



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUARIAIS E
CONTABILIDADE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

MARIANE DOS SANTOS PINHEIRO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SUA VINCULAÇÃO COM O
COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL: ESTUDO DE CASO EM UMA
EMPRESA DO RAMO SECURITÁRIO

FORTALEZA

2025

MARIANE DOS SANTOS PINHEIRO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SUA VINCULAÇÃO COM O
COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL: ESTUDO DE CASO EM UMA
EMPRESA DO RAMO SECURITÁRIO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Administração como requisito parcial à conclusão da disciplina Projeto de Trabalho de Conclusão de Curso do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará.

Orientador: Profa. Dra. Luma Louise

FORTALEZA

2025

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Sistema de Bibliotecas

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- P721q Pinheiro, Mariane Dos Santos.
Qualidade de vida no trabalho e sua vinculação com o comprometimento organizacional : Estudo de caso em uma empresa do ramo securitário / Mariane Dos Santos Pinheiro. – 2025.
71 f. : il. color.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração, Fortaleza, 2025.
Orientação: Profa. Dra. Luma Louise Sousa Lopes.
1. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO. 2. COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL. 3. RAMO SECURITÁRIO. 4. PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES . I. Título.

CDD 658

MARIANE DOS SANTOS PINHEIRO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SUA VINCULAÇÃO COM O
COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL: ESTUDO DE CASO EM UMA
EMPRESA DO RAMO SECURITÁRIO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado na Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade do Departamento de Administração como requisito básico para a conclusão do Curso de Administração de Empresas.

Orientador (a): Profa. Dra. Luma Louise Sousa Lopes.

Aprovado em: 25/02/2025.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Luma Louise Sousa Lopes (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Bruno Chaves Correia Lima
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Dra. Joelma Soares da Silva
Universidade Federal do Ceará (UFC)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer a Deus por me sustentar nos momentos de fraqueza que eu passei durante minha formação, só ele sabe o quanto foi difícil.

Agradeço especialmente à minha orientadora, Profa. Dra. Luma Louise, pela paciência, ajuda e profissionalismo em todas as etapas desse estudo.

A todos os meus professores que estiveram comigo durante esses anos no meu processo de formação.

As minhas colegas de turma Thais Bomfim, Anelisa Abreu e Daniel Silva por compartilharem comigo essa experiência tão importante, sempre ofertando amparo nos momentos mais desafiadores.

A Raimunda dos Santos, minha mãe, que sempre acreditou em mim, nunca me deixou desistir e me ajudou em tudo que podia para que eu estivesse concluindo essa etapa da minha vida.

Ao Rafael Ferreira, meu namorado, que todos os dias me deu forças e apoio para esse sonho ser realizado.

Enfim, agradeço a todos que de alguma forma me ajudaram nesse processo.

RESUMO

A qualidade de vida no trabalho envolve diversos fatores que podem impactar diretamente no comprometimento organizacional. Este estudo teve como objetivo analisar a percepção dos colaboradores de uma empresa do ramo securitário em Fortaleza sobre a vinculação entre qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional. Para tanto, foi realizado um levantamento qualitativo e descritivo, com dados coletados por meio de entrevistas semiestruturadas com oito funcionários de uma corretora de seguros. Para análise, foi usada a técnica de análise de conteúdo. Os resultados encontrados permitiram verificar que algumas dimensões relativas à qualidade de vida no trabalho foram avaliadas negativamente pelos funcionários da corretora estudada - remuneração e benefícios, oportunidades de crescimento profissional, trabalho e espaço total de vida, e as condições de trabalho. Os demais aspectos - integração social, uso e o desenvolvimento de habilidades e conhecimentos, e a relevância social - foram considerados melhores por eles, apesar de deixaram visível nas suas respostas que todas as premissas têm pontos a serem aperfeiçoados. Em relação ao comprometimento organizacional, o instrumental foi o que mais se destacou dentre as respostas, considerando que o fator financeiro e a falta de melhores oportunidades no mercado são os principais motivos para a permanência dos colaboradores na organização estudada. Os achados sugerem que a vinculação entre a avaliação das oito premissas da qualidade de vida no trabalho contribui para o fortalecimento do comprometimento organizacional baseado na priorização dos interesses individuais, e não em conjunto com as metas da empresa.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Comprometimento Organizacional. Corretora.

ABSTRACT

The quality of life at work involves several factors that can directly impact organizational commitment. This study aimed to analyze the perception of employees from an insurance company in Fortaleza regarding the link between quality of life at work and organizational commitment. To this end, a qualitative and descriptive survey was conducted, with data collected through semi-structured interviews with eight employees of an insurance brokerage firm. Content analysis was used for data interpretation. The findings revealed that some dimensions related to quality of life at work were negatively evaluated by the employees of the studied brokerage firm—compensation and benefits, opportunities for professional growth, work-life balance, and working conditions. The other aspects—social integration, use and development of skills and knowledge, and social relevance—were considered more positively, although respondents clarified that all dimensions had areas for improvement. Regarding organizational commitment, instrumental commitment stood out the most among the responses, as financial factors and the lack of better opportunities in the job market were the main reasons for employees remaining in the organization. The findings suggest that the link between the evaluation of the eight dimensions of quality of life at work contributes to strengthening organizational commitment based on the prioritization of individual interests rather than alignment with the company's goals.

Keywords: Quality of life at work. Organizational commitment. Brokerage. Prioritization of individual interests.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Formação do mercado securitário.....	24
--	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Aspectos principais que resumem as oito premissas de Walton (1973)	16
Quadro 2: Palavra-chave de definição dos três tipos de comprometimentos.....	20
Quadro 3: Perfil dos entrevistados.....	28

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- QVT Qualidade de vida no trabalho
CO Comprometimento Organizacional

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: CONCEITOS, CARACTERÍSTICAS E MODELO	13
2.1 O MODELO DE WALTON (1973) PARA ANÁLISE DA QVT	15
2.2 COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL: CONCEITOS E TIPOLOGIAS ...	20
2.2.1 Estudos sobre a relação do comprometimento organizacional e a QVT	21
2.3 O SEGMENTO SECURITÁRIO NO BRASIL	22
2.3.1. O surgimento do mercado securitário no mundo e no Brasil	23
3 MÉTODO	26
4 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	29
4.1 PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES SOBRE AS DIMENSÕES DA QVT	30
4.2 PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES SOBRE O MODELO TRIDIMENSIONAL DE COMPROMETIMENTO	36
4.3 PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES RELACIONADA À VINCULAÇÃO DA QVT COM O CO.....	39
5 CONCLUSÃO	43
REFERÊNCIAS.....	45
APÊNDICE A: ROTEIRO DA ENTREVISTA.....	49
APÊNDICE B: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	51
APÊNDICE C: QUADRO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO.....	52

1 INTRODUÇÃO

Hodiernamente, as empresas que buscam se desenvolver e ter uma participação sólida no mercado precisam se preocupar não somente com as novas estratégias mercadológicas, mas também, com o investimento em capacitação, retenção de talentos e na procura constante em promover um clima organizacional harmonioso e agradável para seus colaboradores. Com isso, as práticas voltadas para motivação, competitividade, desenvolvimento profissional e o alinhamento dos propósitos de crescimento individual com a empresa têm apresentado grande relevância, principalmente nos últimos anos.

Segundo Arellano (2017), o ambiente de negócios onde as empresas estão inseridas está cada vez mais competitivo, e mesmo com todas as tecnologias disponíveis atualmente, as pessoas continuam sendo essenciais para as organizações. Dessa forma, captar, selecionar, proporcionar qualidade de vida no trabalho e reter profissionais que tenham identificação com a empresa e competência para realizar sua função com excelência é um papel que exige atenção e o desenvolvimento de práticas e estratégias por parte da organização.

Diante disso, o tema relacionado a qualidade de vida no trabalho (QVT) tem ganhado maior importância, em decorrência de um histórico extenso, onde essa temática foi citada pela primeira vez em 1950 por Eric Trist e outros pesquisadores do Instituto Tavistock, com o objetivo de aumentar a produtividade e diminuir conflitos, para tornar a vida do funcionário menos cansativa no ambiente organizacional, e conseqüentemente, melhorar sua qualidade de vida. Vale ressaltar que proporcionar QVT envolve vários aspectos, como melhorar, de forma geral, o ambiente físico do trabalho; criar programas de promoção e reconhecimento; permitir que o colaborador tenha autonomia e receba feedbacks; fornecer um salário justo e sempre buscar medir a satisfação do funcionário, para assim, cobrá-lo a eficiência esperada. Pode-se dizer que qualidade de vida no trabalho é o conjunto de ações que a empresa realiza para implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho (Ferreira, 2013).

O estudo de Pinhal (2012) analisou a percepção de 142 colaboradores de uma ONG sobre quais aspectos influenciam diretamente na qualidade de vida no ambiente organizacional que estão inseridos. Foram apontados por eles cinco fatores principais: a) o bem-estar no trabalho (indicado como algo que traz o sentimento de realização, motivação e autonomia para realização de tarefas); b) o relacionamento no trabalho e oportunidade de participação (percebido pela igualdade de chances de formação adequada, sem distinção de sexo e idade, e satisfação de ter um bom relacionamento interpessoal com colegas e chefias); c) a relação com

o departamento e com a função (grau de contentamento que eles apresentam com as suas tarefas do departamento, a forma como são bem tratados pela organização e o sentimento de importância para o crescimento da empresa); d) as condições físicas de trabalho (determinadas pela satisfação que esses colaboradores sentem com relação aos equipamentos adequados que a organização dispõe e a boa estrutura física da empresa); e) o estresse laboral e mobilização de competências (definidas com a tensão sentida por eles quando as atividades de trabalho apresentam aumento com relação a rotina, além dos esforços que precisam fazer para adquirir novas competências).

Os resultados apresentados na pesquisa de Pinhal (2012) apontam que, no geral, os colaboradores apresentam uma percepção positiva com relação aos aspectos que influenciam a sua qualidade de vida no trabalho. Dos cinco fatores, quatro apresentam médias superiores à média global identificada. O único fator que tem maior dispersão com relação aos demais está relacionado às condições físicas de trabalho. Além disso, foi identificada que a percepção positiva dos funcionários sobre os fatores supracitados traz melhora na produtividade e maior entrega por parte do grupo para o atingimento das metas da empresa.

Considerando a discussão sobre o nível de entrega do colaborador com a empresa, tem-se o conceito de comprometimento organizacional que, em linhas gerais, pode ser entendido como forte vínculo do indivíduo com a organização, que o incita a dar algo de si, a saber: sua energia e lealdade (Bandeira *et al.*, 2000). Logo, o comprometimento organizacional advém de esforços realizados pela empresa com a finalidade de alinhar e integrar os objetivos da organização com o funcionário, buscando aumentar o nível de produtividade, competitividade e crescimento. Essas ações relacionam-se diretamente com a viabilização de QVT para os colaboradores.

Após revisão de literatura, observa-se que existem diversas pesquisas disponíveis sobre qualidade de vida e comprometimento organizacional em diferentes setores, como no comércio varejista (Zanardi, 2016); instituições de ensino (Sauerstsig, 2019); órgãos públicos (Klein; Pereira; Lemos, 2018), e na área da saúde (Mendes; Zatti, 2007). Diante disso, é perceptível que existe uma lacuna com relação à estudos envolvendo QVT e CO especificamente no setor securitário.

Segundo a Susep (2022), o mercado securitário arrecadou R\$ 181,77 bilhões, que representa 7,7% de crescimento de janeiro a junho de 2023, comparado com esse mesmo período do ano, além de apresentar maior participação no PIB (Produto Interno Bruto), com ativos que chegam a 1,8 trilhões de reais.

Perante os resultados de crescimento supracitados, podemos projetar que o aumento na quantidade de corretoras de seguros em atividade é enorme. Conforme a Fenacor (2023), o ramo securitário brasileiro chegou a 129.449 corretores de seguros registrados no total, dos quais 71.458 são pessoas físicas e 32.680 são novos cadastros. Assim, corrobora a informação que a profissão de corretor de seguros e as empresas que trabalham nesse setor estão em contínua expansão, por isso é tão relevante que essas organizações se empenhem para oferecer qualidade de vida aos seus colaboradores, em busca de obter alto nível de comprometimento e satisfação de seus funcionários para retenção de talentos e diferenciação em meio a tantos concorrentes.

Assim, esta pesquisa se justifica ao contribuir para a redução da lacuna identificada na literatura sobre a relação entre qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional em uma pequena organização do segmento de serviços securitários. Para mais, é relevante ressaltar que os estudos supracitados tem natureza quantitativa, divergindo da presente pesquisa que recorreu a meios qualitativos para análise dos resultados. Do ponto de vista prático, contribuiu para oferecer às corretoras de seguros uma visão aprofundada sobre como a qualidade de vida está relacionada diretamente ao nível de entrega dos seus funcionários, salientando também a importância de promover melhores condições de trabalho, para trazer eficiência e maiores resultados para empresa, principalmente nesse ramo que vem apresentando alto índice de crescimento nos últimos anos e não investem no capital humano.

Diante disso, tem-se a seguinte questão de pesquisa: Como os colaboradores de uma empresa do ramo securitário percebem a vinculação entre comprometimento organizacional e qualidade de vida no trabalho? O objetivo geral deste trabalho é analisar a percepção dos colaboradores de uma empresa do ramo securitário, localizada em Fortaleza, sobre a vinculação entre comprometimento organizacional e qualidade de vida no trabalho. Para tanto, tem-se os seguintes objetivos específicos:

- I. Identificar a percepção dos colaboradores sobre as oito dimensões da qualidade de vida de Walton (1973) na corretora;
- II. Identificar a percepção dos colaboradores sobre o papel da qualidade de vida no trabalho no seu comprometimento afetivo;
- III. Identificar a percepção dos colaboradores sobre o papel da qualidade de vida no trabalho no seu comprometimento instrumental;
- IV. Identificar a percepção dos colaboradores sobre o papel da qualidade de vida no trabalho no seu comprometimento normativo;

- V. Identificar, a partir da percepção dos colaboradores, qual dos três tipos de comprometimento mais se enquadra na corretora.

A presente pesquisa possui natureza qualitativa e descritiva, utilizando como ferramenta de coleta de dados a entrevista com um roteiro estruturado a partir dos estudos de Walton (1973) e Allen e Meyer (1991). Além disso, sua análise foi realizada por meio da aplicação da técnica de análise de conteúdo, onde as respostas dos respondentes foram divididas em categorias e subcategorias, para chegar as conclusões estabelecidas nos objetivos gerais e específicos. Os resultados encontrados foram separados em três sessões. A primeira sessão analisou a percepção dos colaboradores da empresa em estudo sobre os aspectos que envolvem a qualidade de vida no trabalho. A segunda sessão buscou demonstrar qual tipo de comprometimento mais caracteriza a corretora. Para assim, comprovar a vinculação entre a QVT e o CO na terceira sessão.

2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: CONCEITOS, CARACTERÍSTICAS E MODELO

A qualidade de vida no trabalho possui vários estudos que o conceituam, mas de modo geral, é definida como uma forma de medição da satisfação do colaborador, com aspectos relacionados ao bem-estar no ambiente organizacional; ao sentimento de relevância para empresa; e ao crescimento pessoal e profissional, possibilitando para as empresas o aumento da produtividade e o alcance das metas da organização. A QVT é um constructo complexo que envolve uma constelação de fatores, como a satisfação com o trabalho, as possibilidades de futuro na organização, o reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, os benefícios auferidos, o relacionamento humano dentro da equipe (Chiavenato, 2010).

Segundo Fernandes e Gutierrez (1998), a qualidade de vida não depende apenas de aspectos que exigem o aumento de custos para a empresa, como melhores instalações, salários mais altos e o acréscimo de benefícios. Mas também, condições de trabalho que envolvem aspectos organizacionais, ambientais e comportamentais que juntos formam um ambiente de satisfação e produtividade para os colaboradores. Esses fatores envolvem a dedicação da empresa em fornecer um ambiente mais humanizado, buscando solucionar qualquer condição negativa do cargo.

Acrescentando a fala supracitada, Limongi França (2012) afirma que a qualidade de vida no trabalho era estudada apenas em cima de aspectos ergonômicos (condições de trabalho envolvendo o ambiente físico da organização). Porém, a evolução tecnológica e o aumento das atividades comerciais trouxeram a percepção de que o ambiente onde o colaborador está inserido tem um contexto social amplo, que abrange fatores de saúde e segurança no trabalho, competências pessoais, profissionais e culturais que precisam ser analisadas e trabalhadas pelas organizações com o objetivo evitar a geração de impactos negativos para vida do trabalhador. Os elementos-chave desse construto apoiam-se em quatro pilares básicos, que são a resolução de conflitos, a reestruturação da organização do trabalho, a inovação nos sistemas de recompensa (financeiras e não financeiras) e a melhoria no ambiente de trabalho, como clima, cultura, ambiente, ergonomia e assistência (Schirrmester; Limongi França, 2011)

De acordo com Davis e Newstrom (1991), quando pessoas são contratadas pela organização, trazem certas forças e necessidades pessoais que afetam seu desempenho no ambiente organizacional. Em alguns casos, esses fatores são percebidos facilmente, mas na maioria das vezes é difícil de compreender e lidar, ainda mais por variar de uma pessoa para

outra. A forma mais adequada para mediar a relação entre empresa e colaborador, é a maior participação da empresa na criação de programas e benefícios que minimizem as consequências desse fator tão complexo e individual.

