 22 – Considero que a empresa atua de forma ética



Fonte: elaborada pela autora (2020).

Conforme a Figura 23, 56,3% do público concorda e concorda totalmente que comunicação do seu gestor é adequada juntamente com os colaboradores, mas os que discordam e discordam totalmente somam-se 16,4% do público.

Figura 23 – Na minha organização a comunicação entre gestores e colaboradores é adequada

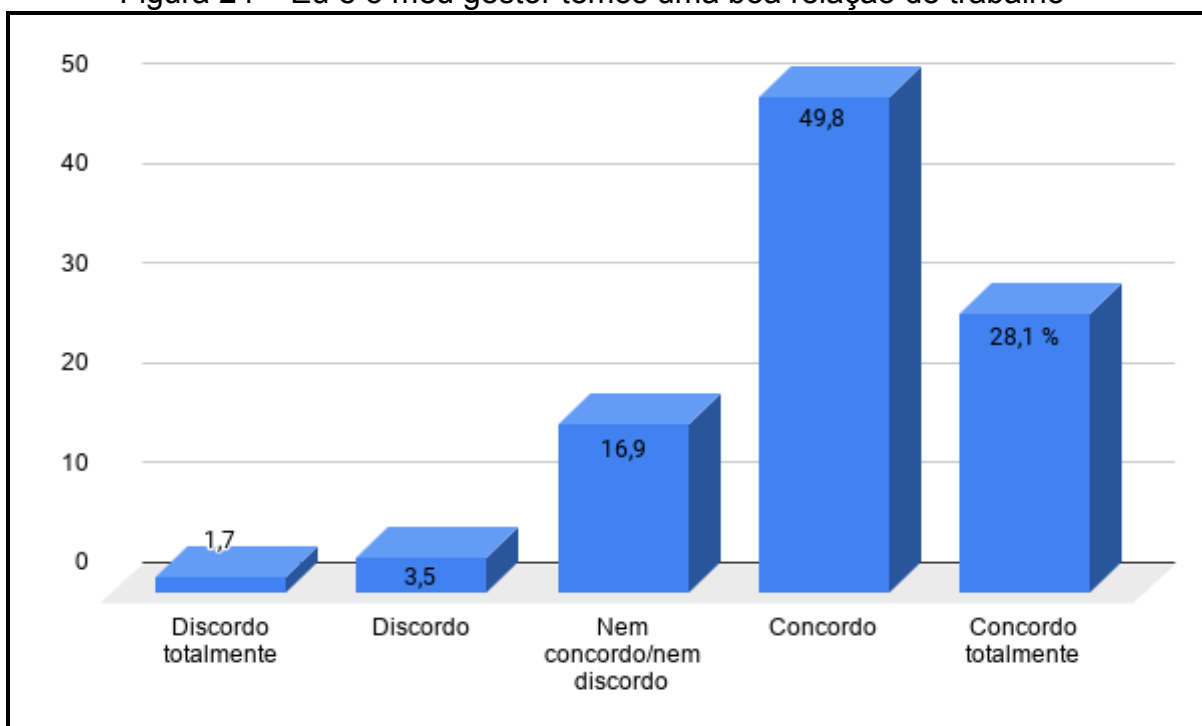


Fonte: elaborada pela autora (2020).

Conforme verificado na Figura 24, o público concorda e concorda totalmente que há uma boa relação de trabalho entre o funcionário e o gestor, sendo 77,9% dos respondentes da pesquisa.

Afirmando esta análise Barbieri (2016), o líder deve utilizar princípios claros, acreditando que todas as tarefas e esforços são importantes na busca da excelência. O amanhã organizacional só chega através de trabalho árduo e da persistência. A pessoa que lidera precisa de um plano operacional, porém os casos mais bem-sucedidos de inovação e mudança não gastam demasiado tempo em planejamento estratégico, sem deixar de realizá-lo. Parecem mais um conjunto de intuições, de narrativas de aventuras ou de pequenas ações e vitórias que se somam e mostram, posteriormente, o atingimento de uma meta de sucesso. Estas pequenas ações e vitórias sinalizam que até os maiores desafios podem ser alcançados.

