
Avaliação da qualidade de vida no trabalho de colaboradores de uma padaria e confeitaria de Jundiaí-SP

Evaluation of the worker's quality of life at work place in a bakery and confectionery in Jundiaí-SP

Jéssica Peretra Paranhos¹, Denise Aparecida Gonçalves de Oliveira

¹Curso de Nutrição da Universidade Paulista, Jundiaí-SP, Brasil.

Objetivo – Identificar os fatores que influenciam na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e avaliar o nível de motivação e satisfação dos colaboradores de uma padaria e confeitaria localizada no município de Jundiaí. **Métodos** – Aplicou-se um questionário para os 57 colaboradores contendo 29 questões fechadas segundo modelo adaptado de Walton. **Resultados** – Observou-se que 53% eram do sexo feminino, 47% do sexo masculino, revelou-se que 51% dos participantes da pesquisa está há menos de um ano na empresa, indicando um alto índice de rotatividade. Quanto à remuneração, 74% dos empregados estão satisfeitos e 60% consideram QVT boa, 77% consideram que as condições de trabalho estão adequadas, 88% consideram que a jornada de trabalho é compatível com a capacidade física e 91% consideram o ambiente seguro. Verificou-se equilíbrio entre trabalho e vida familiar, pois 79% se encontram satisfeitos. A maioria dos colaboradores, 95% sentem orgulhosos em fazer parte da organização e reconhecem que a empresa tem uma respeitosa imagem na comunidade local. **Conclusão** – Verificou-se que os colaboradores estão satisfeitos e possuem uma ótima Qualidade de Vida no Trabalho.

Descritores: Qualidade de vida; Trabalho

Abstract

Objective – To identify the factors that influence the quality of working life (QWL) and assess the level of motivation and satisfaction of employees of a bakery and candy shop located in Jundiaí-SP. **Methods** – We applied a questionnaire to the 57 employees containing 29 questions closed the second model adapted from Walton. **Results** – It was observed that 53% were female and 47% male, it was revealed that 51% of respondents are less than a year in the company, indicating a high turnover rate. Regarding the compensation, 74% of employees are satisfied and 60% are considered good QVT, 77% believe that working conditions are adequate, 88% consider that the workday is compatible with the physical ability and 91% think the environment is safe. There was balance between work and family life, as 79% are satisfied. Most employees, 95% feel proud to be part of the organization and recognize that the company has a respectful image in the local community. **Conclusion** – It was found that employees are happy and have a good Quality of Life at Work.

Descriptors: Quality of live; Work

Introdução

De acordo com Moura¹, nos dias atuais, o trabalho vem tomando sentido simbólico. Nesta perspectiva, observa-se que a atividade profissional torna-se muito importante na vida das pessoas, tendo em vista que a grande maioria trabalha e dedica maior tempo às atividades nas empresas. Rodrigues² considera que o trabalho detém um valor significativo na sociedade atual, pois as pessoas são inseridas neste mercado cada vez mais jovens, podendo-se comprovar que a empresa em que trabalha passa a ser uma referência até para sua identificação.

O excesso de trabalho verificado na maioria das organizações, aliado à necessidade de produzir mais, leva o trabalhador a extrapolar seus limites para o trabalho. Não se considera a qualidade de vida no trabalho e ainda ocorrem à fadiga, o estresse e o cansaço, que prejudicam o indivíduo também fora do ambiente de trabalho, Moura³.

A relação entre estresse e qualidade de vida tem recebido atenção de diversos pesquisadores brasileiros a partir do momento em que o estresse ocupacional passou a interferir na qualidade de vida dos indivíduos, modificando a maneira como os mesmos interagem nas diversas áreas. Diante disso, Robbins⁴ contextualiza

o estresse como uma condição dinâmica na qual o indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido como importante e incerto.

As condições de trabalho irão refletir de forma acentuada sobre o bem estar, mesmo fora da jornada de trabalho, Santos⁵.

Segundo Limongi-França⁶ existe uma íntima correlação entre melhoria da qualidade de vida das pessoas e estilo da vida dentro e fora da organização e que essa melhoria causará impacto na produtividade dos indivíduos.