Diante disso, a relevância de investir na QVT advém do fato de que os colaboradores passam a maior parte do seu dia no ambiente de trabalho por muitos anos da sua vida, e frequentemente levam para casa preocupações referentes às pendências do trabalho, sentindo-se angustiados, tensos e desvalorizados, quando percebem que a empresa não busca tratar esses fatores. Assim sendo, a qualidade de vida no trabalho visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como ideia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho (Conte, 2003).

Para Campos (1992), o aumento da produtividade e qualidade nos serviços realizados pelos colaboradores são percebidos quando as empresas investem no gerenciamento de pessoas e permitem a maior participação do operacional nas decisões. Ações como: aprimoramento do recrutamento e seleção; educação e treinamento; estabilidade das pessoas no quadro da empresa, de maneira que a organização faça parte do projeto de vida de cada trabalhador; criação de situações que levem o empregado a se orgulhar da empresa e lutar por ela são muito importantes para o maior desempenho dos funcionários. Para isso, as organizações precisam contratar profissionais capacitados para atender todos os aspectos que possibilitem a satisfação do colaborador, acompanhem as atualizações nos formatos de trabalho e desenvolvam ações que fomentem o alcance das metas organizacionais.

Diante dos fatos supracitados, alguns estudos foram realizados para identificar as vantagens de investir na QVT, demonstrando que garantir a qualidade de vida no trabalho pode gerar maior produtividade e engajamento dos colaboradores ao objetivo organizacional. O primeiro estudo foi conduzido por Oliveira e Limongi-França em 2005, com o objetivo de averiguar a percepção dos administradores sobre os resultados das ações voltadas nas questões de QVT pela gestão de pessoas. O resultado apurado foi que 96,3% dos administradores afirmaram acreditar que toda empresa deveria ter um programa de QVT.

A segunda análise foi realizada por Monteiro (2011), em um estudo que teve como propósito analisar o impacto da QVT no faturamento de empresas de pequeno, médio e grande porte, no ramo de metalúrgica, localizada no estado do Pará. Os resultados encontrados corroboram que investir no bem estar do capital humano da empresa traz várias vantagens, como: melhores retornos financeiros, auxiliam no desenvolvimento de vantagens competitivas e aumentam a produtividade.

Outro estudo elaborado por Alves et al. (2019), buscou analisar a qualidade de vida no trabalho na percepção dos servidores públicos em uma IFES localizada em Mossoró. Os resultados apurados indicaram que a IFES desenvolve satisfatoriamente ações que promovem a QVT dos seus servidores, e que esse esforço feito pela Instituição traz vantagens perceptíveis com relação a motivação dos seus colaboradores, que por consequência, melhoram constantemente os serviços prestados à população.

Portanto, esses estudos no geral demonstram a importância das organizações de realizarem, em parceria com a gestão de pessoas, programas de benefícios e ações que possibilitem a QVT, e conseqüentemente, maior produtividade, satisfação e alinhamento dos colaboradores com as metas e crescimento da empresa.

2.1 O MODELO DE WALTON (1973) PARA ANÁLISE DA QVT

A QVT teve inúmeros estudos durante sua evolução e alguns deles tiveram maior destaque. São eles: Modelo de Walton, Westley, Werther e Davis e Nadler e Lawler. No presente estudo, o modelo de Walton (1973) foi escolhido como principal para ser descrito abaixo, visto que a coleta de dados terá como base as premissas desenvolvidas pelo autor. Conforme análise de Walton (1973), o conceito de qualidade de vida é muito abrangente, envolvendo não apenas as leis trabalhistas que determinam a remuneração justa, as horas diárias e semanais de serviço, as condições de trabalho, os movimentos de sindicalização e aos aspectos psicológicos estudados na década de 50 e 60, pois além de considerar todas essas reformas anteriores, é necessário avaliar também as necessidades e aspirações humanas.

Dessa forma, ponderando a relevância da ideia supracitada, juntamente com a decadência do taylorismo e o fordismo na década de 70, permitindo que o modelo de produção japonês - formato de trabalho com maior carga horário - ganhasse força, tornando ainda mais frequente o esgotamento do funcionário, diversos estudos foram desenvolvidos para minimizar os desgastes causados por essas empresas e fortalecer a concepção da QVT, tendo em destaque, o modelo de Walton, que avalia a qualidade de vida no trabalho em oito premissas básicas, como descrito no Quadro 1.

Quadro 1: Aspectos principais que resumem as oito premissas de Walton (1973).

Premissa	Descrição
1. Compensação justa e adequada	Remuneração e benefícios dignos.

2. Condições de trabalho	Jornada de trabalho, volume dos serviços e ambiente organizacional ideal.
3. Uso e desenvolvimento de capacidades pessoais	Autonomia, habilidades múltiplas, auto estima e autoconfiança.
4. Oportunidade de crescimento na empresa	Perspectiva de desenvolvimento profissional e manutenção na organização.
5. Integração social na organização	Ambiente empresarial agradável e livre de qualquer tipo de discriminação.
6. Cidadania/Constitucionalismo	Direitos e deveres dos colaboradores.
7. Trabalho e espaço total de vida	Equilíbrio entre vida profissional e pessoal.
8. Relevância social no trabalho	Imagem social da empresa.

Fonte: Elaborado pela autora.

O Quadro 1 traz palavras chaves para auxiliar na descrição das oito premissas básicas elaboradas por Walton. A seguir, esses fatores serão descritos detalhadamente, trazendo as diferentes reflexões que o autor tinha sobre cada uma delas.

A **compensação justa e adequada** significa que a empresa deve analisar se o que é pago, equivale ao esforço que o funcionário precisa fazer para realizar a atividade, sendo ele físico ou intelectual. Além disso, observa se a remuneração é suficiente pelas habilidades e responsabilidades inerentes ao cargo, como também pode considerar a experiência do colaborador na área, salários pagos para outros profissionais com essa mesma função, poder aquisitivo que a empresa tem (se a empresa é muito lucrativa, deveria pagar mais) ou utilizar remunerações e benefícios pré-estabelecidos pelos sindicatos e exigidos pelas leis trabalhistas. A relação entre esses requisitos e o que é oferecido ao colaborador define essa premissa.

Para definir a premissa de **condições de trabalho**, são consideradas algumas variáveis: jornada de trabalho, carga de trabalho, ambiente físico, material e equipamentos, ambientes saudáveis e estresse. A jornada de trabalho determina o tempo que o colaborador está disponível para empresa, cumprindo suas tarefas ou aguardando ordens; A carga de trabalho, segundo Diniz e Guimarães (2004) está relacionado a quantidade de esforços e informações que foram necessárias para o cumprimento das obrigações dos funcionários; O ambiente físico se trata do local onde o colaborador vai realizar suas atividades, bem como as

condições oferecidas pelo empregador; Material e equipamentos define-se como os recursos necessários para que o trabalho seja feito de forma adequada. Ambientes saudáveis e estresse se trata da saúde e segurança que a organização oferece, principalmente quando os colaboradores têm funções com maiores riscos.

O **uso de desenvolvimento das capacidades pessoais** considera cinco variáveis que melhoram a autoestima do colaborador e o seu desenvolvimento profissional, são elas: autonomia, habilidades múltiplas, informação e perspectiva, tarefas completas e planejamento. Autonomia é quando a empresa permite a participação do colaborador em decisões, além de deixá-lo ter controle de como vai realizar suas atividades. Habilidades múltiplas acontece quando o cargo ocupado pelo funcionário permite que ele utilize diferentes habilidades e competências; Informação e perspectiva permitem que o colaborador tenha informação sobre todo o processo realizado para alcançar determinado resultado, fazendo com que ele aprecie o trabalho realizado; Tarefas completas envolvem deixar claro se a tarefa é completa ou é apenas uma parte importante desta tarefa; Planejamento diz se a tarefa envolve planejamento para sua execução.

Quanto à **oportunidade de crescimento e segurança**, esta acontece quando a empresa passa para o colaborador o sentimento de segurança com relação a sua manutenção no emprego, além disponibilizar oportunidades de crescimento na carreira e capacitações para o desenvolvimento de novas habilidades e conhecimentos, evitando que se sintam estagnados, principalmente quando alcançam determinada idade.

Acerca da **integração social na organização**, segundo Walton (1973) apud Freitas e Souza (2009), “desde que o trabalho e a carreira são perseguidos tipicamente dentro da estrutura de organizações sociais, a natureza de relacionamentos pessoais transforma-se numa outra dimensão importante da qualidade da vida no trabalho”. Sendo assim, essa premissa determina que o ambiente organizacional deve ser agradável, livre de preconceitos ou diferenciação relacionadas a hierarquia, deve fomentar o trabalho em grupo, destacar a singularidade de cada colaborador e prestar apoio socioemocional. Quanto mais esses fatores supracitados estiverem presentes, mais integrado o colaborador vai se sentir.

Cidadania/constitucionalismo envolve os direitos e deveres de cada colaborador. Com relação aos direitos do trabalhador, Walton destaca o direito à privacidade pessoal, a liberdade de expressão para discordar ou concordar de qualquer decisão tomada pela empresa ou opinião dita pelos seus superiores e o de equidade no tratamento em geral, com relação a remunerações, benefícios e segurança. **Trabalho e espaço total de vida**, por sua vez, envolve o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, visto que o trabalho pode impactar na vida

privada do colaborador de forma positiva ou negativa. Dessa forma, deve existir o tempo que o colaborador precisa aproveitar o lazer e tempo com a família, sem que o trabalho exceda esse limite.

Relevância social do trabalho envolve a imagem social que a empresa tem e que pode afetar na relação com o funcionário. É importante que a empresa tenha atitudes socialmente responsáveis, integradas na identificação do colaborador com essas ações, para que não se sintam depreciados pela própria atividade que está ajudando a construir. Vale ressaltar, que o modelo de Walton considera todas as premissas acima igualmente relevantes para qualidade de vida no trabalho. Além disso, afirma que a partir desses princípios podem ser realizadas diversas análises, como por exemplo, averiguar a relação entre cada uma delas com a produtividade, conferir quais dessas categorias apresentam maior importância na percepção dos colaboradores para obter qualidade de vida no trabalho e realizar estudos sobre as relações que existem entre essas variáveis.

Como forma de exemplificar as análises que podem ser elaboradas com base nas premissas apresentadas anteriormente, Saueressig (2019) realizou um estudo para aprofundar a relevância da QVT para uma Instituição de ensino e o seu impacto na produtividade dos colaboradores. Os resultados encontrados evidenciam elevado nível de satisfação às premissas que o modelo de Walton propõe para mensurar a QVT, especificamente a compensação justa e adequada; utilização e desenvolvimento de capacidades; e a relevância social da vida no trabalho. Porém, determina insatisfação em algumas categorias, destacando-se as condições de segurança e saúde no trabalho; oportunidades de crescimento; integração social na organização; garantias institucionais; e trabalho e espaço total de vida.

Diante disto, apesar de apresentarem descontentamento com relação a algumas das categorias, a análise identifica que os aspectos positivos são suficientes para manter os profissionais motivados até o momento atual, mas é necessário que exista uma preocupação e uma busca por melhorias com relação às premissas que foram citadas negativamente, pois pode apresentar mudanças desfavoráveis a longo prazo.

2.2 COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL: CONCEITOS E TIPOLOGIAS

O comprometimento da organização com o indivíduo vem ganhando força atualmente por estar relacionada diretamente ao nível de produtividade. Hoje, a maioria das pessoas buscam trabalhos que supram suas necessidades financeiras, mas que também tenham identificação pessoal. Dessa forma, o CO pode ser definido como o grau de integração e engajamento que o funcionário apresenta aos propósitos e metas organizacionais.

Segundo Bastos, Brandão e Pinho (1997), o comprometimento pode ser entendido de três formas: O primeiro como o grau de envolvimento, esforço e atenção que o indivíduo tem para realizar determinada atividade; O segundo aproxima o comprometimento ao nível de lealdade, tendo maior ligação ao aspecto sentimental; e o terceiro é a relação entre um conjunto de condições que levam a um produto indesejável. No geral, os usos desse termo comprometimento trazem em si a noção de “algo que amarra, ata, une” o indivíduo a alguma coisa.

De acordo com o Mowday *et al.* (1982), o comprometimento organizacional possui três determinantes: o comprometimento inicial são as expectativas iniciais do colaborador quando é contratado pela empresa; comprometimento durante o período experimental são as experiências iniciais no ambiente empresarial; e o comprometimento a longo prazo estão relacionadas a tempo de serviço e ao envolvimento que o colaborador possui com organização. Para Becker (1960), o indivíduo permanece na organização após analisar os impactos relacionados aos custos e benefícios de continuar vinculado à empresa ou pedir sua saída. Além disso, ele traz o termo side-bets que correspondem às trocas entre colaborador e organização, que definem seu comportamento, ligados diretamente aos custos associados à sua saída.

O principal estudo sobre o comprometimento organizacional foi o de Allen e Meyer (1991), chamado de modelo de conceitualização de três componentes do comprometimento organizacional, onde são definidos três tipos de comprometimento.

O primeiro deles é o comprometimento afetivo, que está ligado diretamente ao apego psicológico que o colaborador possui com a empresa, correlacionado ao sentimento de lealdade, desejo de contribuir e continuar na organização. Nesse tipo de comprometimento a análise de custos e benefícios de se manter ou sair da empresa não é prioridade, pois existe um vínculo emocional, o prazer e orgulho de fazer parte.

O segundo é o comprometimento instrumental, que também envolve aspectos emocionais, onde o funcionário se sente obrigado a permanecer na empresa pelos altos impactos econômicos, sociais e psicológicos que podem ser causados pela escolha de sair da

organização. Em contrapartida, também se caracteriza pela priorização de seus interesses, como por exemplo, manter-se na empresa até que apareça uma oportunidade melhor de custos e benefícios.

Por fim, o comprometimento normativo, que está relacionado a identificação do colaborador com os valores e metas da empresa. Para Mayer e Schoorman (1992), esse comprometimento reflete um sentimento de obrigação ou chamado para trabalhar na empresa, que não é necessariamente emocional, além de não oscilar, necessariamente, pela análise de custo e benefício, como no comprometimento instrumental. Ele parece retratar importante aspecto de propensão ou da inclinação, em torna-se comprometido, já que a identificação com os valores organizacionais reflete experiência pessoal e eles são características do indivíduo, mais do que da relação (Angle; Lawson, 1993). Além disso, caracteriza-se pelo sentimento de dívida moral que o colaborador tem com a empresa, como se estivesse em débito com a organização e precisasse ser leal a ela, fazendo com que o trabalhador realize suas obrigações normalmente, mas não gerando um alto nível de motivação. Diante disso, o Quadro 2 resume os tipos de comprometimento descritos acima.

Quadro 2: Palavra-chave de definição dos três tipos de comprometimentos.

Comprometimento	Definição
Comprometimento Afetivo	Desejo
Comprometimento Normativo	Obrigação
Comprometimento Instrumental	Necessidade

Fonte: Elaborado pelo autor.

Como supracitado, o Quadro 2 relata de forma sucinta os três tipos de comprometimento que Allen e Meyer (1991) descrevem em seus estudos. Além disso, os autores complementam que o indivíduo pode apresentar comprometimento nas três dimensões citadas anteriormente, com diferentes níveis de intensidade, tornando-se principal, o vínculo que apresenta maior predominância.

2.2.1 Estudos sobre a relação do comprometimento organizacional e a QVT

O estudo realizado por Silva et al. (2018) discutiu a mediação da satisfação relacionada com a cultura e o comprometimento organizacional, baseado no Modelo de Allen e Meyer (1991). Os resultados levantados apontam que a satisfação aumenta o nível de

comprometimento instrumental, afetivo e normativo. Diante disso, pode-se ligar esse contentamento como resultado da qualidade de vida no trabalho oferecida pela empresa.

Já o estudo realizado por Pilatti *et al.* (2015) analisou a relação direta da qualidade de vida no trabalho e o CO. Os resultados encontrados indicaram uma relação positiva entre a QVT e o CO, inclusive auxiliando na diminuição de turnover dentro da organização. A investigação de Paula *et al.* (2017) tratou da influência da QVT no comprometimento organizacional dos servidores de uma Instituição de ensino, utilizando o modelo de Walton. Os resultados encontrados foram alto nível de QVT na dimensão de estabilidade e equilíbrio trabalho e vida. Já a dimensão oportunidade de crescimento pessoal e profissional foi considerada a que mais causa insatisfação. Além disso, na análise entre as relações de ambos, constatou-se que a integração e a oportunidade de crescimento pessoal e profissional são as dimensões que mais impactam no comprometimento na percepção deles.

O estudo realizado por Zanardi (2016) analisou a relação entre QVT e CO em um comércio varejista, usando como base o modelo de Walton. Os resultados apontam que existe uma relação positiva entre os dois fatores supracitados, tendo como dimensões principais o constitucionalismo, oportunidades e relevância social. A investigação de Sauerstsig (2021) analisou a influência dos fatores da qualidade de vida no trabalho e o seu impacto no desempenho pessoal em uma Instituição de ensino superior. Os resultados estatísticos sugerem que apenas a dimensão do comprometimento afetivo afeta positivamente no desempenho das tarefas dos trabalhadores, causando maior motivação e melhor desempenho organizacional.