Figura 24 – Eu e o meu gestor temos uma boa relação de trabalho

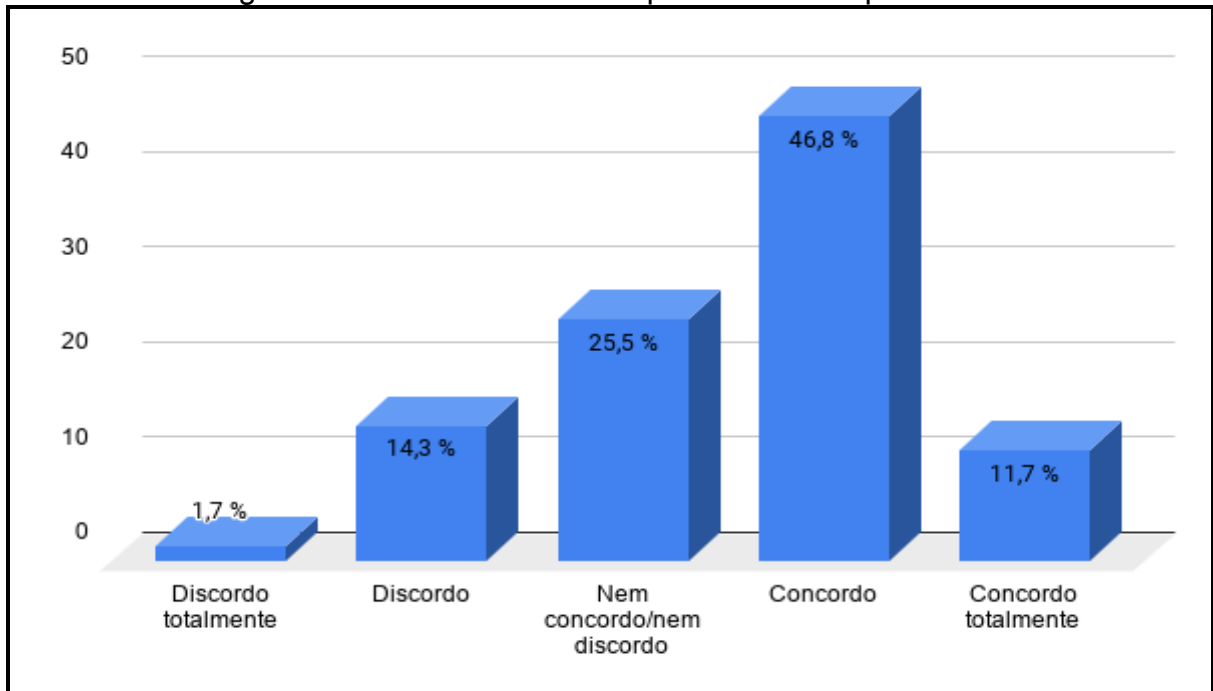


Fonte: elaborada pela autora (2020).

Percebe-se na Figura 25, que o trabalho para a maioria dos respondentes supera suas expectativas. Pois os que concordam e concordam totalmente equivale a 58,5% dos respondentes e os que discordam e discordam totalmente somam-se 16%.

Conforme afirma Marques (2016), o mundo muda hoje com muita rapidez, afetando as organizações que, para acompanhar tais mudanças, precisam se adaptar, inovar, criar novas formas de organização, novos processos de trabalho, novos modos de relacionamento com clientes, com fornecedores e com a sociedade em geral. Como é possível observar, quase todas essas mudanças afetam o comportamento dos indivíduos, aumentando a importância de se estudar o comportamento organizacional. Se, por um lado, podemos inferir que essas mudanças são verdadeiros desafios para o comportamento organizacional, por outro, constituem-se em ricas oportunidades de se aprimorar e aplicar os conceitos de Comportamento Organizacional nas organizações.

Figura 25 – O meu trabalho supera minhas expectativas



Fonte: elaborada pela autora (2020).

4.2 CRUZAMENTO DE DADOS

Nesta etapa é efetuado o cruzamento dos dados das perguntas e elaborada uma análise dentro destes resultados. Foi utilizado o cruzamento das perguntas com gênero, faixa etária, tempo de empresa, estado civil e grau de escolaridade, sendo os mesmos apresentados no trabalho.

Conforme demonstra a Tabela 1, os respondentes que possuem entre 21 e 40 anos são os que mais estão satisfeitos em relação ao seu ambiente de trabalho. Em tese, todas as idades demonstram um nível alto de satisfação, mas vale ressaltar que conforme demonstra o resultado, tem muitos respondentes que estão nem insatisfeito e nem satisfeito, estando indefinido.

Reforçando esta análise, Barbieri (2016) ressalta que os bons funcionários aceitam cada vez menos normas que não entendem. É possível criar um ambiente que seja ao mesmo tempo livre e disciplinado. Bom humor e descontração não conflitam com disciplina. Existe a hora para se divertir e existe a hora para trabalhar com seriedade.