A QVT é fundamental na gestão organizacional e sua possibilidade de sucesso depende, principalmente, de um novo modelo de gestão do trabalho. O desempenho no cargo e o clima organizacional representam fatores importantes na determinação da QVT. A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é mais do que uma forma de garantir a permanência do ser humano no ambiente de trabalho, é a forma pelo qual se busca melhores condições para o desenvolvimento do ser humano, social, mental e emocional, Moura¹.

Nesse sentido, a valorização do ser humano e sua relação com o trabalho, consistem em um diferencial

para empresa, pois o trabalhador motivado gera mais lucro para a empresa.

Segundo Gil⁷, durante muito tempo, a qualidade nas empresas enfatizava, principalmente, a produção. Atualmente preconiza-se não apenas qualidade no trabalho, mas também a qualidade de vida dos empregados.

A forma de mensuração da QVT mais utilizada no Brasil é a de Walton, que tem como foco a “*humanização e responsabilidade social, considerando o poder da empresa*” Oliveira⁷, e que pode ser usado para que o trabalhador atribua uma nota a cada uma de oito variáveis. (Lima⁸, Cavassani *et al.*⁹, Souza¹⁰, Limongi-França¹¹).

O presente estudo tem objetivo de identificar os fatores que influenciam na QVT dos colaboradores de uma padaria e confeitaria localizada no município de Jundiaí-SP.

Métodos

Trata-se de um estudo transversal, com o intuito de avaliar o nível de motivação e satisfação dos colaboradores em relação ao trabalho.

A pesquisa foi realizada no ano de 2014, em uma padaria e confeitaria, com 57 colaboradores de ambos os sexos da área de produção e administração, situada no município de Jundiaí-SP.

Foi utilizado um questionário, seguindo o método de Walton para avaliar aspecto organizacional da empresa. Esse questionário foi composto por 29 questões divididas em cinco critérios (*Compensação justa e adequada, Condições de trabalho, Oportunidade de uso e desenvolvimento de capacidades, Oportunidade de crescimento e segurança e Critério de trabalho e espaço de vida*).

Foram excluídos desta pesquisa colaboradores que não assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. O projeto foi submetido e aprovado – CAAE 29126214.7.0000.5512 – pelo Comitê de Ética e Pesquisa da UNIP.

Os dados obtidos através de entrevista foram compilados e tabulados em planilha Excel. Posteriormente foram analisados por estatística descritiva.

Resultados

Na Tabela 1 temos o perfil de colaboradores de uma Padaria e confeitaria localizada no município de Jundiaí-SP.

Observa-se na Tabela 1, que 53% dos trabalhadores eram do sexo feminino e 47% do sexo masculino. Além disso, 30% dos funcionários estão na faixa etária de 20 a 25 anos e 60% declararam serem casado.

Notou-se 51% dos participantes da pesquisa trabalham menos de um ano na empresa, indicando um alto índice de rotatividade.

Na Tabela 2, apresentamos a análise detalhada por questões referentes à compensação justa e adequada.

Quando os colaboradores foram questionados sobre seus salários serem condizente com o de seus colegas observamos conforme mostra na Tabela 2 que 69,6% concordam que estão adequados.

Tabela 1. Perfil demográfico de colaboradores de uma Padaria e Confeitaria localizada no município de Jundiaí-SP, 2014

Características	N	%
Feminino	30	53,4
Masculino	27	46,6
Idade		
20 -- 25	17	30,1
26 -- 30	8	14,1
31 -- 35	9	16,1
36 -- 40	10	17,1
> 41	13	22,6
Estado Civil		
Casado	35	60,2
Solteiro	15	26,1
Divorciado	3	6,1
Outros	4	7,6
Tempo de atuação na empresa (anos)		
< 1	29	51,4
1 -- 5	11	19,3
5 -- 10	6	11,1
10 -- 15	7	12,2
15 -- 20	3	5,0
20 -- 25	1	2,0

Tabela 2. Frequência de colaboradores segundo categoria de compensação justa e adequada de uma Padaria e Confeitaria, localizada no município de Jundiaí-SP, 2014

Questões	Sim (%)	Não (%)
Seu salário é condizente com o de seus colegas que exercem a mesma função que você?	69,6	30,4
Seu salário é equivalente ao de profissionais de outras empresas que desenvolvem o mesmo trabalho que você?	46,1	53,9
Em sua opinião, a empresa trata de forma igual e impessoal a todos os funcionários?	58,7	41,3