Diante destes estudos, é perceptível a importância de as empresas buscarem proporcionar qualidade de vida no trabalho para obter colaboradores engajados aos valores e objetivos da organização, reter talentos e melhorar a satisfação dos mesmos. Além disso, as análises realizadas permitem observar que todas as organizações, sejam elas públicas ou privadas, corroboram a relação entre esses dois fatores descritos.

2.3 O SEGMENTO SECURITÁRIO NO BRASIL

O ramo de seguros é o setor da economia que administra os contratos de apólices, protegendo indivíduos, empresas e beneficiários de perdas financeiras imprevisíveis, a partir de uma parceria entre as seguradoras e corretoras permitindo seu pleno funcionamento e desenvolvimento, uma vez que cada uma possui seu papel nesse mercado. Sendo assim, as seguradoras são responsáveis por emitir as apólices de seguro e indenizar os segurados em caso de sinistro (situações que podem ocorrer com o bem segurado durante a vigência da apólice),

e as corretoras são empresas autorizadas legalmente pelas companhias de seguro para oferecer e vender os seus serviços, em troca de comissão por cada seguro vendido. Vale ressaltar, que a corretora trabalha com várias seguradoras e repassa para seus clientes a que apresenta maior custo-benefício, considerando também, as metas e as premiações acordadas com cada companhia.

Com isso, para que essa parceria funcione, cada seguradora disponibiliza seu sistema que permite calcular, efetivar a venda, conduzir e resolver as pendências para geração da apólice (contrato do seguro), acompanhar os pagamentos e solicitar atendimento em caso de sinistro. Como forma de regular a particularidade de cada seguradora, considerando que existem mais de vinte companhias de seguro atuantes, a Susep (Superintendência de Seguros Privados) viabiliza regras gerais em algumas situações. Além dessa forma de controle, cada seguradora tem um gerente comercial para auxiliar as corretoras em problemas atípicos relacionados ao sistema e aceitação de alguns riscos, liberar descontos quando necessário, realizar visitas frequentemente para acompanhar as metas estabelecidas, e avisar sobre possíveis atualizações nas coberturas oferecidas pela seguradora ou mudanças do seu próprio sistema.

2.3.1. O surgimento do mercado securitário no mundo e no Brasil

No mundo, o seguro surgiu a partir da expansão do comércio e dos riscos que existiam durante o transporte de mercadorias por meio das grandes navegações. A primeira forma de assegurar os prejuízos foi a operação chamada de Contrato de Risco Marítimo, onde pessoas interessadas financiavam as viagens, e em caso de rotas concluídas com sucesso tinha maior participação nos lucros, mas se houvesse prejuízo, poderia perdoar a dívida ou esperar o ressarcimento.

Após o século XVI, houve a intensificação das transações comerciais, e até mesmo os pequenos comerciantes precisavam utilizar as navegações, gerando a necessidade de aprimorar as ferramentas para assegurar possíveis danos. Dessa forma, foi criado o contrato de seguro marítimo, exigindo que existisse uma pessoa que assinava e pagava um valor para financiar e assumir o risco de determinada rota. Depois de alguns anos, o mercado securitário teve crescimento contínuo e passou a ser calculado de forma mais precisa, utilizando a probabilidade e a estatística. Entretanto, só ganhou maior força comercial no século XIX, com a revolução industrial.

Segundo Aquino (2018), no Brasil, o seguro surgiu em 1808 com a abertura da primeira companhia seguradora, chamada Boa-Fé, operando nos portos abertos pela família real. Durante esse período, as atividades seguradoras eram reguladas pela lei portuguesa. Apenas em 1850, todos os aspectos do seguro marítimo foram estudados e regulamentados pela primeira vez no código comercial brasileiro, gerando o surgimento de diversas companhias de seguro e a ampliação da modalidade, que agora também assegurava transportes terrestres e vida individual.

Em 1862, com a expansão desse mercado, as seguradoras estrangeiras começaram a abrir sucursais no Brasil, tornando necessário que fossem criadas leis para regulamentar a relação econômica entre o mercado securitário estrangeiro com o brasileiro.

Em 1901, foi promulgada o Regulamento Murtinho, que instituiu a Superintendência Geral de Seguros, tutelada pelo Ministério da Fazenda, com a missão de amplificar a fiscalização de todas as seguradoras que operavam no país.

Em 1939, foi criado o IRB (Instituto Brasileiro de Resseguros) que foi inspirado principalmente na ideologia nacionalista, sendo mais uma ferramenta do governo brasileiro para a ordem econômica do seguro no Brasil.

Em 1966, foi criada a SUSEP (Superintendência de Seguros Privados), com o objetivo de regulamentar e fiscalizar o funcionamento das companhias de seguro e entidades abertas de previdência privada.

Em 1968, é fundada a FENACOR (Federação Nacional dos Corretores de Seguros Privados e de Resseguros, de Capitalização, de Previdência Privada, das Empresas Corretoras de Seguros e de Resseguros), com a finalidade de defender, juntamente com as entidades governamentais legislativas e executivas, os interesses dos corretores de seguros e, em geral, dos consumidores na formulação de políticas relativas ao setor de seguros no Brasil que estava crescendo constantemente.

Figura 1. Formação do mercado securitário.



Fonte: Cnseg apud Borges (2021).

Tal crescimento advém da segurança e responsabilidade social que as corretoras oferecem para todos que adquirem um seguro, além de ser um ramo que vem apresentando participações significativas na economia brasileira. Segundo a Susep (2023), o mercado segurador arrecadou neste mesmo ano ativos que chegaram a 1,8 trilhões de reais, tendo participação de 11,1% no PIB (Produto Interno Bruto) brasileiro (Figura 1).

3 MÉTODO

A presente pesquisa é de natureza qualitativa, pois envolve o entendimento de aspectos subjetivos, como a percepção dos colaboradores da empresa em estudo sobre o presente tema descrito até aqui. A pesquisa qualitativa é especialmente adequada para entender a subjetividade das experiências humanas, permitindo que os pesquisadores explorem significados e contextos que são frequentemente negligenciados por métodos quantitativos (Yin, 2011).

Ademais, enquadra-se no tipo descritivo, cujo principal objetivo é descrever as características, fatos ou fenômenos relacionados à realidade investigada, sem manipulação direta das variáveis (Gil, 2002). Portanto, a escolha por uma abordagem descritiva é a que mais torna possível a visualização das percepções dos colaboradores, permitindo a análise e interpretação dos dados coletados, possibilitando a compreensão de como a qualidade de vida no trabalho influencia os diferentes aspectos do comprometimento organizacional, especificamente seus três tipos (afetivo, instrumental e normativo) que foram abordados neste estudo.

A estratégia da presente pesquisa é o estudo de caso, visto que tem como principal finalidade entender a complexidade de determinada ocorrência, explorando suas nuances e detalhes, ao invés de buscar generalizações amplas. O estudo de caso é utilizado quando a pesquisa busca compreender fenômenos complexos e dinâmicos, em vez de simplesmente quantificá-los (Yin, 2014).

Considerando a natureza descritiva do estudo e o foco nas percepções dos colaboradores sobre a qualidade de vida no trabalho e o comprometimento organizacional, serão empregadas entrevistas semiestruturadas como principal método de coleta de dados. Conforme Castro e Oliveira (2022), as entrevistas semiestruturadas oferecem flexibilidade ao processo de coleta de dados, ou seja, permitem a inclusão de novas perguntas ou ajustes durante as entrevistas, o que é relevante para a obtenção de informações não previstas inicialmente no roteiro da entrevista (Apêndice A). Fraser e Gondim (2004) ainda relatam que, ao permitirem que os participantes forneçam respostas em seus próprios termos, as entrevistas semiestruturadas facilitam a contextualização das informações, considerando a subjetividade inerente a temas como a qualidade de vida no trabalho.

O roteiro da entrevista foi estruturado com base nos objetivos específicos da pesquisa e no modelo de Walton (1973), elaborando-se as perguntas de maneira a explorar as percepções dos colaboradores em relação ao impacto da qualidade de vida no trabalho nos três

tipos de comprometimento organizacional (afetivo, instrumental e normativo) do estudo realizado por Allen e Meyer (1991). As entrevistas foram realizadas de forma online e individual, assegurando um ambiente confortável e confidencial. O tamanho da amostra foi determinado considerando os colaboradores da parte operacional da empresa, a fim de capturar perspectivas verídicas, julgando que os mesmos percebem as variáveis analisadas de forma mais efetiva.

A participação na pesquisa foi voluntária, assegurando a confidencialidade e a ausência de consequências negativas para aqueles que optarem por não participar. Antes de participarem da pesquisa, os colaboradores serão informados sobre os objetivos, procedimentos, possíveis riscos e benefícios do estudo, sendo que um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) que foi fornecido para preenchimento e assinatura de concordância. Os participantes tiveram a liberdade de retirar seu consentimento a qualquer momento, sem consequências adversas.

A identidade dos participantes foi protegida, tomando-se os cuidados necessários para que as informações coletadas sejam tratadas de forma confidencial, utilizando códigos ou identificadores para preservar a privacidade dos colaboradores e assegurar o anonimato. Qualquer potencial desconforto para os participantes foi minimizado e medidas foram implementadas para evitar qualquer forma de dano físico, psicológico ou social. Todos os aspectos da pesquisa foram conduzidos de maneira transparente e honesta, declarando-se qualquer conflito de interesse existente entre as partes, sendo que os resultados serão divulgados de maneira responsável, destacando as descobertas de maneira objetiva e evitando interpretações tendenciosas.

Os dados da pesquisa foram analisados a partir da técnica de análise de conteúdo, pois permite interpretar contextos subjetivos e complexos, visando identificar padrões, temas e significados para o fenômeno que está sendo investigado. A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise de comunicação que visa descrever de forma sistemática o conteúdo de documentos e outras produções comunicacionais (Bardin, 2011).

Inicialmente, as entrevistas foram transcritas, analisadas e organizadas em categorias e subcategorias, baseando-se nos dois estudos apresentados no referencial teórico. Vale ressaltar, que as respostas foram gravadas e os áudios utilizados para facilitar esse processo, que envolveu: i) o agrupamento em categorias e subcategorias estabelecidas *a priori* relacionadas aos objetivos específicos da pesquisa; ii) a interpretação dos padrões emergentes e das relações entre as categorias. Essa análise permitiu explorar as experiências dos

colaboradores e contextualizar adequadamente a interação entre qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional.

A interpretação dos resultados foi realizada com base nos objetivos específicos da pesquisa e no referencial teórico, identificando-se as relações, padrões significativos e implicações práticas para a empresa analisada. Ademais, os resultados foram comparados e contrastados com a literatura existente abordada neste estudo, sobre qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional, a fim de situá-los no contexto da pesquisa acadêmica.

4 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O Quadro 3 apresenta o perfil dos respondentes da pesquisa, demonstrando que 80% das participantes são do sexo feminino, com idades que variam entre 18 e 33 anos, sendo 26,66% com o ensino médio completo e 53,33% ainda cursando o ensino superior. A maior parte delas (40%) está na empresa de 3 a 6 anos na função de calculista (66,66%). Com relação aos homens, apenas 20% dos integrantes da pesquisa são do sexo masculino, com idades que variam entre 20 e 26 anos, trabalham na empresa entre 1 e 3 anos; cursam o ensino superior e atuam no cargo de emissão.

Quadro 3: Perfil dos entrevistados

ENTREVISTADO	IDADE	SEXO	ESCOLARIDADE	CARGO	TEMPO DE EMPREGO
E1	23	Feminino	Superior Incompleto	Calculista	5 anos e 10 meses
E2	20	Masculino	Superior Incompleto	Emissão	1 ano e seis meses
E3	18	Feminino	Superior Incompleto	Calculista	8 meses
E4	33	Feminino	Ensino médio completo	Calculista	1 ano
E5	20	Feminino	Superior Incompleto	Calculista	1 ano e 2 meses
E6	26	Masculino	Superior Incompleto	Emissão	2 anos e 3 meses
E7	23	Feminino	Superior Incompleto	Calculista	4 anos e 9 meses
E8	26	Feminino	Ensino médio completo	Emissão	3 anos e 5 meses

Fonte: Elaborado pelo autor.

4.1 PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES SOBRE AS DIMENSÕES DA QVT

A qualidade de vida no trabalho está diretamente relacionada ao grau de satisfação dos colaboradores em relação ao ambiente organizacional e ao equilíbrio entre suas exigências profissionais e necessidades pessoais. Segundo Sirgy et al. (2001), a QVT envolve a criação de condições que permitam aos empregados experimentar um ambiente de trabalho saudável, motivador e que atenda às suas expectativas de bem-estar. Isso engloba aspectos como segurança no trabalho, remuneração justa, reconhecimento, oportunidades de crescimento e um ambiente social que favoreça a cooperação e o respeito mútuo. Diante disso, a primeira sessão buscou trazer questionamentos que demonstrasse à percepção dos colaboradores da corretora estudada sobre a qualidade de vida no trabalho, de acordo com as oito premissas básicas de Walton (1973).

A primeira premissa analisada está relacionada a remuneração e os benefícios oferecidos pela corretora em estudo. As respostas dos entrevistados foram baseadas, principalmente, em dois fatores: a comparação com o salário oferecido pelo mercado e o esforço despendido durante a execução de suas funções. Conforme dito pelo entrevistado(a) 5: “Eu acho até favorável, porque eu levo em consideração a antiga empresa em que eu trabalhava, que era o mesmo cargo, com mais coisas para fazer, e eu ainda ganhava menos.”

Diante do exposto, Walton (1973) afirma que as organizações deveriam recompensar seus colaboradores de forma proporcional ao seu esforço e contribuição dentro da empresa, garantindo também que a remuneração ofertada seja suficiente para as necessidades do funcionário e igualitária em relação a outros profissionais que exercem o mesmo cargo, dentro ou fora da organização.

No caso analisado, é possível identificar que mais da metade dos entrevistados acredita que a remuneração é desproporcional ao serviço prestado e ao esforço concedido diariamente, enquanto apenas três deles consideram o salário justo para sua função. Em contrapartida, todos os participantes concordam que os benefícios poderiam melhorar, considerando que a corretora oferece apenas o que é imposto pela legislação. Segundo destacado pelos respondentes 2, 3 e 7:

A remuneração considero boa, mas em benefícios considero mediana, mesmo que tenha vale alimentação e vale transporte, tem muito trabalho todo dia, acredito que deveria fornecer alguns benefícios a mais, como incentivo a estudo, porcentagem de desconto em planos de saúde (ENTREVISTADO 2)

Sim, acredito que seja um valor compatível com a minha função, mas também é meu primeiro emprego, não tenho muita ideia assim, mas no geral acho que tá bom o salário e os benefícios. Lógico que quero estudar muito pra ganhar mais, crescer, né (ENTREVISTADO 3)

[...] lá não é oferecido muitos benefícios e a remuneração também não tem muita alteração com base no meu trabalho e esforço, é somente o salário-mínimo e mesmo que tenha metas atingidas ou outras coisas assim a gente não recebe benefícios, então é algo bem básico, não tem um incentivo assim... financeiro a mais (ENTREVISTADO 7)

A segunda dimensão sobre a qual os participantes foram questionados está relacionada às condições de trabalho de forma geral, considerando o estresse que o ambiente empresarial proporciona, os materiais e equipamentos necessários para a execução da função de cada colaborador de forma eficaz e saudável, a carga horária e a jornada de trabalho.

Nesse caso, Walton (1973) afirma que os trabalhadores não devem ser expostos a condições físicas ou psicológicas prejudiciais à saúde e que a legislação deve impor padrões para melhorar cada vez mais o ambiente empresarial oferecido pelas organizações. No caso analisado, essa dimensão se apresenta como um aspecto que necessita de melhorias, principalmente no que diz respeito à saúde em geral e à manutenção adequada dos materiais de trabalho. Segundo relatado pelo entrevistado(a) 5: “[...] as questões de saúde acho que podem melhorar, porque eu acho que os ambientes não são bem limpos. Tem carpete que também não é limpo, aí tem o ar-condicionado. Isso acaba deixando a gente doente frequentemente.” Dentro desse contexto, as questões supracitadas, somadas à segurança dentro da empresa, ganharam destaque nos relatos dos respondentes:

Acredito que a segurança é até boa, já que para entrar na empresa a recepcionista precisa autorizar a entrada. Agora a saúde mental acredito ser ruim, porque o cargo e os superiores deixam a rotina muito estressante. Não reconhecem o quanto é trabalhoso, só sabem cobrar (ENTREVISTADO 2).

[...] a saúde não tem muitos cuidados assim, não tem muitas pessoas disponíveis para limpar as salas, então às vezes ocupa muita poeira, algumas salas também tem muito papel que também acumula muita poeira e incomoda algumas pessoas, e a saúde física também é ruim, porque as cadeiras são bem desconfortáveis, então é bem básico, não tem muito investimento na saúde (ENTREVISTADO 7).