Tabela 1 – Cruzamento entre a pergunta 9 com a idade

Estou satisfeito com o meu ambiente de trabalho		Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Insatisfeito/nem satisfeito	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	
IDADE	Até 20 anos	0	0	4	8	2	14
	Entre 21 e 30 anos	3	3	24	44	18	92
	Entre 31 e 40 anos	0	5	17	41	6	69
	Entre 41 e 50 anos	3	0	6	14	12	35
	Mais de 50 anos	1	0	3	16	1	21
Total		7	8	54	123	39	231

Fonte: elaborada pela autora (2020).

Na Tabela 2, nota-se que a maioria dos respondentes que possuem entre 2 a 4 anos de empresa estão satisfeitos com o ambiente de trabalho, sendo um total de 48 respondentes. Neste mesmo tempo de empresa, 18 respondentes informam que estão nem insatisfeito e nem satisfeito.

Com base na análise dos dados, Barbieri (2016) reforça que a confiança é o princípio que define os excelentes lugares para trabalhar. Ela é criada a partir da credibilidade da gerência, do respeito com que os funcionários se sentem tratados e da extensão em que os funcionários esperam ser tratados de maneira imparcial. O grau de orgulho das pessoas para com a empresa, bem como os níveis de uma conexão autêntica e de camaradagem que os funcionários sentem entre si, são componentes adicionais essenciais.

Tabela 2 - Cruzamento entre a pergunta 9 com o tempo de empresa

Estou satisfeito com o meu ambiente de trabalho		Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Insatisfeito/nem satisfeito	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	
TEMPO DE EMPRESA	2 a 4 anos	5	6	18	48	15	92
	5 a 7 anos	0	0	9	19	6	34
	8 a 10 anos	0	1	6	13	0	20
	Até 1 ano	1	0	11	16	10	38
	Mais de 10 anos	1	1	10	27	8	47
Total		7	8	54	123	39	231

Fonte: elaborada pela autora (2020).

Percebe-se na Tabela 3, que há 130 pessoas dos 231 respondentes da pesquisa, que estão satisfeitos com as oportunidades de aplicar seus talentos e conhecimentos dentro da organização em que atuam. Dentre estes respondentes 40

deles possuem somente o Ensino Médio, tendo um equilíbrio neste resultado e ressaltando a importância de propor crescimento dentro das organizações.

Tabela 3 – Cruzamento entre a pergunta 11 com o grau de escolaridade

Estou satisfeito por ter oportunidades de aplicar meus talentos e conhecimentos		Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Insatisfeito/nem satisfeito	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	
ESCOLARIDADE	Ensino Fundamental	2	0	5	3	1	11
	Ensino Médio	0	4	8	40	6	58
	Ensino Superior Completo	0	1	6	22	9	38
	Ensino Superior Incompleto	3	9	21	40	13	86
	Pós Graduação	0	1	4	25	8	38
Total		5	15	44	130	37	231

Fonte: elaborada pela autora (2020).

Conforme consta na Tabela 4, os respondentes que possuem de 2 a 4 anos de empresa são os que estão mais satisfeitos, somando um total de 53 pessoas que responderam a pesquisa, demonstrando que recebem um incentivo desde cedo nas organizações, devemos treiná-los para serem ótimos profissionais, indiferente do setor em que trabalham e de quanto tempo ficariam na organização, quando se é investido no funcionário a organização também ganha.

Reforçando o que demonstra a pesquisa Freitas (2017), diz que treinar é vantagem competitiva tanto para as pessoas como para as empresas, pois essas ações de treinamento e de desenvolvimento enriquecem o patrimônio humano, que é o responsável por formar e sustentar o capital intelectual da empresa. Isto tudo porque treinamento tem a ver com conhecimento e informação.

Tabela 4– Cruzamento entre a pergunta 12 com tempo de empresa

Estou satisfeito com o investimento que a minha organização faz em treinamento e educação		Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Insatisfeito/nem satisfeito	Satisfeito	Totalmente Satisfeito	
TEMPO DE EMPRESA	2 a 4 anos	8	12	21	42	9	92
	5 a 7 anos	1	10	7	13	3	34
	8 a 10 anos	1	2	5	10	2	20
	Até 1 ano	1	4	14	12	7	38
	Mais de 10 anos	1	8	8	23	7	47
Total		12	36	55	100	28	231

Fonte: elaborada pela autora (2020).

Na Tabela 5, demonstra-se que há um equilíbrio entre os gêneros que concordam na motivação do seu trabalho. Ambos os resultados estão equilibrados,

mas com um nível alto de motivação.