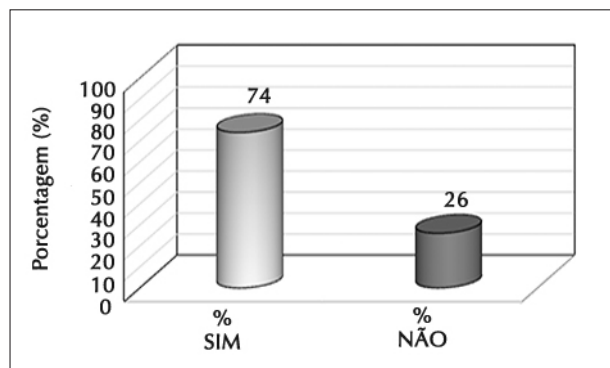


Gráfico 1. Nível de satisfação quanto a remuneração de colaboradores de uma Padaria e Confeitaria, Jundiaí, 2014

Em relação ao salário ser equivalente aos profissionais de outras empresas que desenvolvem o mesmo tipo de

trabalho, notou que 53,9% responderam que não, 58,7% consideram que os colaboradores são tratados com igualdade, portanto, na porcentagem dos resultados quantitativos apresentado na tabela acima, percebemos que os funcionários estão satisfeitos em relação à sua remuneração e a consideram justa e adequada.

No Gráfico 1 temos o nível de satisfação dos funcionários de uma padaria e confeitaria estudada.

Podemos observar que 74% dos colaboradores avaliam que a remuneração é satisfatória quando comparada com 26% que consideraram a remuneração insatisfatória.

No atributo condições de trabalho, segundo os colaboradores entrevistados, que correspondem juntamente com a utilização e o desenvolvimento de suas capacidades e integração social na organização, notou-se que 7% dos colaboradores acham que a carga de trabalho que executam não é compatível com a sua capacidade física, enquanto 93% consideram devidamente compatíveis e 12% não consideram o ambiente físico da empresa como seguro e saudável. Percebe-se nesses resultados, um grau de satisfação muito alto dos funcionários em relação à carga de trabalho que desenvolvem diariamente.

A Tabela 3 apresenta as porcentagens apuradas referentes a cada questão da categoria sobre a utilização e desenvolvimento das capacidades.

Tabela 3. Frequência de colaboradores de uma padaria segundo categoria de utilização e desenvolvimento de capacidades. Jundiá-SP, 2014

Questões	Sim (%)	Não (%)
A empresa incentiva à tomada de iniciativa (autonomia) para resolver os problemas inerentes ao seu posto de trabalho?	65,4	34,6
Você julga o seu trabalho importante para a vida de outras pessoas?	91,1	8,9
Você se identifica com a tarefa que desenvolve na empresa?	90,1	9,9
A empresa estimula a aquisição de outras habilidades além daquelas que já fazem parte da sua função?	70,2	29,8
A empresa oferece informações necessárias para executar seu trabalho adequadamente?	84,6	15,4

Segundo as informações apresentadas na Tabela 3, a maioria dos colaboradores (65%) reconhece que a padaria incentiva à tomada de iniciativa dos funcionários, dando-lhe autonomia para resolver os problemas relativos ao seu posto de trabalho. Este aspecto contribui para que estes apliquem, no cotidiano, seus conhecimentos e aptidões profissionais.

Além disso, a maior parte (91%) dos colaboradores tem consciência da importância do seu trabalho para a comunidade, pois contribui para o seu funcionamento e desenvolvimento.

Observou-se que 90% dos sujeitos da pesquisa se identificam com a tarefa que desenvolvem na empresa.

Do total de colaboradores entrevistados, 84% responderam que a empresa oferece informações a fim de contribuir para o bom andamento dos serviços e para o melhor desempenho de cada colaborador.

Os resultados encontrados no estudo em relação ao critério oportunidade de crescimento e segurança, os colaboradores responderam que consideram que a empresa oferece oportunidades de crescimento profissional (75%), de acordo com o desempenho apresentado pelo colaborador. Observa-se que mais da metade dos colaboradores da empresa demonstra satisfação quanto às oportunidades de crescimento profissional oferecido pela empresa.