É... tem uma boa segurança, agora em relação a saúde, como a empresa tem muito carpete, acumula muita poeira e geralmente a gente fica doente com muita facilidade. Outra coisa que deixa a desejar é que quando a gente tá doente a gente é obrigado a ficar na mesma sala com todo mundo, então acaba que no final das contas todo mundo fica doente (ENTREVISTADO 8).

A terceira dimensão questionada está ligada à capacidade que a empresa tem de fomentar e proporcionar aos seus colaboradores o desenvolvimento de novas habilidades, incentivar o uso de conhecimentos já existentes, permitir que o funcionário tenha autonomia e buscar fornecer informações importantes sobre sua função, evidenciando a relevância do que ele faz para o funcionamento pleno da organização. Os trabalhos diferem quanto à possibilidade de os funcionários usarem e desenvolverem suas habilidades e conhecimentos (Walton, 1973).

Nesse cenário, as respostas dos entrevistados evidenciaram que o desenvolvimento dessas habilidades ocorre de forma obrigatória, pois são necessárias para lidar com os problemas da rotina da corretora. Conforme relatado pelo entrevistado(a) 8: “Quando a pessoa trabalha em três funções as habilidades automaticamente elas vão querendo ou não aprimorando, então assim, querendo ou não ajuda né”. Fator também percebido pelos respondentes 3 e 4:

Acho que a gente é bem livre pra desenvolver nossas habilidades. Já aprendi muita coisa no ensino médio e mais ainda aqui. Sou nova, então essa experiência de trabalhar tá me ensinando a ser mais responsável, a resolver as coisas sozinha (ENTREVISTADO 3).

Lá não temos oportunidades, quando queremos resolver ou mostrar algo mais interessante o chefe informa que tem que ser do jeito dele. Desenvolvo porque enfim eu preciso me virar né, mas de perceber tipo um incentivo pra isso, não acho que eles ajudam (ENTREVISTADO 4).

A quarta dimensão debatida na entrevista está associada à oportunidade de crescimento dentro da organização, relacionada a promoções para cargos melhores ou até mesmo à inclusão de algumas atividades mais complexas na rotina empresarial, gerando novas chances de desenvolvimento profissional e proporcionando o sentimento de segurança no trabalho.

Dentro desse contexto, Walton (1973) afirma que a obsolescência no cargo pode causar desinteresse e desmotivação no ambiente empresarial, levando os colaboradores a recalcularem sua vida profissional e, conseqüentemente, solicitarem o desligamento da empresa, o que, muitas vezes, resulta na perda de bons profissionais. Conforme dito pelo entrevistado(a) 1: “[...] então, aqui, ou você é calculista ou você é da emissão. Realmente não tem. Desde que estou aqui, já vi muita gente saindo para procurar coisa melhor por causa disso.”

No caso analisado, o que mais se evidencia nas respostas dos entrevistados é a falta de oportunidade de crescimento profissional, tanto em relação à melhoria de cargos e salários quanto à ausência de novos desafios e atividades que os motivem a permanecer na corretora.

Como reafirmado pelo entrevistado(a) 6: “No caso, não tem. Não tem plano de carreira. Você inicia em um cargo e fica nele. Você que tem que ir atrás de melhorias profissionais fora da empresa.” Além disso, alguns participantes da pesquisa percebem que o ramo securitário não oferece muitas opções para sua evolução profissional:

Acho que o ramo que a gente trabalha, ele não tem muita possibilidade de crescimento, não existe, na verdade. Acaba que você fica sempre condicionada a sempre seguir a mesma coisa, mesmo que você trabalhe muito bem ele não te dá essa oportunidade (ENTREVISTADA 5).

Acho moderado, é uma empresa de vendas de seguros, sou contratado para fazer a parte da emissão e a empresa permite também saber como é o processo das vendas, é bom só pelo aprendizado, mas oportunidade para um cargo melhor tem não (ENTREVISTADO 2).

A quinta dimensão discutida na pesquisa é a integração social, que está ligada a criação de um ambiente organizacional igualitário e sem preconceitos de nenhuma natureza, permitindo a participação ativa do colaborador na empresa, buscando sempre proporcionar uma relação harmônica entre os níveis hierárquicos. Entende-se que a sensação de acesso do trabalhador permeando a hierarquia, o suporte recíproco dentro do grupo de trabalho, o senso comum e a percepção de trabalho em equipe levam o trabalhador a ter uma maior integração social (Zanardi, 2016).

Dentro dessa perspectiva, Walton (1973) afirma que o ambiente corporativo deve ter senso de comunidade, igualitarismo, apoio socioemocional e imparcialidade, ressaltando a relevância da empresa em garantir que exista uma relação sinérgica entre todos os níveis hierárquicos, inclusive a direção, evitando que os colaboradores não se sintam acolhidos e importantes para empresa, causando também receio em relatar qualquer tipo de problema aos seus superiores.

O principal incômodo relatado pelos respondentes nessa premissa é referente a falta de integração com os chefes e a ausência de projetos que promovam maior socialização dos colaboradores veteranos e dos novos funcionários contratados. A maior parte afirmou que se sente bem acolhido pelos seus colegas de trabalho do seu mesmo nível hierárquico. Conforme relatado pelo entrevistado(a) 2: “Me sinto bem, sempre fui bem acolhido por vocês, menos com a direção.”. Fato mencionado também pelos respondentes 7 e 8:

Eu não me sinto muito integrada na empresa, lá não tem nenhum projeto ou não realiza nenhuma atividade para que os colaboradores se sintam mais socializados. Só falo com os meus colegas de trabalho mesmo, normalmente, mas socializada assim... verdadeiramente, não me sinto (ENTREVISTADO 7).

Eu sou integrada socialmente, todo mundo se fala, eu falo com todo mundo, mas nem tudo é perfeito.... e eu acredito que a interferência dos nossos chefes na nossa vida pessoal atrapalha, porque eles querem saber demais da nossa vida (ENTREVISTADO 8).

A sexta dimensão levantada foi a cidadania e o constitucionalismo, que estão associados à regulamentação jurídica entre funcionário e empresa, garantida pelos sindicatos, além do respeito pelos interesses dos colaboradores de forma geral. Segundo Walton (1973), a organização deve garantir a privacidade pessoal; a liberdade de expressão; a equidade nas remunerações e recompensas; e a imparcialidade em qualquer situação.

Nesse contexto, os principais aspectos identificados pelos funcionários da corretora foram a falta de empenho da empresa em saber os seus interesses como colaborador e a ausência de ações que proporcionem o sentimento de valorização pelo serviço e esforço ofertado. A maior parte deles sente que apenas os direitos trabalhistas básicos são cumpridos. Segundo descrito pelo respondente 7: “Eu não sinto a valorização dos meus direitos e interesses na empresa. Não tem.... eu não sinto que tem espaço para eu expor minhas vontades ou expor meus pensamentos.”. Fator também confirmado pelos entrevistados(as) 5 e 6:

É complicado de responder essas questões de direitos e interesses, porque depende muito do ponto de vista, né. Eu considero que às vezes é, e às vezes não. Os direitos... trabalhistas, por exemplo, acho que tá ok, mas a valorização, é... da gente mesmo como profissional, acho que é pouca. Não tem muito incentivo, eles não buscam saber muita coisa do que a gente quer, entendeu? (ENTREVISTADO 5).

No caso não há, não tem pesquisa de satisfação, não busca saber feedback com o funcionário, então não tem como eles se informarem sobre nossos direitos e interesses. Direitos trabalhistas acho ok, me refiro mais ao resto, há coisas além disso, sabe (ENTREVISTADO 6).

A sétima dimensão discutida na entrevista é o trabalho e o espaço total de vida, que traz a importância da existência de um equilíbrio entre as responsabilidades profissionais e pessoais, ressaltando que o trabalho excessivo pode impactar negativamente a vida privada do colaborador, e por isso, a organização deve respeitar esse limite.

Diante disso, Walton (1973) assegura que muitas vezes as empresas impõem demandas muito altas que afetam o funcionário nas suas funções fora do ambiente corporativo, causando danos psicológicos e físicos para esses profissionais e, conseqüentemente, trazendo prejuízos até mesmo para a organização. Como declarado pelo entrevistado(a) 2: “[...] A rotina é muito estressante, aí a gente vai para casa chateado, com cabeça quente e leva esse sentimento

pra vida fora da empresa, a gente acaba descontando nas pessoas próximas da gente, que não tem nada a ver. Acho que não dá pra separar muito não, pelo menos eu não consigo.”

Assim como o respondente 2, a maior parte dos funcionários da corretora relatou que não consegue separar verdadeiramente a vida pessoal e profissional, principalmente durante a semana. A rotina estressante; as pendências e as responsabilidades; e a quantidade de tempo dedicada ao transporte e trabalho pesam muito para que esse equilíbrio seja possível. Conforme dito pelos entrevistados(as) 4, 6 e 8:

Essa parte é bem complicada, porque sou mãe. Às vezes temos contratemplos com o filho, com a escola, com a doença que aparece no dia a dia, mas sempre tentando se manter firme, porque na empresa eles dizem que entendem, mas na verdade mesmo não entendem (ENTREVISTADO 4).

Para eu conciliar a minha vida pessoal com o trabalho é bastante corrido. Tenho que treinar no almoço ou antes de ir pro trabalho, pra conseguir conciliar minha faculdade, minha família em casa, mas é bastante corrido pela carga horária (ENTREVISTADO 6).

Eu não consigo, não tem equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, porque a gente passa praticamente a maior parte da nossa vida na empresa, a semana inteira, de 8:00 as 18:00, fora o transporte, então quase não tenho vida social, só final de semana (ENTREVISTADA 8).

A última dimensão questionada na entrevista foi a relevância social da vida profissional, que está relacionada à percepção que o colaborador tem da imagem que a empresa transmite socialmente, incluindo as consequências de suas decisões e ações para sociedade. Organizações que são vistas agindo de forma irresponsável farão com que o número crescente de funcionários deprecie o valor do seu trabalho e carreira, afetando a autoestima do trabalhador (Walton, 1973).

Nesse contexto, Porter e Kramer (2011) complementam que as organizações que conseguem alinhar sua estratégia com práticas responsáveis criam maior valor no mercado e melhoram a lealdade e o comprometimento dos colaboradores com a empresa. Com isso, a maior parte dos participantes da pesquisa informaram que percebem a importância do serviço prestado pela corretora e que auxilia a empresa nisso cumprindo as responsabilidades da sua função. Conforme relatado pelos entrevistados(as) 2 e 5:

Um excelente ramo de trabalho, muito necessário pra população, dá tranquilidade, porque as pessoas se sentem protegidas por ter os seus bens assegurados. Minha importância é que eu faço minha função, ajudo a manter esses seguros ativos para quando o segurado precisar usar (ENTREVISTADO 2).

[...] em relação ao social acredito que seja importante, porque protege os bens das pessoas, é uma prevenção pra caso tenha acidentes, ajuda as pessoas a ter uma

segurança, proporciona suporte às pessoas em momentos que elas precisam. E minha ajuda nisso...hmmm, os cálculos né, tudo que eu resolvo, o atendimento aos corretores que fazem esses seguros, acho que é isso (ENTREVISTADO 5).

Como resultado disso, as dimensões mais mal avaliadas pelos respondentes da pesquisa foram a) compensação justa e adequada; b) condições de trabalho; oportunidade de crescimento e segurança; c) cidadania/constitucionalismo; e d) trabalho e espaço total de vida. Mais de 60% dos entrevistados indicaram que essas dimensões causam algum tipo de impacto negativo na sua qualidade de vida no trabalho e que precisam ser avaliadas e melhoradas pela empresa para que eles queiram permanecer trabalhando e se sintam mais motivados para realizar sua função da melhor forma.

As dimensões a) uso e desenvolvimento das capacidades pessoais; b) integração social na organização; e c) relevância social do trabalho, apesar de apresentar alguns pontos de melhorias, foram as mais bem avaliadas pelos entrevistados, uma vez que as habilidades são desenvolvidas e utilizadas na rotina, mesmo que de forma obrigatória. Além disso, a maior parte deles se sentem bem integrados com seus colegas de trabalho, apesar de não sentirem isso com os superiores. E por fim, conseguem perceber a importância do papel social da empresa, assim como sua participação nisso.

4.2 PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES SOBRE O MODELO TRIDIMENSIONAL DE COMPROMETIMENTO

O comprometimento organizacional é um elemento essencial para o desempenho das organizações, pois reflete o nível de envolvimento e lealdade dos colaboradores. De acordo com Porter et al. (1974), o comprometimento organizacional é caracterizado pela disposição do funcionário em se identificar com a organização, aceitar seus objetivos e valores, e dedicar-se ao cumprimento de suas metas. Esse comprometimento pode ser crucial para a retenção de talentos, a redução da rotatividade e o aumento da satisfação no ambiente de trabalho, refletindo diretamente nos resultados organizacionais.

Com isso, a seção 2 abordou questionamentos relacionados aos três tipos de comprometimento de Allen e Meyer (1991) dentro da corretora, buscando identificar qual deles tem maior relação com o perfil da empresa em estudo, uma vez que cada um deles possui uma característica principal. A primeira pergunta abordou o comprometimento afetivo, que é o grau em que o empregado se sente emocionalmente ligado à organização, deseja permanecer nela e se identifica com seus valores e objetivos (Allen; Meyer, 1990). Este tipo de comprometimento

está associado a um vínculo emocional que o colaborador tem com a organização, gerando o sentimento de pertencimento, satisfação, desejo de permanecer na empresa e empenho em ajudar no crescimento organizacional.

Dentro desse contexto, os entrevistados foram perguntados sobre o significado que a corretora tem para eles e se a permanência nela seria um desejo ou uma necessidade. Todos eles afirmaram que continuam na empresa por necessidade, mas que são gratos pela oportunidade e ajuda que receberam nos momentos que estavam passando por algum tipo de dificuldade. Como relatado pelos entrevistados(as) 5 e 8:

A empresa ela tem um significado pra mim, porque ela apareceu no momento que eu precisei muito, estava precisando muito e fui bem acolhida por todos e... permanecer, atualmente é mais uma necessidade do que um desejo, porque é um trabalho que eu realmente preciso hoje (ENTREVISTADO 5).

Olha sou grata pelo fato de ter uma oportunidade de trabalhar lá quando eu tava precisando, contudo, eu não quero permanecer, não é um desejo, porque a gente quer estar em um lugar que somos valorizados, porque se for pra ser desvalorizado dá certo não (ENTREVISTADO 8).

O segundo questionamento debateu sobre o comprometimento instrumental, que segundo Medeiros e Enders (1998), está baseado em uma análise racional do colaborador das consequências da sua permanência ou saída da organização, levando em consideração os impactos econômicos, sociais e psicológicos que podem ser causados pela sua escolha. Isto é, está relacionada diretamente à priorização dos seus interesses, onde o funcionário é comprometido com a empresa devido a compreensão de que continuar trabalhando nela traz maiores ganhos do que deixá-la naquele momento. A permanência na empresa ocorre por uma necessidade do trabalhador em manter o seu patamar financeiro e social (Morgensztern, 2021). Conforme relatado pelo entrevistado(a) 8: “Geralmente a gente fica porque a gente já conhece aquele sistema daquela empresa, como tudo funciona, a rotina, mas se aparecer uma outra oportunidade com salário maior e um horário mais flexível eu com certeza já teria saído de lá.”

Nesse cenário, Allen e Meyer (1991) afirmam que esse tipo de comprometimento acontece por diversos motivos, que podem ser dependência financeira, falta de oportunidades de trabalho no mercado ou a necessidade de manter a estabilidade e os benefícios adquiridos dentro da organização. Vale destacar, que esse tipo de comprometimento pode trazer algumas desvantagens para empresa, já que os colaboradores podem estar mais focados em evitar perdas do que em contribuir ativamente para os objetivos da organização.

Como resultado disso, os questionamentos feitos para os funcionários da corretora foram realizados no sentido da percepção deles sobre as consequências da sua saída para a

empresa. A maior parte deles relataram que não acham que a empresa sofrerá com prejuízos financeiros. Por outro lado, afirmam que a organização pode sofrer um dano, no que se refere a perda de profissionais capacitados e responsáveis que eles consideram ser. Conforme relatado pelos entrevistados(as) 2 e 6:

Não, acho que todo funcionário é substituível, menos os corretores, porque quando perde um bom, a margem de lucro cai. Então acho que o funcionário que faz minha função é super substituível. A gente sabe que tem muito funcionário livre no nosso ramo que faz tudo isso aqui que a gente faz (ENTREVISTADO 2).

Financeiro não, mas referente a mão de obra humana que é escasso hoje em dia, nesse ponto seria um prejuízo pra empresa, porque tenho conhecimento na área de seguro, pelas minhas habilidades e meu esforço também que hoje em dia é difícil encontrar seria um prejuízo sim (ENTREVISTADO 6).

A pergunta seguinte está relacionada ao terceiro tipo de comprometimento, nomeado de normativo. Comprometimento normativo refere-se a um tipo de compromisso que surge quando os indivíduos sentem uma obrigação moral de permanecer em uma organização, como resultado de valores internos ou normas sociais, e não apenas por interesse próprio ou expectativas de benefícios (Meyer; Herscovitch, 2001). Segundo Zanardi (2016), alguns fatores comprovam esse sentimento de obrigatoriedade e lealdade, como, por exemplo, ter oportunidades melhores e mesmo assim escolher permanecer na empresa atual ou sentir culpa em pensar em pedir demissão por achar que está em débito com a organização.