Segundo Freitas (2017), a organização deve gerar oportunidades para todos de sua equipe de profissionais, para que estas expectativas se realizem. Ou seja, para se manter viva, produtiva e com qualidade, a empresa deve manter a chama da motivação nos trabalhadores, deve ter programas sólidos e transparentes que abram as portas para as oportunidades. E isto foi feito como primeira ação desse executivo, um dos autores deste livro, logo que assumiu o cargo de recursos humanos da empresa.

Tabela 5– Cruzamento entre a pergunta 14 com o gênero

Estou motivado no meu trabalho		Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo/nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
	Feminino	2	17	24	55	13
	Masculino	3	15	31	50	21
Total		5	32	55	105	34

Fonte: elaborada pela autora (2020).

Analisando os dados da mesma pergunta, conforme demonstra a Tabela 6, onde foram questionados sobre a motivação do trabalho, os respondentes que possuem entre 21 e 30 anos são os que estão mais motivados. Sendo uma faixa etária jovem e com todo um potencial, prontos para aceitar as mudanças e dispostos a colaborar.

Para Bergamini (2018), entusiasmo pela eficácia organizacional tirou do ser humano algumas das suas características mais essenciais. Para atingir essa eficácia, as organizações precisam contar com recursos, sejam financeiros, produtivos, técnicos e assim por diante. Tentando unificar conceitos, alguns teóricos passaram a considerar que a motivação deve contar também com os recursos das pessoas enquanto potencial produtivo. Nasce uma nova terminologia.

As pessoas passaram a ser consideradas como Recursos Humanos dos quais as empresas podem dispor. Dada a natureza subjetiva da motivação, ela é impalpável e assim não se pode medi-la, portanto essa abordagem deixa ainda a desejar com vistas a um aproveitamento mais amplo dos recursos e das competências humanas. As pessoas eram consideradas apenas um entre os

recursos dos quais se podiam lançar mão, como insumos produtivos, fontes financeiras, tecnologia e assim por diante (BERGAMINI, 2018)

Tabela 6 – Cruzamento entre a pergunta 14 com a idade

Estou motivado no meu trabalho		Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo/n em discordo	Concordo	Concordo totalmente
IDADE	Até 20 anos	0	4	1	7	2
	Entre 21 e 30 anos	4	10	26	41	11
	Entre 31 e 40 anos	2	11	15	30	11
	Entre 41 e 50 anos	0	4	6	17	8
	Mais de 50 anos	0	2	7	10	2
Total		6	31	55	105	34

Fonte: elaborada pela autora (2020).

Conforme demonstra na Figura 32, onde reforça a análise da Tabela 6, a faixa etária que possui entre 21 e 30 anos concorda que esta disposta a cumprir suas metas, obtendo um resultado de 85 respondentes desta faixa etária.

Segundo o autor Bergamini (2018, p.52), é necessário articular a meta do trabalho com clareza, caso contrário “a frustração de rodar em círculos e não sair do lugar abala a vida interior no trabalho, derrubando a motivação” (Amabile, T. M.; Kramer, S. J., 2007, p. 42-53). Mais do que em qualquer outro lugar, é no trabalho que as pessoas querem se sentir confortavelmente seguras do seu bem-estar pelo uso produtivo dos pontos fortes que têm.

Segundo Tjara (2014), a qualidade do ambiente percebida e experimentada pelo colaborador influencia diretamente no comportamento e nas atitudes entre as pessoas e os grupos de trabalho.

Figura 32 – Cruzamento entre a pergunta 15 com a idade

Estou disposto a cumprir minhas metas no trabalho		Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo/n em discordo	Concordo	Concordo totalmente
IDADE	Até 20 anos	0	0	0	8	6
	Entre 21 e 30 anos	1	2	4	53	32
	Entre 31 e 40 anos	0	2	2	38	27
	Entre 41 e 50 anos	0	0	1	23	11
	Mais de 50 anos	0	0	2	10	9
Total		1	4	9	132	85

Fonte: elaborada pela autora (2020).

Na Figura 33, nota-se que os solteiros e casados concordam que existe um bom relacionamento entre seus colegas de trabalho.

Afirma Bergamini (2018), que o ritmo acelerado das solicitações de mudança, na atualidade, tem complicado a adaptação das pessoas. Cloke, K. e Goldsmith, J. (2005, p. VII) apontam que “a mudança é, no momento, constante, os conflitos que invariavelmente a acompanham podem ser vistos por toda a parte”. O estresse pelo qual passam as pessoas em suas solicitações de trabalho tem dificultado o seu ajustamento e determinado seu desgaste. Estudos bastante recentes sobre a psicopatologia do comportamento humano no trabalho têm buscado a prevenção de conflitos entre o indivíduo e a organização.