Ampla parte dos entrevistados (77%) relatou que a empresa oferece oportunidades para a aplicação de todos os conhecimentos no ambiente organizacional.

No tocante ao critério segurança no emprego, 89% responderam que se sentem seguros, já em relação à igualdade na oferta de oportunidades aos colaboradores, ressaltamos que 67% concordam com os critérios adotados pela empresa.

De acordo com as respostas dos colaboradores 82% dos entrevistados, acha que empresa permite ao funcionário se expressar livremente, manifestando sua opinião sobre os assuntos inerentes ao ambiente de trabalho.

Verificou-se, que 37% dos colaboradores consideram que seu trabalho é rotineiro e monótono, provavelmente este fato é decorrente da natureza da tarefa que o colaborador desempenha, como, por exemplo, produzir pão francês é uma tarefa repetitiva e não há como ser diferente e, por isso, não interfere na QVT do funcionário. Por outro lado, a maioria dos colaboradores participantes da pesquisa entende que suas tarefas não são rotineiras, e desta forma não interferem em sua QVT.

Em relação ao critério de direitos trabalhistas dos funcionários, 79% acham que a empresa cumpre com os direitos trabalhistas. Trata-se de um fator relevante para a QVT, pois reflete a preocupação da empresa em cumprir todas as determinações legais em relação a seus funcionários e isto desperta a confiança e transmite segurança aos mesmos.

Dos entrevistados 79% responderam que a empresa mantém a privacidade do trabalhador dentro e fora da organização. Neste contexto, observa-se que o percentual de concordância é elevado, revelando a convicção dos colaboradores quanto ao respeito que a empresa demonstra pela privacidade do funcionário dentro e fora da empresa. Esta constatação contribui para o bem estar do funcionário e para sua lealdade à organização, refletindo positivamente na QVT.

Entre os funcionários, 79 % afirmam que é possível manter o equilíbrio entre a vida pessoal e as responsabilidades do trabalho, isto pode representar o reflexo das ações da empresa no sentido de respeitar os limites dos colaboradores, constatando-se a coerência existente com as informações relativas à carga de trabalho diária na padaria e confeitaria estudada.

Observou-se que 95% dos colaboradores afirmaram sentir orgulho por trabalhar na empresa, este fato deve

ser destacado tendo em vista ser um aspecto que revela a satisfação do colaborador com o seu trabalho e com a organização que o emprega.

Para a pergunta que trata da responsabilidade social da empresa, observou-se que 75% dos colaboradores possuem conhecimento de iniciativas de apoio a projetos sociais desenvolvidos pela empresa.

Ao serem questionados como os colaboradores da unidade, consideravam o relacionamento com os colegas de trabalho, 2% responderam ruim, 14% consideraram razoável, 51% bom e 33% ser ótimo.

Em relação ao nível de companheirismo entre os colegas de trabalho, obtiveram-se as seguintes respostas: 16% dos sujeitos da pesquisa responderam que são ruins, 26% considera razoável, 44% acham que é bom e 14% afirmam ser ótimo. Assim, que o companheirismo faz parte do relacionamento interpessoal, podendo ser considerado bom na organização pesquisada, favorecendo os níveis de QVT.

Em relação à imagem da empresa, 5% achavam ruim, 25% afirmaram ser razoável, 40% a considerava boa e 30% classificaram como ótima.

Observa-se que, para a maioria dos sujeitos da pesquisa, a imagem da empresa é positiva, mostrando que há uma boa aceitação por parte dos funcionários em relação à organização. Este aspecto favorece a implementação de planos e projetos pela empresa, tendo em vista o nível de adesão existente.

Já com relação à imagem dos produtos, notou-se que 32% dos funcionários achavam que é boa e 68% classificavam como ótima.

No Gráfico 2 apresentamos a concepção dos funcionários quanto a sua qualidade de vida na empresa.