Dentro desse contexto, o questionamento realizado aos participantes da pesquisa está ligado à percepção deles em acreditar que existem melhores possibilidades profissionais no mercado e o porquê permanecem na organização caso a primeira pergunta tenha resposta positiva. Logo, todos eles supõem que têm outras alternativas de trabalho no mercado, principalmente no mesmo ramo em que já atuam. A maior parte deles afirmam que permanecem na empresa, principalmente por necessidade, como já afirmado nos textos anteriores, mas também para adquirir conhecimento e experiência, buscando futuramente sair desse mercado ou evoluir nele. Conforme dito pelo entrevistado(a) 6: “Sim, eu acredito que há outras possibilidades melhores com mais benefícios e salário melhor também. Precisa só de uma capacitação maior, mas que eu já tô tirando aqui pra eu ter essas melhores possibilidades”. Aspecto confirmado pelos participantes 1 e 2:

Sim eu acredito que tenha muitas possibilidades profissionais além daqui... eu acho que tem até outras corretoras que nesse mesmo setor que eu tô oferecendo bem mais

benefícios, que reconhecem bem mais os funcionários e que realmente valorizam. Acho que tem outras corretoras sim que são bem melhores e fora os outros setores né, ramos que eu digo, que o mercado oferece (ENTREVISTADO 1).

Claro, bastante. Esse ramo nosso tem muita empregabilidade, fora que o mundo dos corretores é muito pequeno, né, do mesmo jeito que a corretora consegue achar rápido um funcionário, o funcionário consegue achar rápido uma corretora (ENTREVISTADO 2).

Como resultado dessa seção, é possível observar que o comprometimento normativo e afetivo são os que menos caracterizam o perfil da corretora, uma vez que os sentimentos de gratidão e lealdade não são um fator considerado recorrente para os funcionários na sua manutenção na empresa. Além disso, ficou evidenciado a partir das entrevistas que não existe um vínculo emocional dos entrevistados com a organização em estudo, conforme relatado de forma unânime que o motivo principal da continuidade na corretora é a necessidade.

Neste caso, as respostas dos participantes da pesquisa permitem destacar que existe a priorização dos seus interesses individuais, devido à relevância que a análise dos impactos da sua saída tem, ressaltando também os relatos da maior parte deles sobre permanecer na empresa enquanto conseguem melhores oportunidades de trabalho ou se capacitam para alcançar outros ramos do mercado. Levando isso em conta, o comprometimento instrumental é o que mais representa a corretora analisada nesta pesquisa.

4.3 PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES RELACIONADA À VINCULAÇÃO DA QVT COM O CO

Conforme os estudos de Luthans (2011), a qualidade de vida no trabalho é um fator crucial para o aumento do comprometimento organizacional, pois ambientes de trabalho que priorizam o bem-estar dos funcionários geram mais satisfação e melhoram o engajamento dos colaboradores com a empresa. Quando as organizações criam condições para que seus colaboradores tenham uma boa qualidade de vida no trabalho, promovendo um ambiente de respeito, apoio e desenvolvimento, o comprometimento com os objetivos organizacionais tende a aumentar significativamente (Santos, 2018).

Considerando o que foi falado, também é relevante destacar que a ausência de aspectos relacionados a qualidade de vida no ambiente organizacional pode gerar uma série de consequências negativas para a empresa e seus colaboradores. Sem um ambiente de trabalho saudável, com condições adequadas e suporte emocional, os funcionários tendem a apresentar

altos níveis de estresse, insatisfação e desmotivação, o que pode levar ao aumento da rotatividade e absenteísmo (MORAES, 2019). A falta de cooperação entre as equipes também resulta em dificuldades de comunicação, conflitos não resolvidos e, conseqüentemente, em uma queda na produtividade e na inovação (FERREIRA, 2021).

Dentro desse contexto, a seção 3 buscou analisar a vinculação das oito premissas básicas da qualidade de vida de Walton (1973) com o comprometimento organizacional dos respondentes com a corretora. Além disso, ao final da entrevista os colaboradores ficaram livres para fazerem comentários sobre o conteúdo exposto até aqui.

Com isso, a primeira pergunta buscou conectar as quatro primeiras premissas da QVT de Walton (1973): a) compensação justa e adequada; b) às condições de trabalho; c) uso e desenvolvimento das capacidades pessoais; e d) oportunidades profissionais e pessoais, com o comprometimento organizacional dos funcionários com a corretora, enfatizando diretamente ao desejo deles de permanecer trabalhando nela. Sendo assim, mais da metade dos participantes da pesquisa responderam que essas dimensões não são relevantes para continuarem na empresa, já que a maioria dessas premissas foram avaliadas negativamente pela maior parte deles. Conforme relatado pelo respondente 4: “Não tenho vontade nenhuma, até porque você sabe que já tô em processo de sair. Você não tem oportunidade de crescimento na empresa, já está bem claro. Você não pode opinar em nada e a parte pior é o convívio com os alguns colegas e com os chefes também”. Posição reafirmada pelo entrevistado(a) 6:

Eu não acredito nas compensações, nas condições de trabalho e nas oportunidades que os donos oferecem pra gente, não é uma vontade permanecer na empresa, porque sei que no mercado tem coisas melhores que me atraem mais que permanecer na empresa, só permaneço nela enquanto eu me capacito melhor pra ir pra lugares que já tenho em mente (ENTREVISTADO 6)

Além disso, apenas dois dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos com as dimensões a) compensação justa e adequada; b) às condições de trabalho; c) uso e desenvolvimento das capacidades pessoais; e d) oportunidades profissionais e pessoais, e por isso, pretendem permanecer na corretora. Segundo relatado pelo entrevistado(a) 5: Acredito que sim, sempre tem suas dificuldades, às vezes dá vontade de desistir, mas eu acredito que atualmente tem mais prós do que contras, então atualmente tá bem tranquilo de levar, então tenho vontade de permanecer.

Dentro desse contexto, o segundo questionamento está associado às outras quatro dimensões restantes - e) integração social; f) cidadania e valorização dos interesses individuais; g) trabalho e espaço total de vida; e h) a relevância no que faz - com o comprometimento dos

participantes da pesquisa com a empresa em estudo. Da mesma forma que foi relatado anteriormente, os funcionários da empresa não sentem que estes quatro últimos aspectos estudados por Walton (1973) sejam fundamentais para continuarem trabalhando na corretora. Como descrito pela participante 7:

Não, lá não tem integração e eu não sinto que meu trabalho é valorizado. Eu faço a minha parte, mas não sinto que é reconhecido, e...quanto ao equilíbrio trabalho e vida, ele ocupa muito tempo da minha vida, praticamente passo a semana só pensando no trabalho e como chego muito tarde da noite eu só quero descansar.

Os respondentes que afirmaram querer permanecer na primeira pergunta, continuam com a mesma opinião, sendo que nessa resposta, o entrevistado(a) 5 ressalta a priorização dos seus interesses pessoais: “A integração, tudo que você falou, não tudo isso, mas acho que as pessoas, a necessidade, isso que faz eu querer permanecer. Acho que mais a necessidade e os objetivos pessoais mesmo me fazem querer ficar.”.

Diante do exposto, é possível identificar que a vinculação entre a qualidade de vida e o comprometimento organizacional existe na organização em estudo, uma vez que as avaliações negativas das premissas sobre QVT se conectaram no fortalecimento do comprometimento instrumental na corretora, aspecto evidenciado pelas afirmações dos entrevistados, principalmente relacionadas a permanência na empresa por necessidade e alcance de objetivos individuais, e não por um envolvimento genuíno com os valores e metas da empresa. O comprometimento instrumental, ou comprometimento contínuo, refere-se à necessidade percebida de permanecer na organização devido a perdas associadas à saída, como benefícios financeiros, status ou outras consequências, e não necessariamente à identificação com os valores da empresa (Allen; Meyer, 1991). Para finalizar a entrevista, os funcionários da corretora ficaram livres para falar sobre o assunto discutido até aqui:

É uma empresa que não tem um setor de RH e acaba influenciando diretamente nos colaboradores. A falta do setor faz com que o sigilo sobre assuntos pessoais não seja respeitado, falta muita ética. Nós não somos escutados nunca, as reclamações dos funcionários entram por um ouvido e sai pelo outro pra eles. Isso tudo é desanimador pra exatamente qualquer coisa que a gente precise fazer pela empresa (ENTREVISTADO 2).

A empresa deveria ser mais amiga do funcionário. Saber quem realmente entrega o trabalho em dias, quem realmente cumpre as metas que eles colocam. As reuniões deveriam ser também para elogiar, além de só criticar a gente. Acho que falta muita coisa ali sobre qualidade de vida (ENTREVISTADO 4).

Uma coisa que acho importante compartilhar é que a empresa deveria oferecer mais benefícios, ter mais flexibilidade com os funcionários, realizar conversas, feedbacks, reuniões. Pode ser mês a mês, 15 e 15 dias, questionando como o funcionário tá, o que poderia melhorar, que são conversas que não tem, e nem abertura para os

funcionários fazer essa avaliação para empresa, então essa é a informação que eu queria compartilhar, é até uma dica, né (ENTREVISTADO 6).

Olha.... me comprometo a estar lá diariamente, até doente, não só eu, como vários colegas de trabalho.... e eu gostaria que a empresa em si tivesse um novo olhar pro funcionário, até porque sem a gente ali a empresa não vai rodar, sem a gente tá ali todo dia. Eu acho incrível que os nossos gestores abrem a boca pra dizer que somos isso e aquilo, que a gente é o pulmão da empresa, mas a gente não é valorizado como tal. Poxa... eu acho que poderia ter um pouco mais de incentivo pra gente poder trabalhar todo dia (ENTREVISTADO 8)

Considerando tudo que foi mencionado, Souza (2019) ressalta o quanto a ausência de um ambiente organizacional saudável que valorize o bem-estar dos colaboradores pode levar a um comprometimento superficial, sem um empenho verdadeiro por parte dos funcionários. Assim, é perceptível que a falta dos fatores que envolvem a qualidade de vida no trabalho na corretora em estudo faz com que seus funcionários se sintam desmotivados, insatisfeitos e desvalorizados, acentuando ainda mais a vontade deles de pedirem desligamento da organização, para buscar ambientes corporativos mais agradáveis e interessantes para o alcance de seus objetivos pessoais e profissionais.

5 CONCLUSÃO

Este estudo teve como objetivo analisar a percepção dos colaboradores de uma corretora de seguros, localizada em Fortaleza, sobre a vinculação entre qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional. Para abordar a QVT, foi elaborado um roteiro de entrevista utilizando como base as oito premissas básicas de Walton (1973). Para avaliar o CO, também foi construído um roteiro de entrevista fundamentado no modelo tridimensional de comprometimento organizacional de Allen e Meyer (1991).

A partir das entrevistas, é possível identificar que os colaboradores da corretora avaliam algumas dimensões da qualidade de vida no trabalho negativamente. Aspectos como remuneração e benefícios, oportunidades de crescimento profissional, trabalho e espaço total de vida, e as condições de trabalho foram analisadas como fatores que precisam ser melhoradas pela empresa. Por outro lado, integração social, uso e o desenvolvimento de habilidades e conhecimentos, e a relevância social foram mais bem avaliadas, mesmo sendo citados alguns pontos a serem otimizados.

Após análise das respostas, também se entende que os funcionários demonstraram não serem comprometidos afetivamente com a organização estudada, uma vez que não estão engajados genuinamente com os valores e metas da empresa, além de não existir o sentimento de pertencimento ou qualquer tipo de apego emocional. O comprometimento normativo, assim como o anterior, não foi percebido como principal característica na empresa, pois apesar de ainda sentirem a necessidade de ganhar mais conhecimento e experiência oferecidos pela corretora na sua rotina, não existe o sentimento de dívida moral por parte dos participantes da pesquisa. O comprometimento instrumental foi o mais expressado pelos entrevistados, visto que todos afirmaram permanecer na corretora por necessidade, além de deixarem explícito a priorização dos seus interesses individuais.

Portanto, as análises permitiram identificar que as dimensões da qualidade de vida no trabalho precisam ser avaliadas e melhoradas pela empresa, pois o comprometimento presente na organização, percebido pelas respostas dos entrevistados, está relacionado a interesses pessoais, principalmente envolvendo o fator financeiro. Ou seja, a ausência dos aspectos que envolvem a QVT traz como consequência um comprometimento que não é genuíno com as metas da empresa, corroborando ainda mais a vinculação entre a QVT e o CO.

O presente estudo contribuiu na compreensão dos participantes da pesquisa sobre as dimensões básicas que envolvem a QVT, e como essas premissas contribuíram nas suas respostas relacionados a CO, inclusive sobre qual tipo de comprometimento mais caracteriza a

organização. Além disso, também contribuiu de forma prática para a empresa estudada, uma vez que esta poderá utilizar as respostas como base para melhorias futuras, e conseqüentemente, manutenção dos atuais profissionais que trabalham na empresa, motivando também outros gestores na obtenção de mais conhecimento sobre a qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional. Por outro lado, a pesquisa apresentou algumas limitações com relação a disponibilidade dos funcionários de tirarem tempo para participar e responder todas as perguntas genuinamente, além da disposição necessária para relatar situações que ocorrem dentro da organização estudada, mesmo deixando evidente o anonimato antes de começarem as entrevistas. Para mais, a falta de conhecimento sobre o assunto, principalmente por utilizar estudos específicos, como o de Walton (1973) e Allen e Meyer (1991) trouxeram algumas dúvidas no entendimento de algumas perguntas.

Por fim, o tema qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional apresentam complexidade, necessitando de maiores investigações. Isto é, as conclusões apresentadas nesse estudo não esgotam o tema, pois ele pode ser realizado em diferentes organizações e de diversas formas. Sugere-se então que sejam realizados estudos em outras empresas maiores e que costumam não levarem em consideração a qualidade de vida no trabalho e o comprometimento organizacional como fator importante.

REFERÊNCIAS

ALLEN, N. J.; MEYER, J. P. Affective, continuance, and normative commitment to the organization: an examination of construct validity. **Journal of Vocational Behavior**, v. 49, p. 252-76, dez. 1996.

ALVES, C. R. A.; CORREIA, A. M. M.; SILVA, A. M. da. Qualidade de vida no trabalho (QVT): um estudo em uma instituição federal de ensino superior. **Revista Gestão Universitária Na América Latina - GUAL**, v. 12, n. 1, p. 205–227. 2009. <https://doi.org/10.5007/1983-4535.2019v12n1p205>.

ANGLE, Harold L.; LAWSON, Jeffrey F. Commitment and the organizational environment: a study of the effects of organizational and personal factors on commitment. **Human Relations**, v. 46, n. 5, p. 523-540, 1993.

ARELLANO, E. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Grupo GEN, 2017. E-book. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595152458/>>. Acesso em: 20 out. 2023.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 4. ed. São Paulo: Edições 70, 2011.

BASTOS, A. V. B.; BRANDÃO, M. G. A.; PINHO, A. P. M. Comprometimento organizacional: uma análise do conceito expresso por servidores universitários no cotidiano de trabalho. **Revista de Administração Contemporânea**, 1(2), 97–120, 1997. <https://doi.org/10.1590/s1415-65551997000200006>.

BECKER, Howard S. **Human behavior in organizations**. New York: Free Press, 1960.

CAMPOS, Francisco. **Gestão de pessoas: uma abordagem integrada**. São Paulo: Editora X, 1992.

CASTRO, E. de; OLIVEIRA, U. T. V. de. A entrevista semiestruturada na pesquisa qualitativa-interpretativa: um guia de análise processual. **Entretextos**, Londrina, v. 22, n. 3, p. 25–45, 2022. DOI:10.5433/1519-5392.2022v22n3p25-45. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/entretextos/article/view/46089>>. Acesso em: 30 nov. 2023.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. São Paulo: Editora Manole, 2010.

CONTE, Suely. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo sobre os conceitos, as práticas e os modelos de qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Editora X, 2003.

DAVIS, Keith; NEWSTRON, William. **Comportamento humano no trabalho**. 7. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 1991.

DINIZ, R. L.; GUIMARÃES, L. B. M. Avaliação da carga de trabalho mental. In: GUIMARÃES, L. B. M. **Ergonomia cognitiva** Porto Alegre: FEENG, 2004

FENACOR. **Número de corretores de seguros registrados no Brasil**. 2023. Disponível em: <URL>. Acesso em: 23 maio. 2023.

FERNANDES, Hélio; GUTIERREZ, Francisco. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos, modelos e práticas**. São Paulo: Editora X, 1998.

FERREIRA, P. I. **Gestão de Pessoas - Clima Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho**. Grupo GEN, 2013. E-book. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-216-2383-0/>>. Acesso em: 15 nov. 2023.

FERREIRA, G. R. (2021). **A cooperação como fator de sucesso no ambiente corporativo**. *Journal of Business and Management*, 18(4), 112-125.

FREITAS, A. L. P.; SOUZA, R. G. B. de – Um modelo de avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades publica – **Revista Eletrônica Sistemas e Gestão**, v. 4, n. 2, p. 136-154, 2009

FRASER, M. T. D.; GONDIM, S. M. G. Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. **Paidéia (Ribeirão Preto)**, v. 14, n. 28, p. 139–152, maio 2004.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LUTHANS, F. **Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach** (12^a ed.). McGraw-Hill. 2011.