É evidente a dificuldade de chegar a qualquer tipo de mudança mais profunda na maneira de ser das pessoas. O êxito só ocorre quando se respeita o sentido que cada um atribui àquilo que faz para atender às solicitações da sua vida motivacional no trabalho. Respeitar o ser humano é manter intacta a sua maneira espontânea de ser (Bergamini, 2018),

Figura 33 – Cruzamento entre a pergunta 16 com o estado civil

Existe um relacionamento entre meus colegas de trabalho		Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo/nem em discordo	Concordo	Concordo totalmente
ESTADO CIVIL	Casado	1	5	11	43	17
	Divorciado	0	0	1	5	2
	Solteiro	0	6	8	65	31
	União Estável	1	2	4	21	8
Total		2	13	24	134	58

Fonte: elaborada pela autora (2020).

Conforme mostra na Figura 34, a maioria dos colaboradores concordam que há uma iniciativa de ajudar uns aos outros dentro da organização, os mesmos possuem o tempo de empresa de 2 a 4 anos, sendo, uma visão diferente de quem possui mais de 10 anos de empresa, que apenas 29 responderam que concordam. Tendo uma experiência diferente dentro da organização.

Para Freitas (2017), é importante ressaltar que um clima não receptivo e não participativo interfere na cultura e, com isto, afeta a estratégia. Ou seja, as condições ambientais, portanto, levam uma empresa a ter níveis ótimos de motivação ou de perda dela. Portanto, poderão gerar tanto motivação quanto desmotivação nas

equipes. Do mesmo modo, o não cuidado com a atmosfera da empresa leva, no fim das contas, à queda da motivação. Essa queda, evidentemente, propicia um comportamento desfavorável por parte das pessoas e leva à frustração e à fuga. A fim de minimizar as ocorrências de desmotivação, baixa produtividade, desinteresse.

Figura 34 – Cruzamento entre a pergunta 18 com o tempo de empresa

Os funcionários da minha organização tomam a iniciativa de ajudar uns aos outros quando necessário		Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo/nem em discordo	Concordo	Concordo totalmente
TEMPO DE EMPRESA	2 a 4 anos	4	7	18	45	18
	5 a 7 anos	0	7	10	11	6
	8 a 10 anos	0	4	7	9	0
	Até 1 ano	0	2	6	22	8
	Mais de 10 anos	1	1	16	27	2
Total		5	21	57	114	34

Fonte: elaborada pela autora (2020).

Na Figura 35, demonstra que a maioria do público que tem de 2 a 4 anos de empresa concorda que recebem o reconhecimento do seu trabalho, os que possuem mais de 10 anos também concordam.

Conforme Dutra (2019), os instrumentos de gestão suportam a relação contínua entre as pessoas e a organização. São esses instrumentos que garantem o nível de informação das pessoas em relação à organização e vice-versa; que estimulam e oferecem suporte necessário a que a pessoa assuma o protagonismo de sua carreira e de seu desenvolvimento; que permitem à organização decidir sobre oportunidades de carreira e sobre a escolha de pessoas; que garantem os espaços necessários para que as pessoas e a organização negociem suas expectativas; e que suportam a revisão contínua do sistema como um todo.

Figura 35 – Cruzamento entre a pergunta 20 com o tempo de empresa

O meu gestor reconhece o empenho do meu trabalho		Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo/nem em discordo	Concordo	Concordo totalmente
TEMPO DE EMPRESA	2 a 4 anos	3	10	20	46	13
	5 a 7 anos	0	6	8	15	5
	8 a 10 anos	0	3	6	7	4
	Até 1 ano	1	2	7	17	11
	Mais de 10 anos	0	5	9	31	2
Total		4	26	50	116	35

Fonte: elaborada pela autora (2020).

Na Figura 36, nota-se mais uma vez que o público que tem de 2 a 4 anos que o público que mais concorda com a pergunta, em segundo o público com mais de 10 anos, alegando que o seu trabalho supera suas expectativas.

Segundo Dutra (2019), para gerir sua carreira, a pessoa necessita conhecer a si mesma, ter consciência de seu projeto profissional e das oportunidades oferecidas pela empresa e pelo mercado de trabalho.