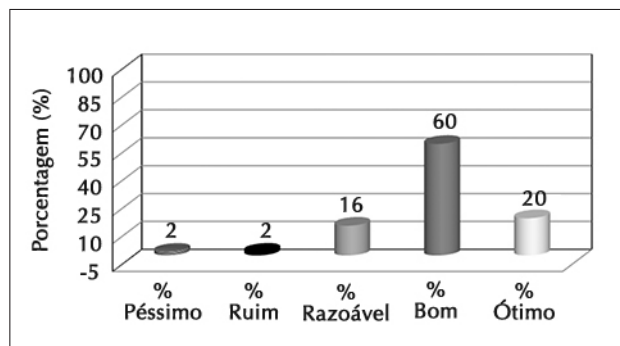


Gráfico 2. Nível de satisfação de funcionários de uma padaria quanto a Qualidade de Vida no Trabalho. Jundiá, 2014

Os dados do Gráfico 2 revelam que 60% dos empregados classificam como boa a Qualidade de Vida no Trabalho e 20% classificam como ótima já 2% consideraram péssimo e ruim e 16% acharam razoável.

Discussão

Fernandes¹² afirma que a compensação justa e adequada visa mensurar a QVT em relação à remuneração recebida pelo trabalho realizado, portanto diante dos resultados apresentados neste estudo (74% dos cola-

boradores estão satisfeitos). Podemos afirmar que a empresa pratica o QVT com seus colaboradores.

Taveira¹³ afirma que ter um bom salário, articula-se com a ideia de ter uma boa vida financeira, assim o salário extrapola os desejos e afetos relacionados somente ao trabalho, pois remete a uma questão de sobrevivência e qualidade de vida para quem recebe. Fernandes¹² complementa que a remuneração é adequada quando se torna suficiente para que o trabalhador consiga dispor de uma vida digna dentro das necessidades pessoais, diante dos padrões sociais, culturais e econômicos da sociedade na qual está inserido.

De acordo com Vasconcelos¹⁴ as condições de trabalho e segurança medem as condições prevalecentes no ambiente de trabalho. Assim, esse tópico analisa as condições reais oferecidas ao empregado para o desempenho das suas atividades. Este estudo está de acordo com achados de Vasconcelos, pois registrou um alto índice de satisfação dos colaboradores (88%) em relação à jornada de trabalho estabelecida pela empresa, tornando-se importante ressaltar que este aspecto é um dos critérios mais importantes para que o trabalhador possa atingir bons níveis de QVT, pois considera os limites da pessoa para a realização das tarefas.

Rodrigues¹⁵ afirma que a autonomia reflete a responsabilidade e a capacidade do profissional planejar e decidir sobre o seu trabalho, e é isso que desenvolve no colaborador a percepção do quanto ele é responsável pelo que executa e o significado do seu trabalho. Neste trabalho 65% dos colaboradores afirmaram que os proprietários da empresa incentiva à tomada de iniciativa (autonomia) para resolver os problemas inerentes ao seu posto de trabalho. Esse resultado é positivo, pois, mais da metade dos entrevistados concordaram que a organização motiva a tomada de iniciativa e a pró-atividade.

Em relação à oportunidade de crescimento os colaboradores responderam que 75% dos funcionários consideram que a empresa oferece oportunidades de crescimento profissional sendo importante ressaltar que este procedimento contribui para a valorização e satisfação do funcionário no ambiente de trabalho, com reflexos positivos na QVT. Esses resultados são semelhantes ao encontrados por Batista *et al.*¹⁶.

Para Fernandes¹², o trabalho e espaço total de vida objetiva mensurar o equilíbrio entre a vida pessoal do empregado e a vida no trabalho, e toma como critérios de avaliação o papel balanceado no trabalho, equilíbrio entre jornadas, exigências de carreiras, viagens, e convívio familiar, também o equilíbrio entre os horários de entrada e saída do trabalho. Observa-se neste estudo que o percentual correspondente aos que responderam afirmativamente foi elevado (75%) e pode representar o reflexo das ações da empresa no sentido de respeitar os limites dos colaboradores.

De acordo com a percepção de Dias¹⁷, o equilíbrio e o tempo dedicado ao trabalho e a vida pessoal é um aspecto importante, pois quando o profissional leva muito trabalho para casa pode ocorrer certo desgaste,

a pessoa acaba deixando de realizar algo com sua família, deixa de fazer alguma atividade física ou passeio pelo excesso de trabalho.