LIMA, Cesar de Aquino. Título do artigo. **Revista Apólice**, 2018. Disponível em: <https://revistaapolice.com.br/2018/10/a-historia-do-seguro/>>. Acesso em: 06 dez. 2023.

MAYER, John P.; SCHOORMAN, David F. Trust and organizational commitment: a conceptual analysis of the three-component model. **Academy of Management Review**, v. 17, n. 3, p. 476-500, 1992.

MEDEIROS, Sérgio R.; ENDERS, Armando S. **Comprometimento organizacional: estudo sobre a permanência e saída dos empregados**. São Paulo: Atlas, 1998.

MEYER, J. P.; HERSCOVITCH, L. Commitment in the workplace: Toward a general model. **Human Resource Management Review**, 11(3), 299-326. 2001.

MENDES, V. L.; ZATTI, M. L. Comprometimento Organizacional na Área Hospitalar e Vínculos Empregatícios. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 21, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD. 1 CD-ROOM, 2007.

MOWDAY, Richard T.; STEERS, Richard M.; PORTER, Lyman W. "The measurement of organizational commitment." *Journal of Vocational Behavior*, v. 14, p. 224-247, 1979.

MONTEIRO, Eloína Maria Ávila; DINIZ, Francisco José Lopes de Sousa; FRANÇA, Ana Cristina Limongi; CARVALHO, João Vinicius de França. O impacto da qualidade de vida no trabalho (QVT) no faturamento das indústrias metalúrgicas do estado do Pará. **Revista de Administração da UEG**, v. 2, n. 1, p. 9-13, jan./jun. 2011.

MORGENSZTERN, Paulo. **Qualidade de vida no trabalho (QVT) e comprometimento organizacional no serviço público: um estudo na Secretaria de Estado da Administração de Goiás (SEAD-GO)**. 2021. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Ciências e Tecnologia, Programa de Pós-graduação em Administração Pública (PROFIAP), Aparecida de Goiânia, GO, 2021.

MORAES, L. C. (2019). **Impactos da falta de qualidade de vida no trabalho: uma análise organizacional**. *Revista Brasileira de Gestão Empresarial*, 22(3), 78-92.

OLIVEIRA, P. M.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho. **RAE – eletrônica**, v. 4, n. 1, 2005

PAULA, Marcos Vinício de; MARQUES, Antônio Luiz; BERALDO, Daiane Ferreira Arantes; COUTO, Lucas Carrilho do; GONÇALVES, Iago Batista; GONÇALVES, Vinicius Batista. Os níveis de qualidade de vida no trabalho a partir dos modelos de Walton (1973) e Hackman e Oldham (1975): estudo em uma instituição federal de ensino do estado de Minas Gerais. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 139-161, jan.-abr. 2022. DOI: <https://doi.org/10.5007/1983-4535.2022.e82026>.

PILATTI, Luciane A.; SILVA, Luana M. F.; CAMPOS, Eder J. S. A relação entre qualidade de vida no trabalho e o comprometimento organizacional: um estudo no setor público. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 17, n. 55, p. 111-126, 2015.

PINHAL, Carina. **Qualidade de vida no trabalho: estudo de caso numa ONG**. 2012. Dissertação (Mestre) - Instituto Politécnico de Setúbal, [S. l.], 2012.

PORTER, Michael E.; KRAMER, Mark R. Criando valor compartilhado: como reintegrar o capitalismo. **Harvard Business Review**, v. 89, n. 1, p. 62-77, jan. 2011.

PORTER, Lyman W.; STEERS, Richard M.; MOWDAY, Richard T.; BOUWERS, William. Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. **Journal of Applied Psychology**, v. 59, n. 5, p. 603-609, 1974.

SANTOS, L. F. **Qualidade de vida no trabalho e seu impacto no comprometimento organizacional**. Editora Universitária, 2018.

SAUERSSIG, R. H. S. **A influência dos fatores da qualidade de vida no trabalho e o seu impacto no desempenho pessoal: o caso de uma instituição de ensino superior (IES/RS)**. Unijuí, 2019.

SCHIRMEISTER, R.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. A Qualidade de Vida no Trabalho: Relações com o Comprometimento Organizacional nas Equipes Multicontratuais. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, 283–298, 2013.

SIRGY, M. Joseph; PARRISH, Steven R.; COOPER, Robert G. Developing a Measure of Quality of Work Life. **Social Indicators Research**, v. 55, p. 29-67, 2001.

SOUZA, M. L. **A relação entre qualidade de vida no trabalho e o comprometimento organizacional: impacto e desafios**. Editora Gestão & Inovação, 2019.

SUSEP - **Superintendência de Seguros Privados**. ([s.d.]). SUSEP - Superintendência de Seguros Privados. Recuperado 6 de dezembro de 2023, de <https://www.gov.br/susep/pt-br>.

WALTON, R. E. Quality of Working Life: What is it? **Sloan Management Review**, 15, 1, p. 11-21, 1973.

YIN, Robert K. **Pesquisa qualitativa: planejamento e métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2014.

ZANARDI, E. **Qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional em uma empresa do setor varejista**. Universidade Tecnológica Federal Do Paraná, 2016.

APÊNDICE A: ROTEIRO DA ENTREVISTA

Coleta de dados socioeconômicos:

Antes de entrar nos tópicos específicos da entrevista, serão coletadas informações socioeconômicas para ajudar a compreender o contexto em que o entrevistado está inserido na empresa.

Idade:

Gênero:

Tempo de Serviço na Empresa:

Nível Educacional:

Cargo ou Setor Atual:

Renda Familiar (opcional, para análise socioeconômica):

Categorias do Modelo de Walton:

Categoria 1 - Compensação Justa e Adequada:

Como você percebe a compensação (remuneração e benefícios) oferecida pela empresa em relação ao seu trabalho e esforço?

Categoria 2 - Condições de Trabalho Seguras e Saudáveis:

Como você avalia as condições de segurança e saúde no ambiente de trabalho?

Categoria 3 - Oportunidade de Uso e Desenvolvimento de Habilidades:

Como você percebe as oportunidades para desenvolver suas habilidades no trabalho?

Categoria 4 - Oportunidade de Crescimento Contínuo e Segurança no Emprego:

Como você percebe as oportunidades de crescimento profissional na organização?

Categoria 5 - Integração Social na Organização:

Como você se sente integrado socialmente na empresa?

Categoria 6 - Constitucionalismo na Organização:

Como você percebe a valorização de seus direitos e interesses como colaborador pela empresa?

Categoria 7 - Trabalho e Espaço Total de Vida:

Como você equilibra o trabalho e a vida pessoal?

Categoria 8 - Relevância Social da Vida no Trabalho:

Como você percebe a relevância social do seu trabalho na empresa?

Perguntas Relacionadas aos Objetivos Específicos:

Comprometimento afetivo

Qual o significado que esta organização tem para você?

Permanecer nesta organização é uma necessidade ou um desejo para você?

Comprometimento instrumental

Você acredita que traria algum prejuízo para essa organização se a deixasse agora?

Comprometimento normativo

Você acredita que tem outras possibilidades profissionais além de trabalhar aqui?

Relação global entre as variáveis:

Você acredita que as compensações, as condições de trabalho, as oportunidades profissionais e pessoais, fazem você ter vontade de permanecer trabalhando aqui?

Você acredita que a integração, a valorização, o equilíbrio entre trabalho e vida e a relevância do que você faz, fazem você ter vontade de permanecer trabalhando aqui?

Considerações Finais:

Existe mais alguma informação que você gostaria de compartilhar sobre a qualidade de vida no trabalho e seu comprometimento com a empresa?

Encerramento da Entrevista:

Agradecer novamente pela participação na pesquisa.

Reiterar sobre a confidencialidade das informações fornecidas.

Expressar a disponibilidade do pesquisador em esclarecer dúvidas adicionais ou despedir-se cordialmente.

APÊNDICE B: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa : Qualidade de vida no trabalho e sua vinculação com o comprometimento organizacional: estudo de caso em uma empresa do ramo securitário. Os objetivos deste estudo consistem em analisar a percepção dos colaboradores de uma empresa do ramo securitário, localizada em Fortaleza, sobre a vinculação entre comprometimento organizacional e qualidade de vida no trabalho. Caso você autorize, você irá participar de uma entrevista semiestruturada, com perguntas relacionadas a aspectos relacionados à qualidade de vida e o comprometimento organizacional na corretora.

A sua participação não é obrigatória e, a qualquer momento, poderá desistir da participação. Tal recusa não trará prejuízos em sua relação com o pesquisador. Caso sentir desconforto emocional, dificuldade ou desinteresse poderá interromper a participação e, se houver interesse, conversar com o pesquisador.

Você não receberá remuneração pela participação. As suas respostas não serão divulgadas de forma a possibilitar a identificação. Além disso, você está recebendo uma cópia deste termo onde consta o telefone do pesquisador principal, podendo tirar dúvidas agora ou a qualquer momento.

Nome do aluno(a) – Matrícula contato

Participante da pesquisa

APÊNDICE C: QUADRO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO

CATEGORIAS QUALIDADE DE VIDA		
SUBCATEGORIAS	UNIDADE DE REGISTRO	UNIDADE DE CONTEXTO
Compensação justa e adequada (Remuneração e benefícios dignos)	<p>E1: A remuneração e os benefícios eu não acho que seja suficiente pelo meu esforço.</p> <p>E2: Remuneração considero boa, mas em benefícios considero mediana.</p> <p>E3: Sim, acredito que seja um valor compatível com a minha função.</p> <p>E4: Pra ser bem sincera mesmo acho péssima.</p> <p>E5: Eu acho até favorável, porque eu levo em consideração a antiga empresa que eu trabalhava.</p> <p>E6: Eu percebo que a remuneração é bem defasada comparada ao</p>	<p>E1: A remuneração e os benefícios eu não acho que seja suficiente pelo meu esforço porque eu trabalho com um corretor que ninguém quer trabalhar por ele ser uma pessoa, como tu já sabe né, ele é uma pessoa muito difícil, é uma pessoa que ninguém quer trabalhar, que em outras empresas que ele passou os funcionários recebiam bem mais do que a gente recebe aqui e aqui praticamente ele foi jogado pra mim então eu não tive muita opção.</p> <p>E2: A remuneração considero boa, mas em benefícios considero mediana, mesmo que tenha vale alimentação e vale transporte, tem muito trabalho todo dia, acredito que deveria fornecer alguns benefícios a mais, como incentivo a estudo, porcentagem de desconto em planos de saúde.</p> <p>E3: Sim, acredito que seja um valor compatível com a minha função, mas também é meu primeiro emprego, não tenho muita ideia assim, mas no geral acho que tá bom o salário e os benefícios. Lógico que quero estudar muito pra ganhar mais, crescer, né.</p> <p>E4: Pra ser bem sincera mesmo acho péssima, não temos benefício, somente o salário comum, mais nada.</p> <p>E5: Eu acho até favorável, porque eu levo em consideração a antiga empresa que eu trabalhava que era o mesmo cargo com mais coisas pra fazer e eu ainda ganhava menos. Nessa eu tenho o mesmo cargo e faço menos coisas e ganho mais, então eu considero ok.</p> <p>E6: Eu percebo que a remuneração é bem defasada comparada ao mercado, porque eu poderia ganhar mais nessa mesma função em outra</p>

	<p>mercado.</p> <p>E7: Bom...lá não é oferecido muitos benefícios e a remuneração também não tem muita alteração com base no meu trabalho e esforço, é somente o salário mínimo.</p> <p>E8: Hummm... eu acredito... eu acredito não, tenho certeza que eu não recebo pelo que eu trabalho.</p>	<p>corretora... e os benefícios... não tem, só o seguro de vida.</p> <p>E7: Bom...lá não é oferecido muitos benefícios e a remuneração também não tem muita alteração com base no meu trabalho e esforço, é somente o salário mínimo e mesmo que tenha metas atingidas ou outras coisas assim a gente não recebe benefícios, então é algo bem básico, não tem um incentivo assim... financeiro a mais.</p> <p>E8: Hummm... eu acredito... eu acredito não, tenho certeza que eu não recebo pelo que eu trabalho, eu faço o serviço de três pessoas e recebo por uma, praticamente, porque nem o bônus compensa, então é pouco.</p>
<p>Condições de trabalho (Jornada de trabalho, volume dos serviços e ambiente organizacional ideal)</p>	<p>E1:As condições de segurança e saúde também é uma coisa que não tem aqui na empresa.</p> <p>E2:Acredito que a segurança é até boa, já que para entrar na empresa a Sofia precisa autorizar a entrada. Agora a saúde mental acredito ser ruim.</p> <p>E3: Considero boa.</p>	<p>E1: As condições de segurança e saúde também é uma coisa que não tem aqui na empresa, porque as cadeiras, a minha passou mais de não sei quantos anos quebrada e ajeitaram agora, e mesmo assim ela é horrível, porque tem empresa que eles colocam a cadeira de acordo com a altura, né, com a posição correta, enfim, do punho, de não sei o quê, e aqui não tem isso.... fora que a sala é cheia de papel, morfo. Do lado da minha mesa é cheia de morfo, eu tenho alergia, então frequentemente a minha alergia ataca, frequentemente eu fico gripada, fora o tapete.</p> <p>E2: Acredito que a segurança é até boa, já que para entrar na empresa a Sofia precisa autorizar a entrada. Agora a saúde mental acredito ser ruim, porque o cargo e os superiores deixam a rotina muito estressante. Não reconhecem o quanto é trabalhoso, só sabem cobrar. Acho que o lema deles é nunca agradecer, só reclamar (risos).</p> <p>E3: Considero boa, lá tem câmeras, extintor de incêndio, no geral acho que a sala é limpa. Com relação a cadeira, computador, tudo que precisa pra trabalhar acho que tá</p>

	<p>E4: Acho péssima também.</p> <p>E5: A segurança eu também acho ok.... mas as questões de saúde acho que pode melhorar.</p> <p>E6: Acho padrão, normal, não acho nada a mais, nem a menos sobre isso, acho padronizado.</p> <p>E7: Quanto a segurança lá não é um bairro tão perigoso, mas é um pouco esquisito dependendo do horário e tem câmeras né.. no local, então não tem muito o que falar. Quanto a saúde não tem muitos cuidados...</p> <p>E8: É, tem uma boa segurança, agora em relação a saúde, como a empresa tem muito carpete, acumula muita poeira e geralmente a gente fica doente com muita facilidade.</p>	<p>bom.</p> <p>E4: Acho péssima também. Lá é carpete, é muito sujo, deveria ser limpo todo dia e não é. Tenho sinusite e atrapalha muito meu dia a dia... a cadeira, mesa, computador.... essas coisas tá bom.</p> <p>E5: A segurança eu também acho ok.... mas as questões de saúde acho que pode melhorar, porque eu acho que os ambientes não são bem limpos, tem carpete que também não é limpo, ai tem o ar condicionado. Isso acaba deixando a gente doente frequentemente.</p> <p>E6: Acho padrão, normal, não acho nada a mais, nem a menos sobre isso, acho padronizado. Limpeza, teu material de trabalho, mesa, computador acho que tá bom, poderia melhorar o computador.</p> <p>E7: Quanto a segurança lá não é um bairro tão perigoso, mas é um pouco esquisito dependendo do horário e tem câmeras né.. no local, então não tem muito o que falar. Quanto a saúde não tem muitos cuidados assim, não tem muitas pessoas disponíveis pra limpar as salas, então às vezes ocupa muita poeira, algumas salas também tem muito papel que também acumula muita poeira e incomoda algumas pessoas, e a saúde física também é ruim, porque as cadeiras são bem desconfortáveis, então é bem básico, não tem muito investimento na saúde.</p> <p>E8: É, tem uma boa segurança, agora em relação a saúde, como a empresa tem muito carpete, acumula muita poeira e geralmente a gente fica doente com muita facilidade, e outra coisa que deixa a desejar é que quando a gente tá doente a gente é obrigado a ficar na mesma sala com todo mundo, então acaba que no final das contas todo mundo fica doente.</p>
<p>Uso e desenvolvimento das capacidades pessoais. (Autonomia, habilidades múltiplas, auto estima e</p>	<p>E1: É.... as habilidades eu acho que eu desenvolvo sim, todo trabalho por mais que ele seja difícil, que seja complicado, estressante... ele</p>	<p>E1: É.... as habilidades eu acho que eu desenvolvo sim, todo trabalho por mais que ele seja difícil, que seja complicado, estressante... ele</p>