Figura 36 – Cruzamento entre a pergunta 25 com o tempo de empresa

O meu trabalho supera minhas expectativas		Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo/n em discordo	Concordo	Concordo totalmente
TEMPO DE EMPRESA	2 a 4 anos	3	11	27	39	12
	5 a 7 anos	0	6	6	16	6
	8 a 10 anos	0	5	5	9	1
	Até 1 ano	0	7	10	17	4
	Mais de 10 anos	1	4	11	27	4
Total		4	33	59	108	27

Fonte: elaborada pela autora (2020).

Na Figura 37, percebe-se que há uma divisão do nível de escolaridade dos que concordam com a pergunta, entre Ensino Médio, Superior Incompleto e Pós Graduação, tendo o Superior incompleto com 13 respondentes que discordam da pergunta, mas na maioria ainda concordantes.

Leite (2017), a estrutura deve ser leve e oferecer flexibilidade de adaptação às contingências de um novo mundo em permanente evolução, onde o componente tecnológico logo se obsoleto, afetando qualquer organização de trabalho. Esse conceito implica automaticamente ter fluidez das ideias para tomada de decisões em uma organização.

Figura 37 – Cruzamento entre a pergunta 25 com escolaridade

O meu trabalho supera minhas expectativas		Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo/n em discordo	Concordo	Concordo totalmente
ESCOLARIDADE	Ensino Fundamental	0	1	2	8	0
	Ensino Médio	0	9	13	28	8
	Ensino Superior Completo	1	3	8	19	7
	Ensino Superior Incompleto	3	13	29	32	9
	Pós Graduação	0	7	7	21	3
Total		4	33	59	108	27

Fonte: elaborada pela autora (2020).

5 CONCLUSÃO

A conclusão do presente trabalho baseia-se em identificar o nível de satisfação dos funcionários da Região Metropolitana da Serra Gaucha, dentro deste objetivo identificar a perspectiva destes funcionários com relação a organização em que atuam no momento.

Conclui-se que o nível de satisfação dos colaboradores desta região é alta, tendo, como maioria dos respondentes moradores da cidade de Caxias do Sul, ambos trabalhadores do segmento do serviço. Do resultado da pesquisa aponta que 60,2% dos respondentes sentem-se motivados no trabalho, 70,1% dos respondentes estão satisfeito com seu ambiente de trabalho.

Nota-se que a maioria dos respondentes são pessoas mais jovens, que tem de 21 a 30 anos, a pesquisa ficou dividida entre o gênero masculino e feminino. NO grau de escolaridade tivemos um índice baixo de respondentes formados, tendo sua maioria os que continuam Superior Incompleto e os possuem Ensino Médio.

É claro no resultado desta pesquisa que os colaboradores que responderam estão felizes com suas organizações, obtendo um resultado baixo de insatisfação ou de não concordância com as perguntas efetuadas. Neste caso, é necessário que as organizações continuem investindo e agregando maior valor ao funcionário, pois, é o funcionário quem esta a frente do negócio.

Valorizar o funcionário, efetuar feedback, promover treinamentos, dentre outras formas de manter o mesmo satisfeito que neste trabalho foram citadas, para que também se tenha um cliente satisfeito. Infelizmente algumas organizações não contribuem tanto com o funcionário e acabam perdendo seus clientes.

O funcionário que por sua vez trabalha insatisfeito acaba por ter problemas de saúde, alguns relatam depressão, ansiedade, stress, decorrentes da pressão que acaba sofrendo por não trabalhar feliz ou por não faze o que realmente gostaria.

Leite (2017), a estrutura deve ser leve e oferecer flexibilidade de adaptação às contingências de um novo mundo em permanente evolução, onde o componente tecnológico logo se obsoletiza, afetando qualquer organização de trabalho. Esse conceito implica automaticamente ter fluidez das ideias para tomada de decisões em uma organização.

5.1 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Estamos vivendo um momento de pandemia devido a COVID-19, por este fato o resultado da pesquisa foi baixo e o nível de expansão da mesma também foi limitado. A ideia inicial do trabalho seria coletar também entrevistas com os funcionários de algumas organizações, obter depoimentos e anexar juntamente com os resultados da pesquisa.

5.2 CONTRIBUIÇÕES FINAIS

O tema deste trabalho é dificilmente discutido dentro das organizações no nosso momento atual, fala-se tanto em crise, em pandemia, em aumentar lucro e diminuir despesas, que os gestores acabam por esquecer de quem está dia a dia trabalhando e merece ser valorizado, indiferente do setor em que está trabalhando.

O trabalho hoje é uma necessidade para a maioria do público, pois, precisamos sobreviver e nos manter, mas além de tudo precisamos estar bem mentalmente. Por isso, é de extrema importância, deixar de pensar em arrecadar dinheiro e pensar mais na felicidade, o indivíduo acaba por pensar que o dinheiro quem traz felicidade e acaba por trabalhar exageradamente.