Vasconcelos¹⁴ afirma que as condições de trabalho e segurança investiga a percepção do empregado em relação à imagem da empresa, a responsabilidade social da instituição na comunidade, a qualidade dos produtos e a prestação dos serviços. A empresa quando bem apresentada diante da sociedade ou região na qual está inserida, desperta orgulho ao colaborador, e ao se pronunciar o nome da empresa diante das pessoas faz com que o alto astral do colaborador se motive e desperte esse gosto pelo local de trabalho. Neste estudo observou-se que 95% dos colaboradores afirmaram sentir orgulho por trabalhar na empresa, o que é um ponto positivo no estudo dos critérios do programa QVT.

Conclusão

Deste estudo podemos concluir em relação aos atributos estudados que:

– Critério de compensação justa e adequada – 70% estão satisfeitos com o salário pago pela empresa, entre outras questões pertinentes ao assunto verificou-se que os funcionários em sua maioria estão satisfeitos o que eleva a qualidade do trabalho tornando-os mais motivados.

– Critério de condições de trabalho – 88% considerando jornada compatível com a capacidade física e ambiente seguro, nota-se então que foram positivos, o que eleva a percepção e satisfação dos colaboradores.

– Critério de oportunidade de uso e desenvolvimento de capacidades, todos os entrevistados encontram-se satisfeitos, notou-se que 91% consideram que a empresa incentiva a autonomia para resolver os problemas

– Critério de oportunidade de crescimento e segurança – obteve um resultado positivo em todos os indicadores.

– Critério de trabalho e espaço de vida – 79% dos funcionários encontram-se satisfeitos.

Referências

1. Moura LLF. Qualidade de vida no trabalho: uma aplicação prática do modelo de Walton no contexto de uma empresa em Picos-PI [monografia]. Picos-PI: Universidade Federal do Piauí; 2011.

2. Rodrigues MVC. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. 12. ed. Petrópolis: Vozes; 2009.

3. Moura AR. Qualidade de vida no trabalho (QVT): um estudo na loja Arco-Íris na cidade de Picos – PI; 2012 [acesso 15 jan 2014]. Disponível em: [http://www.ufpi.br/.../files/TCC%20ANDREIA-%20\(5\)%20\(2\).pdf_cd.pdf](http://www.ufpi.br/.../files/TCC%20ANDREIA-%20(5)%20(2).pdf_cd.pdf).

4. Robbins SP. Comportamento organizacional. 9 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

5. Santos JB. Programa de exercício físico na Empresa [tese]. Florianópolis, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina; 2003.

6. Limongi-França AC, Arrelano EB. Os processos de recrutamento e seleção. São Paulo: Gente; 2002.

7. Gil AC. Gestão de pessoas. São Paulo; 2006.

8. Lima HKB. Qualidade de vida no trabalho e gestão de pessoas: limites e perspectivas. In: VII Congresso de Stress da ISMA-BR e IX Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho: 2007, Porto Alegre. Porto Alegre, RS.

9. Cavassani AP, Cavassani EB, Biazin CC. Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações. XII SIMPEP-Bauru, SP, Brasil; 2006.

10. Souza CC. A iluminação em consultórios odontológicos: uma análise ergonômica específica para melhora na qualidade de vida do cirurgião-dentista [dissertação de mestrado]. Florianópolis, SC: Universidade Federal de Santa Catarina; 2003.

11. Limongi-França AC. Qualidade de vida no trabalho – conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas; 2010.

12. Fernandes EC. Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade; 1996.

13. Taveira IMR. Representações sociais da qualidade de vida no trabalho. Rio de Janeiro: Centro de Educação e Humanidades; 2010.

14. Vasconcelos AF. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. São Paulo: Caderno de Pesquisas em Administração; 2001.

15. Rodrigues MV. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. 10 Ed. Rio de Janeiro: Vozes; 2007.

16. Batista AAV, Vieira MJ, Cardoso NCS, Carvalho GRP. Fatores de motivação e insatisfação no trabalho do enfermeiro. Rev Esc Enferm USP. 2005;39(1):85-91.

17. Dias GS. A qualidade de vida no trabalho de professores de Administração de Empresas: a relação de uma universidade pública e uma privada [dissertação de mestrado]. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul; 2001.

Endereço para correspondência:

Jéssica Pereira Paranhos
Rua Manoel dos Reis Machado, 478 – Jardim São Paulo
Várzea Paulista-SP, CEP 13221-653
Brasil

E-mail: jhessycapereira@hotmail.com

Recebido em 17 de setembro de 2015
Aceito em 30 de setembro de 2015