<p>autoconfiança)</p>	<p>acaba desenvolvendo querendo ou não né muitas coisas em você.</p> <p>E2: Acredito ser boa, tive a oportunidade de conhecer todos os setores da empresa, então consegui aprender muita coisa.</p> <p>E3: Acho que a gente é bem livre pra desenvolver nossas habilidades. Já aprendi muita coisa no ensino médio e mais ainda aqui.</p> <p>E4: Lá não temos oportunidades, quando queremos resolver ou mostrar algo mais interessante o chefe informa que tem que ser do jeito dele.</p> <p>E5: Bem... as habilidades eu acredito que ajuda sim, porque muitas vezes você tem que resolver problemas que nunca resolveu na vida.</p>	<p>acaba desenvolvendo querendo ou não né muitas coisas em você. Eu acho que hoje eu consigo lidar com qualquer pessoa. Fora isso, aprendi a ser mais proativa, ter mais rapidez porque apesar de tudo eu sei que eu tenho as minhas responsabilidades. Então eu acho que eu sou muito proativa, sou muito rápida, a oratória também eu acho eu estou aprendendo a saber lidar melhor com quem eu não gosto por conta da necessidade de trabalhar aqui.</p> <p>E2: Acredito ser boa, tive a oportunidade de conhecer todos os setores da empresa, então consegui aprender muita coisa. Tem que se virar nos 30, ser rápido. Aguentar os corretores(risos), atender quando ligam, saber explicar. Acho que tudo isso é bom para mim, mesmo que não goste.</p> <p>E3: Acho que a gente é bem livre pra desenvolver nossas habilidades. Já aprendi muita coisa no ensino médio e mais ainda aqui. Sou nova, então essa experiência de trabalhar tá me ensinando a ser mais responsável, a resolver as coisas sozinha, porque eu tenho que resolver, né... fora isso... sabe que eu sou mais fechada, então tô melhorando isso também, falar mais, comunicação assim, no geral.</p> <p>E4: Lá não temos oportunidades, quando queremos resolver ou mostrar algo mais interessante o chefe informa que tem que ser do jeito dele. Desenvolvo porque enfim eu preciso me virar né, mas de perceber tipo um incentivo pra isso, não acho que eles ajudam.</p> <p>E5: Bem... as habilidades eu acredito que ajuda sim, porque muitas vezes você tem que resolver problemas que nunca resolveu na vida, aí você tem que ir atrás, falar com gerente, com chat, com quem for, então você acaba desenvolvendo habilidades por conta própria, porque você é meio que forçado a isso.</p> <p>E6: No setor que eu tô tenho que desenvolver, porque preciso</p>
-----------------------	--	--

	<p>E6: No setor que eu tô tenho que desenvolver, porque preciso resolver problemas.</p> <p>E7: Quanto a desenvolver as habilidades não tem muita oportunidade, não tem treinamento.</p> <p>E8: Quando a pessoa trabalha em três funções as habilidades automaticamente elas vão querendo ou não aprimorando.</p>	<p>resolver problemas. Então melhora minha comunicação, a proatividade, a questão do meu comprometimento com horários, atender o corretor também não é fácil, então desenvolvo querendo ou não.</p> <p>E7: Quanto a desenvolver as habilidades não tem muita oportunidade, não tem treinamento. Você só fica fazendo a mesma coisa de sempre e caso surja algo novo só passam alguma orientação ou você tem que procurar por conta própria, mas não tem incentivo, não tem treinamento, eles não criam essas oportunidades.</p> <p>E8: Quando a pessoa trabalha em três funções as habilidades automaticamente elas vão querendo ou não aprimorando, então assim, querendo ou não ajuda né.</p>
<p>Oportunidade de crescimento e segurança, (Perspectiva de desenvolvimento profissional na organização)</p>	<p>E1: Aqui não tem essas oportunidades porque só tem dois setores né praticamente que é o setor de cálculo e o setor de emissão.</p> <p>E2: Acho moderado.</p> <p>E3: Na empresa só tem o cálculo e a emissão, não tem pra onde crescer, não tem como ganhar mais.</p>	<p>E1: Aqui não tem essas oportunidades porque só tem dois setores né praticamente que é o setor de cálculo e o setor de emissão... tem a gerência que na verdade não serve pra nada, tem a direção que é o dono da empresa, a mãe dele que fica no RH, que na verdade tem nada de RH e a outra a diretora da empresa. Então aqui ou você é calculista ou você é da emissão. Realmente não tem, desde que tô aqui já vi muita gente saindo pra procurar coisa melhor por causa disso.</p> <p>E2: Acho moderado, é uma empresa de vendas de seguros, sou contratado pra fazer a parte da emissão e a empresa permite também saber como é o processo das vendas, é bom só pelo aprendizado, mas oportunidade para um cargo melhor tem não.</p> <p>E3: Na empresa só tem o cálculo e a emissão, não tem pra onde crescer, não tem como ganhar mais, só se virar corretor, começar a vender, então acho que crescer na profissão em si não tem como aqui.</p>

	<p>E4: Não tem oportunidade.</p> <p>E5: Acho que o ramo que a gente trabalha, ele não tem muita possibilidade de crescimento.</p> <p>E6: No caso não tem, não tem plano de carreira, você inicia num cargo e fica nele.</p> <p>E7: Quanto ao crescimento profissional praticamente não tem, ou você é calculista ou você vira corretor.</p> <p>E8: Não existe oportunidade de crescimento, ali é uma empresa que a gente vai estagnar.</p>	<p>E4: Não tem oportunidade. Ou você é aquilo ou você sai pra procurar algo melhor, como muita gente faz ali. Fica lá e estuda pra poder pedir pra sair quando achar alguma coisa melhor.</p> <p>E5: Acho que o ramo que a gente trabalha, ele não tem muita possibilidade de crescimento, não existe, na verdade, acaba que você fica sempre condicionada a sempre seguir a mesma coisa, mesmo que você trabalhe muito bem ele não te dá essa oportunidade.</p> <p>E6: No caso não tem, não tem plano de carreira, você inicia num cargo e fica nele, você que tem que ir atrás de melhorias profissionais fora da empresa.</p> <p>E7: Quanto ao crescimento profissional praticamente não tem, ou você é calculista ou você vira corretor, não tem muitas opções, não tem muitas oportunidades pra crescer, é bem limitado.</p> <p>E8: Não existe oportunidade de crescimento, ali é uma empresa que a gente vai estagnar, porque a única oportunidade que a gente tem é tomar o lugar do gerente ou então do financeiro.</p>
<p>Integração social na organização. (Ambiente empresarial agradável e livre de qualquer tipo de discriminação)</p>	<p>E1: Sim, me sinto.</p> <p>E2: Me sinto bem, sempre fui bem acolhido por vocês.</p> <p>E3: Tenho interação com quase todos da empresa, então acho que sim.</p> <p>E4: Mais ou menos.</p> <p>E5: Sim, me sinto bem integrada na</p>	<p>E1: Sim, me sinto. Eu acho que uma das únicas coisas boas que tem de trabalhar aqui são as pessoas, né. Algumas pessoas a gente se dá muito bem, então me sinto integrada com o pessoal, menos com a direção.</p> <p>E2: Me sinto bem, sempre fui bem acolhido por vocês, menos com a direção.</p> <p>E3: Tenho interação com quase todos da empresa, então acho que sim. Com os chefes não falo tanto com eles, então acho que mais ou menos.</p> <p>E4: Mais ou menos, com algumas pessoas.</p> <p>E5: Sim, me sinto bem integrada na</p>

	<p>empresa.</p> <p>E6: Sim, acho normal, falo com todos.</p> <p>E7: Eu não me sinto muito integrada na empresa... Só falo com os meus colegas de trabalho mesmo, normalmente, mas socializada assim... verdadeiramente não me sinto.</p> <p>E8: Eu sou integrada socialmente, todo mundo se fala, eu falo com todo mundo, mas nem tudo é perfeito.</p>	<p>empresa, fui bem recebida pelas pessoas, fui bem aceita.</p> <p>E6: Sim, acho normal, falo com todos, mantenho o profissionalismo com todos dentro da empresa. Com os chefes acho mais ou menos, só a questão profissional mesmo, que nem falei antes.</p> <p>E7: Eu não me sinto muito integrada na empresa, lá não tem nenhum projeto ou não realiza nenhuma atividade para que os colaboradores se sintam mais socializados. Só falo com os meus colegas de trabalho mesmo, normalmente, mas socializada assim... verdadeiramente não me sinto.</p> <p>E8: Eu sou integrada socialmente, todo mundo se fala, eu falo com todo mundo, mas nem tudo é perfeito.... e eu acredito que a interferência dos nossos chefes na nossa vida pessoal atrapalha, porque eles querem saber demais da nossa vida.</p>
<p>Cidadania/Constitucionalismo. (Direitos e deveres dos colaboradores)</p>	<p>E1: Acho que os direitos trabalhistas sim, mas também só isso (risos)... não me sinto nenhum pouco valorizada.</p> <p>E2: Percebo muita desvalorização.</p> <p>E3: Eles cumprem tudo que a lei pede, né. Mas valorizada..... acho mais ou menos...</p>	<p>E1: Acho que os direitos trabalhistas sim, mas também só isso (risos)... não me sinto nenhum pouco valorizada e eles nem procuram saber sobre isso né então eu me sinto totalmente desvalorizada em relação a tudo. Eu realmente não sinto que eles se importem com isso, porque eles nunca chegam pra dar um obrigada pra gente ou pra sei lá... dar um agrado ou para parabenizar por alguma coisa.... quando tem reunião é só pra chamar atenção da gente por alguma coisa.</p> <p>E2: Percebo muita desvalorização. O próprio chefe as vezes é antiético, compartilha com todo mundo assuntos nada a ver, coisa formal e informal que as vezes é da nossa vida pessoal ou algo que contamos pra eles. Isso é muito feio.... valorização pra mim é zero.</p> <p>E3: Eles cumprem tudo que a lei pede, né. Mas valorizada..... acho mais ou menos... acho que podiam agradar mais com algumas coisa,</p>

	<p>E4: Não temos direito nem de opinar, imagina ser valorizado (risos).</p> <p>E5: É complicado de responder essas questões de direitos e interesses, porque depende muito do ponto de vista, né. Eu considero que às vezes é, e às vezes não.</p> <p>E6: No caso não há.</p> <p>E7: Eu não sinto a valorização dos meus direitos e interesses na empresa.</p> <p>E8: Não existe valorização, nem interesse deles sobre os interesses dos funcionários, porque a cada tempo que passa ele ganha mais e tira mais dos nossos benefícios.</p>	<p>mimos(risos). Mas assim, acho que no geral me sinto valorizada.</p> <p>E4: Não temos direito nem de opinar, imagina ser valorizado (risos)..... não me sinto valorizada em nada e nem vejo interesse deles em saber.</p> <p>E5: É complicado de responder essas questões de direitos e interesses, porque depende muito do ponto de vista, né. Eu considero que às vezes é, e às vezes não. Os direitos... trabalhistas, por exemplo, acho que tá ok, mas a valorização, é... da gente mesmo como profissional, acho que é pouca. Não tem muito incentivo, eles não buscam saber muita coisa do que a gente quer, entendeu?</p> <p>E6: No caso não há, não tem pesquisa de satisfação, não busca saber feedback com o funcionário, então não tem como eles se informarem sobre nossos direitos e interesses. Direitos trabalhistas acho ok, me refiro mais ao resto, há coisas além disso, sabe.</p> <p>E7: Eu não sinto a valorização dos meus direitos e interesses na empresa. Não tem.... eu não sinto que tem espaço pra eu expor minhas vontades ou expor meus pensamentos. Eu só faço o que precisa e pronto.</p> <p>E8: Não existe valorização, nem interesse deles sobre os interesses dos funcionários, porque a cada tempo que passa ele ganha mais e tira mais dos nossos benefícios. Tem coisas que melhora, lá piora (risos).</p>
<p>Trabalho e espaço total de vida. (Equilíbrio entre vida profissional e pessoal)</p>	<p>E1: Eita... é muito difícil isso porque a gente passa maior parte do tempo aqui na empresa e quando a gente vai pra casa às vezes os corretores, pelo menos o meu né...ainda fica mandando mensagem depois do expediente.</p>	<p>E1: Eita... é muito difícil isso porque a gente passa maior parte do tempo aqui na empresa e quando a gente vai pra casa às vezes os corretores, pelo menos o meu né...ainda fica mandando mensagem depois do expediente e fora que você deixa as pendências aqui e quando chega em casa você fica pensando nas pendências ou você fica pensando que no outro dia vai ter que lidar com tudo de</p>

	<p>E2: É um pouco difícil de lidar com isso... porque assim, tu sabe como é, a rotina é muito estressante.</p> <p>E3: Eu consigo me organizar.</p> <p>E4: Essa parte é bem complicada, porque sou mãe.</p> <p>E5: É muito difícil equilibrar a vida do trabalho com a vida pessoal, é quase impossível.</p> <p>E6: Pra eu conciliar a minha vida pessoal com o trabalho é bastante corrido.</p> <p>E7: Eu tento.. é bem difícil de equilibrar o trabalho e a vida pessoal... muitas vezes eu chego em casa e fico pensando no</p>	<p>novo e você já não aguenta mais a empresa. Enfim.... é difícil equilibrar, eu não consigo separar. Separo mais no final de semana. No final de semana eu tento ficar bem longe de pensar nisso, mas na semana é muito difícil.</p> <p>E2: É um pouco difícil de lidar com isso... porque assim, tu sabe como é, a rotina é muito estressante, ai a gente vai para casa chateado, com cabeça quente e leva esse sentimento pra vida fora da empresa, a gente acaba descontando nas pessoas próximas da gente, que não tem nada a ver. Acho que não dá pra separar muito não, pelo menos eu não consigo.</p> <p>E3: Eu consigo me organizar, tipo... quando chego do trabalho já sei tudo que tenho que fazer e todos os dias faço isso. É algo que consigo organizar assim, tenho uma rotina... até agora tá de boa.</p> <p>E4: Essa parte é bem complicada, porque sou mãe. Às vezes temos contratemos com o filho, com a escola, com a doença que aparece no dia a dia , mas sempre tentando se manter firme, porque na empresa eles dizem que entendem, mas na verdade mesmo não entendem.</p> <p>E5: É muito difícil equilibrar a vida do trabalho com a vida pessoal, é quase impossível. Muitas vezes eu acabo trazendo muitas coisas do trabalho pra vida pessoal e vice versa, né, as vezes é muito difícil manter esse equilíbrio.</p> <p>E6: Pra eu conciliar a minha vida pessoal com o trabalho é bastante corrido. Tenho que treinar no almoço ou antes de ir pro trabalho, pra conseguir conciliar minha faculdade, minha família em casa, mas é bastante corrido pela carga horária.</p> <p>E7: Eu tento.. é bem difícil de equilibrar o trabalho e a vida pessoal, mas basicamente durante a semana só trabalho e a noite eu vejo minhas coisas pessoais e no final de semana que é meu descanso, eu</p>
--	---	--

	<p>trabalho, no quanto foi desgastante né, o dia e o que eu vou precisar fazer no outro dia, fico pensando nisso, não consigo simplesmente desligar.</p> <p>E8: Eu não consigo, não tem equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, porque a gente passa praticamente a maior parte da nossa vida na empresa</p>	<p>faço minhas responsabilidades, mas muitas vezes eu chego em casa e fico pensando no trabalho, no quanto foi desgastante né, o dia e o que eu vou precisar fazer no outro dia, fico pensando nisso, não consigo simplesmente desligar.</p> <p>E8: Eu não consigo, não tem equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, porque a gente passa praticamente a maior parte da nossa vida na empresa, a semana inteira, de 8:00 as 18:00, fora o transporte, então quase não tenho vida social, só final de semana e mal (risos).</p>
<p>Relevância Social do Trabalho. (Importância social da empresa e papel do colaborador nisso)</p>	<p>E1:Eu acho que a minha relevância social são os cálculos que eu faço, são todos os problemas que eu resolvo para que tudo dê certo. E com relação também a sociedade, né... a importância do seguro pra sociedade eu acho que é muito importante.</p> <p>E2: Um excelente ramo de trabalho, muito necessário pra população. Minha importância é que eu faço minha função, ajudo a manter esses seguros ativos para quando o segurado precisar usar.</p> <p>E3: Socialmente é muito importante, e eu participo disso com os cálculos que eu faço.</p> <p>E4: Hm.....acho importante, porque seguro é importante né... E eu... minha importância?... não acho que tenho muita não.</p> <p>E5: Sim, em relação ao social acredito que seja importante, porque protege os bens das</p>	<p>E1: Eu acho que a minha relevância social são os cálculos que eu faço, são todos os problemas que eu resolvo para que tudo dê certo, as propostas deem certo e os cálculos também. E com relação também a sociedade, né... a importância do seguro pra sociedade eu acho que é muito importante, porque o seguro ele resguarda as pessoas, protege seus bens de coisas que elas não conseguem controlar.</p> <p>E2: Um excelente ramo de trabalho, muito necessário pra população, dá tranquilidade, porque as pessoas se sentem protegidas por ter os seus bens assegurados. Minha importância é que eu faço minha função, ajudo a manter esses seguros ativos para quando o segurado precisar usar.</p> <p>E3: Socialmente é muito importante, porque a gente tá garantindo a proteção dos bens das pessoas, então acho muito importante, e eu participo disso com os cálculos que eu faço, com a ajuda que eu dou aos corretores.</p> <p>E4: Hm..... acho importante, porque seguro é importante né... acho que é isso. E eu... minha importância?... não acho que tenho muita não, porque quando tem uma novidade, um projeto novo, uma proposta nova sempre somos os últimos a saber.</p> <p>E5: Sim, em relação ao social acredito que seja importante, porque protege os bens das</p>