O funcionário hoje é a entrada para qualquer empresa, os gestores fazem o seu papel, mas quem doa a “cara a tapa” são os funcionários, os mesmos recebem, atendem e satisfazem o cliente, ou indiferente do segmento que atuem. O cliente mantém contato direto com o mesmo, sendo assim, se este funcionário não estiver satisfeito e motivado, não vai render e não irá agregar valor a organização.

REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

BABBIE, Earl. **Métodos de pesquisas de survey**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2001.

BANOV, Márcia Regina. **Comportamento organizacional**: melhorando o desempenho e o comprometimento no trabalho - 1. ed. - São Paulo : Atlas, 2019.

BARBIERI, Ugo Franco. **Gestão de pessoas nas organizações**: conceitos básicos e aplicações / Ugo Franco Barbieri. São Paulo: Atlas, 2016.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas organizações**: nem todos fazem as mesmas coisas pelas mesmas razões - 7. ed. - São Paulo : Atlas, 2018.

BURMESTER, Haino. Manual de gestão: organização, processos e práticas de liderança - 2. ed. - São Paulo : Saraiva Educação, 2018.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. -- Barueri, SP : Manole, 2014.

DINIZ, Denise Pará; SCHOR, Nestor. **Guia de qualidade de vida**: saúde e trabalho. 2. ed. – Barueri, SP : Manole, 2013.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas**: modelo, processos, tendências e perspectivas. 2. edição. São Paulo: Atlas, 2016.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de carreiras**: a pessoa, a organização e as oportunidades / Joel Souza Dutra. - 2. ed. - [Reimpr.]. - São Paulo: Atlas, 2019.

FREITAS, Alberto. **Estratégia, cultura e gestão de recursos humanos**: alinhando a cultura à estratégia através do modelo O.A.R.S. / Alberto Freitas, Angelo Peres. – 1. ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2017.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3° ed. São Paulo: Atlas. 1991.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. - 6. ed. - São Paulo : Atlas, 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

GRACIOSO, Luiz Francisco. **Liderança empresarial**: competências que inspiram, influenciam e conquistam resultado. São Paulo: Atlas, 2009.

GRIFFIN, Ricky W e MOORHEAD, Gregory **Comportamento organizacional** : gestão de pessoas e organizações / São Paulo : Cengage Learning, 2015. 11° edição.

GUÉRIN, François. **Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia**. 8ª edição – São Paulo: Blucher: Fundação Vanzolini, 2001.

FERREIRA, Mário César. **Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores**. Brasília: LPA, 2011.

FERREIRA, Patricia Ítala. **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: LTC, 2017.

KILIMNIK, Zélia. **Qualidade de vida no Trabalho**. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. Disponível em: <https://books.google.com.br/books> Acesso em 10.06.2020.

KUAZAQUI, Edmir. **Gestão de carreiras**. São Paulo, SP : Cengage, 2016.

LAKATOS, Eva Maria. MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico: projetos de pesquisa / pesquisa bibliográfica/ teses de doutorado, dissertações de mestrado, trabalhos de conclusão de curso**. – 8. ed. – São Paulo: Atlas, 2017.

LEITE, Roberto Cintra. **Governança 2.0: como tornar uma organização eficiente** – São Paulo: Trevisan Editora, 2017.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2ª Edição. São Paulo: Atlas, 2004.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Comportamento organizacional: conceitos e práticas**. 1ª edição. São Paulo: Saraiva, 2006.

MARQUES, José Carlos. **Comportamento organizacional**. São Paulo, SP : Cengage, 2016.

MENDONÇA, Maurício Hoeschl. **A qualidade de vida no trabalho na Universidade Federal de Santa Catarina** : Um estudo de caso com os docentes efetivos de ensino superior do Centro Sócio Econômico da UFSC. Florianópolis/SC, 2013.

MOSSER, Gordon. **Compreendendo o trabalho em equipe na saúde**. Porto Alegre: AMGH, 2015.

OLIVEIRA, Elisete Alice Zanpronio de. **Gestão de Pessoas**. Londrina: UNOPAR, 2014.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise do nível gerencial**. 13ª Edição. Petrópolis/RJ: Vozes, 2011.

TAJRA, Sanmya Feitosa. **Planejamento e liderança: conceitos, estratégias e comportamento humano** - 1. ed. -- São Paulo : Editora Erica, 2014.

TAVARES, Fábio Roberto. **Ética, política e sociedade**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2014.

ZAMBERLAN, Luciano. **Pesquisa em ciências sociais**. Ijuí-RS : Unijuí, 2019.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE PESQUISA

Meu nome é Maiára Regina Andreatta, este questionário faz parte do trabalho de conclusão do curso de Administração da UCS. Esta pesquisa tem como objetivo identificar a satisfação dos colaboradores em meio a sua organização e os fatores pertencentes a Qualidade de Vida no Trabalho. Primeiramente será feito a identificação dos colaboradores e aplicada as perguntas conforme constam abaixo usando como critério de resposta: Discordo Totalmente, discordo, nem concordo/nem discordo, concordo, concordo totalmente. Algumas perguntas podem sofrer alterações conforme a necessidade da pesquisa.

1. Em qual cidade você reside?

Caxias do Sul

Outro:

2. Gênero?

Masculino

Feminino

3. Estado Civil?

Solteiro

Casado

União Estável

Divorciado

Viúvo

4. Idade?

Até 20 anos

Entre 21 e 30 anos

Entre 31 e 40 anos

Entre 41 e 50 anos

Mais de 50 anos

5. Tempo de empresa?

- Até 1 ano
- 2 a 4 anos
- 5 a 7 anos
- 8 a 10 anos
- Mais de 10 anos

6. Qual o seu nível de escolaridade?

- Ensino Fundamental
- Ensino Médio
- Ensino Superior Incompleto
- Ensino Superior Completo
- Pós-graduação

7. Em qual setor você trabalha?

- Indústria
- Agropecuária
- Serviço
- Comércio
- Saúde
- Outros.

8. Qual a área de atuação?

- Administrativo
- Produção
- Vendas
- Compras
- Tecnologia da Informação
- Engenharia
- Outro

Assinale seu grau de concordância com as afirmações abaixo:

9. Estou satisfeito com meu ambiente de trabalho?

- Totalmente Insatisfeito
- Insatisfeito
- Nem Insatisfeito/nem satisfeito
- Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

10. Estou satisfeito com a minha remuneração?

- Totalmente Insatisfeito
- Insatisfeito
- Nem Insatisfeito/nem satisfeito
- Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

11. Estou satisfeito por ter oportunidades de aplicar meus talentos e conhecimentos

- Totalmente Insatisfeito
- Insatisfeito
- Nem Insatisfeito/nem satisfeito
- Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

12. Estou satisfeito com o investimento que a minha organização faz em treinamento e educação

- Totalmente Insatisfeito
- Insatisfeito
- Nem Insatisfeito/nem satisfeito
- Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

13. Estou satisfeito com o pacote dos benefícios que estão disponíveis dentro da organização?

- Totalmente Insatisfeito

- Insatisfeito
- Nem Insatisfeito/nem satisfeito
- Satisfeito
- Totalmente Satisfeito

14. Estou motivado no meu trabalho?

- Discordo totalmente
- Discordo
- Nem concordo/nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

15. Estou disposto a cumprir minhas metas no trabalho?

- Discordo totalmente
- Discordo
- Nem concordo/nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

16. Existe um bom relacionamento entre meus colegas de trabalho?

- Discordo totalmente
- Discordo
- Nem concordo/nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

17. Quando existe conflito na equipe o gestor conduz de forma adequada

- Discordo totalmente
- Discordo
- Nem concordo/nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

18. Os funcionários da minha organização tomam a iniciativa de ajudar outros funcionários quando necessário

- Discordo totalmente
- Discordo
- Nem concordo/nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

19. Os funcionários da minha organização aceitam as mudanças

- Discordo totalmente
- Discordo
- Nem concordo/nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

20. O meu gestor reconhece o empenho do meu trabalho

- Discordo totalmente
- Discordo
- Nem concordo/nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

21. A empresa oferece planos de carreira dentro da organização para reconhecimento do meu esforço

- Discordo totalmente
- Discordo
- Nem concordo/nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

22. Considero que a empresa atua de forma ética

- Discordo totalmente
- Discordo
- Nem concordo/nem discordo

- Concordo
- Concordo totalmente

23. Na minha organização, a comunicação entre os gestores e colaboradores é adequada?

- Discordo totalmente
- Discordo
- Nem concordo/nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

24. Eu e o meu gestor temos uma boa relação de trabalho?

- Discordo totalmente
- Discordo
- Nem concordo/nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente

25. O meu trabalho supera minhas expectativas?

- Discordo totalmente
- Discordo
- Nem concordo/nem discordo
- Concordo
- Concordo totalmente