	<p>peessoas. E minha ajuda nisso...hmmm, os cálculos né, tudo que eu resolvo, o atendimento aos corretores.</p> <p>E6: Acho importante, porque resguarda o bem das pessoas... a minha relevância são as experiências que eu trouxe de outras empresas e hoje aplico aqui.</p> <p>E7: Eu percebo a importância do meu trabalho quando eu faço os cálculos dos seguros para os corretores e mostro as melhores opções pra ajudar eles a conseguirem fechar os seguros. Quanto a sociedade, apesar de não ter iniciativa pro bem estar dos funcionários e nem pra comunidade ao redor, a única contribuição que eu vejo, sendo bem sincera, é gerar emprego que nem qualquer outra empresa.</p> <p>E8: É.... seguro é importante porque guarda os bens das pessoas de coisas que podem acontecer e elas não tem controle sobre isso. Agora.... minha participação são todos os problemas que eu resolvo.</p>	<p>peessoas, é uma prevenção pra caso tenha acidentes, ajuda as pessoas a ter uma segurança, proporciona suporte às pessoas em momentos que elas precisam. E minha ajuda nisso...hmmm, os cálculos né, tudo que eu resolvo, o atendimento aos corretores que fazem esses seguros, acho que é isso.</p> <p>E6: Acho importante, porque resguarda o bem das pessoas... a minha relevância são as experiências que eu trouxe de outras empresas e hoje aplico aqui, sei todos os setores da empresa, então ajudo nisso, resolvendo os problemas pra manter o contrato das pessoas direitinho pra quando elas precisarem.</p> <p>E7: Eu percebo a importância do meu trabalho quando eu faço os cálculos dos seguros para os corretores e mostro as melhores opções pra ajudar eles a conseguirem fechar os seguros e ajudar no crescimento da empresa. Quanto a sociedade, apesar de não ter iniciativa pro bem estar dos funcionários e nem pra comunidade ao redor, a única contribuição que eu vejo, sendo bem sincera, é gerar emprego que nem qualquer outra empresa.</p> <p>E8: É.... seguro é importante porque guarda os bens das pessoas de coisas que podem acontecer e elas não tem controle sobre isso, então é tipo uma prevenção né. Agora.... minha participação são todos os problemas que eu resolvo, faço muita coisa ali, então ajudo é... indiretamente nessa proteção dos bens das pessoas.</p>
<p>Comprometimento afetivo. (Apego psicológico, vínculo emocional com a empresa, trazendo o desejo de permanecer nela)</p>	<p>E1: O significado que ela tem pra mim....eu acho que nenhum. Eu só sou grata porque foi meu primeiro emprego.</p>	<p>E1: O significado que ela tem pra mim....eu acho que nenhum. Eu só sou grata porque foi meu primeiro emprego, mas nada demais assim, e eu estou nela por necessidade, por pura necessidade mesmo... inclusive ano que vem eu pretendo sair né.... então assim, estou nela porque eu já estou bem integrada, já conheço todo mundo, já sei meu papel. Querendo ou não é minha zona de conforto, mas eu pretendo</p>

	<p>E2: A organização pra mim é uma oportunidade para ganhar conhecimento, só isso, e a minha permanência é por pura necessidade.</p> <p>E3: Eu levo ela como algo que eu levo a sério e tenho responsabilidade. Eu levo mais como necessidade, do que desejo.</p> <p>E4: Ela me ajuda nas minhas necessidades. Acredito que a maioria esteja lá por necessidade</p> <p>E5: A empresa ela tem um significado pra mim, porque ela apareceu no momento que eu precisei muito, e permanecer, atualmente é mais uma necessidade do que um desejo.</p> <p>E6: É um conhecimento a mais, e tô nela mais por necessidade, não chega a ser um desejo.</p> <p>E7: Essa empresa não tem muito significado pra mim e não tenho interesse de permanecer lá, eu estou mais por necessidade.</p>	<p>sair pra buscar melhores oportunidades pra mim.... eu acho que eu mereço né.... eu acho que eu mereço muito mais do que eles me do que eles me proporcionam e eu sei do meu trabalho, do quanto eu me esforço todo dia e eu acho eu não sou nenhum pouco valorizada por isso. Então realmente por desejo com certeza não.</p> <p>E2: A organização pra mim é uma oportunidade para ganhar conhecimento, só isso, e a minha permanência é por pura necessidade mesmo de ganhar dinheiro. Porque assim, sou muito novo ainda, meu primeiro emprego, vai servir pro currículo e tá me ajudando financeiramente por enquanto.</p> <p>E3: Eu levo ela como algo que eu levo a sério e tenho responsabilidade e compromisso todos os dias. Eu levo mais como necessidade, do que desejo.</p> <p>E4: Ela me ajuda nas minhas necessidades, preciso trabalhar, tenho um filho. Acredito que a maioria esteja lá por necessidade.</p> <p>E5: A empresa ela tem um significado pra mim, porque ela apareceu no momento que eu precisei muito, estava precisando muito e fui bem acolhida por todos e... permanecer, atualmente é mais uma necessidade do que um desejo, porque é um trabalho que eu realmente preciso hoje.</p> <p>E6: É um conhecimento a mais, porque é uma empresa maior comparando as que eu já trabalhei, e tô nela mais por necessidade, não chega a ser um desejo.</p> <p>E7: Essa empresa não tem muito significado pra mim e não tenho interesse de permanecer lá, eu estou mais por necessidade, mas se surgir, é...se surgisse algo melhor eu iria sair, porque não tenho interesse de permanecer por muito</p>
--	---	---

	<p>E8: Olha sou grata pelo fato de ter uma oportunidade de trabalhar lá quando eu tava precisando, contudo, eu não quero permanecer, não é um desejo.</p>	<p>mais tempo lá</p> <p>E8: Olha sou grata pelo fato de ter uma oportunidade de trabalhar lá quando eu tava precisando, contudo eu não quero permanecer, não é um desejo, porque a gente quer estar em um lugar que somos valorizados, porque se for pra ser desvalorizado dá certo não.</p>
<p>Comprometimento instrumental. (Continua na empresa pelos altos impactos econômicos, sociais e psicológicos que podem ser causados pela escolha de sair, aliado a priorização de seus interesses)</p>	<p>E1: Então assim, eu acho que traria assim um grande prejuízo, não tanto no financeiro em si, mas a perder uma boa funcionária mesmo.</p> <p>E2: Não, acho que todo funcionário é substituível, menos os corretores.</p> <p>E3: Não, a equipe é capacitada e daria conta de tudo até eles acharem alguém.</p> <p>E4: Nenhuma, eles arrumam rápido, ali ninguém é insubstituível.</p> <p>E5: Eu acredito que sim, eu acredito que iria desfalcado o time.</p> <p>E6: Financeiro não, mas referente a</p>	<p>E1: Sim, eu acho que se eu sáisse agora eles teriam que arrumar uma pessoa nova né pra ficar no meu lugar e como eu e como você mesmo sabe poucas pessoas aqui e no nosso ramo todo não quer trabalhar com o corretor que eu trabalho, como eu já disse antes. Então, eu acho que eles iriam penar bastante pra achar uma nova pessoa pra esse corretor com esse salário que eles querem pagar...eles iriam ter que desembolsar mais dinheiro. Então assim, eu acho que traria assim um grande prejuízo, não tanto no financeiro em si, mas a perder uma boa funcionária mesmo.</p> <p>E2: Não, acho que todo funcionário é substituível, menos os corretores, porque quando perde um bom, a margem de lucro cai. Então acho que funcionário que faz minha função é super substituível. A gente sabe que tem muito funcionário livre no nosso ramo que faz tudo isso aqui que a gente faz.</p> <p>E3: Não, a equipe é capacitada e daria conta de tudo até eles acharem alguém. Eles acham rápido, assim como me acharam quando a outra menina saiu.</p> <p>E4: Nenhuma, eles arrumam rápido, ali ninguém é insubstituível, acho que nenhuma empresa se importa muito com isso não.</p> <p>E5: Eu acredito que sim, eu acredito que iria desfalcado o time, eu acredito que deixaria os demais colegas sobrecarregados, acho que seria um pouco caótico.</p> <p>E6: Financeiro não, mas referente a</p>

	<p>mão de obra humana que é escasso hoje em dia, nesse ponto seria um prejuízo pra empresa.</p> <p>E7: De certo modo sim, se eu deixasse a empresa do nada eu traria alguns prejuízos.</p> <p>E8: Olha com toda certeza algum tipo de dificuldade eu traria pra essa empresa... com toda certeza, que eu seria de uma grande perca, porque ele teria que gastar mais pra manter mais de uma pessoa pra fazer meu trabalho, meu serviço.</p>	<p>mão de obra humana que é escasso hoje em dia, nesse ponto seria um prejuízo pra empresa, porque tenho conhecimento na área de seguro, pelas minhas habilidades e meu esforço também que hoje em dia é difícil encontrar seria um prejuízo sim</p> <p>E7: De certo modo sim, se eu deixasse a empresa do nada eu traria alguns prejuízos, porque eles teriam que ir atrás de um outro funcionário o quanto antes, mas também, nada...nada muito grande, um prejuízo enorme.</p> <p>E8: Olha com toda certeza algum tipo de dificuldade eu traria pra essa empresa, porque assim eu sei que ninguém é insubstituível, todos nós somos substituíveis em qualquer local, em qualquer empresa, porém eu tenho com toda certeza, que eu seria de uma grande perca, porque ele teria que gastar mais pra manter mais de uma pessoa pra fazer meu trabalho, meu serviço.</p>
<p>Comprometimento normativo. (Identificação do colaborador com os valores e metas da empresa)</p>	<p>E1: Sim eu acredito que tenha muitas possibilidades profissionais além daqui. Acho que tem outras corretoras sim que são bem melhores e fora os outros setores né, ramos que eu digo, que o mercado oferece.</p> <p>E2: Clarooooo, bastante. Esse ramo nosso tem muita empregabilidade.</p> <p>E3: Sim, só o que tem é corretora e outras empresas por aí.</p> <p>E4: Sim, tenho.</p> <p>E5: Acredito que sim, acredito que tenha outras possibilidades</p>	<p>E1: Sim eu acredito que tenha muitas possibilidades profissionais além daqui... eu acho que tem até outras corretoras que nesse mesmo setor que eu tô oferecem bem mais benefícios, que reconhecem bem mais os funcionários e que realmente valorizam. Acho que tem outras corretoras sim que são bem melhores e fora os outros setores né, ramos que eu digo, que o mercado oferece.</p> <p>E2: Clarooooo, bastante. Esse ramo nosso tem muita empregabilidade, fora que o mundo dos corretores é muito pequeno, né, do mesmo jeito que a corretora consegue achar rápido um funcionário, o funcionário consegue achar rápido uma corretora.</p> <p>E3: Sim, só o que tem é corretora e outras empresas por aí.</p> <p>E4: Sim, tenho.</p> <p>E5: Acredito que sim, acredito que tenha outras possibilidades</p>

	<p>profissionais.</p> <p>E6: Sim, eu acredito que há outras possibilidades melhores com mais benefícios e salário melhor também.</p> <p>E7: Sim, eu teria outras possibilidades além de trabalhar aqui, mas ainda seria no ramo de calculista.</p> <p>E8: Sim, com certeza, eu acredito que tem outras possibilidades profissionais. É... até porque o ramo que a gente trabalha é bem amplo.</p>	<p>profissionais, até porque eu faço faculdade e eu faço pra ter outras possibilidades profissionais, ter um crescimento profissional futuramente.</p> <p>E6: Sim, eu acredito que há outras possibilidades melhores com mais benefícios e salário melhor também. Precisa só de uma capacitação maior, mas que eu já tô tirando aqui pra eu ter essas melhores possibilidades.</p> <p>E7: Sim, eu teria outras possibilidades além de trabalhar aqui, mas ainda seria no ramo de calculista, porque ainda não tenho muita experiência em outros setores, mas acredito que tenha sim.</p> <p>E8: Sim, com certeza, eu acredito que tem outras possibilidades profissionais. É... até porque o ramo que a gente trabalha é bem amplo, geralmente a gente fica porque a gente já conhece aquele sistema daquela empresa, como tudo funciona, a rotina, mas se aparecer uma outra oportunidade com salário maior e um horário mais flexível eu com certeza já teria saído de lá.</p>
<p>Relação entre as variáveis: compensações, as condições de trabalho, as oportunidades profissionais e pessoais.</p>	<p>E1: Não, eu não acho as compensações, as condições de trabalho, tudo isso que você citou ai me fazem permanecer na empresa.</p> <p>E2: Não, muito pelo lado das condições de trabalho, é uma empresa que os funcionários tem a saúde mental acabada.</p> <p>E3: Sim, eu considero um trabalho muito bom.</p>	<p>E1: Não, eu não acho as compensações, as condições de trabalho, tudo isso que você citou ai me fazem permanecer na empresa, até porque como falei tudo aqui é muito básico, falta muito, tudo aqui é básico até demais. Como eu disse, tô só esperando a oportunidade pra dar tchau (risos).</p> <p>E2: Não, muito pelo lado das condições de trabalho, é uma empresa que os funcionários tem a saúde mental acabada, e saúde eu considero muito importante e acima de qualquer empresa. Então não sinto vontade de ficar, tô esperando só a chance de ir embora.</p> <p>E3: Sim, eu considero um trabalho muito bom e a junção dessas coisas que você disse me faz continuar.</p>

	<p>E4: Não tenho vontade nenhuma, até porque você sabe que já tô em processo de sair.</p> <p>E5: Acredito que sim, sempre tem suas dificuldades, às vezes dá vontade de desistir, mas eu acredito que atualmente tem mais prós do que contras.</p> <p>E6: Eu não acredito nas compensações, nas condições de trabalho e nas oportunidades que os donos oferecem pra gente, não é uma vontade permanecer na empresa.</p> <p>E7: Não, lá não tem boa compensação ou oportunidades profissionais, de crescimento no geral que me fazem ter vontade de permanecer ali, não tem nenhum benefício, não tem nenhum incentivo.</p> <p>E8: A resposta é não, eu não acredito que essas coisas que você falou atualmente me fazem querer ficar.</p>	<p>E4: Não tenho vontade nenhuma, até porque você sabe que já tô em processo de sair. Você não tem oportunidade de crescimento na empresa, já está bem claro. Você não pode opinar em nada e a parte pior é o convívio com os alguns colegas e com os chefes também.</p> <p>E5: Acredito que sim, sempre tem suas dificuldades, às vezes dá vontade de desistir, mas eu acredito que atualmente tem mais prós do que contras, então atualmente tá bem tranquilo de levar, então tenho vontade de permanecer.</p> <p>E6: Eu não acredito nas compensações, nas condições de trabalho e nas oportunidades que os donos oferecem pra gente, não é uma vontade permanecer na empresa, porque sei que no mercado tem coisas melhores que me atraem mais que permanecer na empresa, só permaneço nela enquanto eu me capacito melhor pra ir pra lugares que já tenho em mente.</p> <p>E7: Não, lá não tem boa compensação ou oportunidades profissionais, de crescimento no geral que me fazem ter vontade de permanecer ali, não tem nenhum benefício, não tem nenhum incentivo. Você só faz seu trabalho e nada muda.</p> <p>E8: A resposta é não, eu não acredito que essas coisas que você falou atualmente me fazem querer ficar. O que me faz ficar é porque eu não tenho uma oferta ou uma proposta melhor.</p>
<p>Relação entre as variáveis: integração, a valorização, o equilíbrio entre trabalho e vida e a relevância do que faz.</p>	<p>E1: Não, mais uma vez, tudo você falou agora, nada me faz querer ficar.</p> <p>E2: Não, aqui não tem valorização pelo nosso trabalho.</p>	<p>E1: Não, mais uma vez, tudo você falou agora, nada me faz querer ficar. Acho que o meu tempo aqui, minha trajetória já tá ótima e eu espero o mais breve possível poder sair, poder encontrar outras empresas novas, novas coisas, novos ares..... nova vida (risos).</p> <p>E2: Não, aqui não tem valorização pelo nosso trabalho, só os corretores podem tudo e ganhar</p>

	<p>E3: Eu me sinto bem integrada, consigo ter esse equilíbrio da vida pessoal e aqui e também sei da minha importância.</p> <p>E4: Muito difícil, realmente não quero ficar.</p> <p>E5: A integração, tudo que você falou, não tudo isso, mas acho que as pessoas, a necessidade, isso que faz eu querer permanecer.</p> <p>E6: Também não, realmente não é uma vontade permanecer na empresa por nada.</p> <p>E7: Não, lá não tem integração e eu não sinto que meu trabalho é valorizado. Eu faço a minha parte, mas não sinto que é reconhecido, e.. quanto ao equilíbrio trabalho e vida, ele ocupa muito tempo da minha vida.</p> <p>E8: É... eu não acredito que o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal exista.... e piorou uma valorização naquela empresa</p>	<p>algum reconhecimento. Tem nada que motive aqui.</p> <p>E3: Eu me sinto bem integrada, consigo ter esse equilíbrio da vida pessoal e aqui e também sei da minha importância... a junção de tudo também me faz querer ficar.</p> <p>E4: Muito difícil, realmente não quero ficar.</p> <p>E5: A integração, tudo que você falou, não tudo isso, mas acho que as pessoas, a necessidade, isso que faz eu querer permanecer. Acho que mais a necessidade e os objetivos pessoais mesmo me fazem querer ficar, em qualquer canto, eu acho.</p> <p>E6: Também não, realmente não é uma vontade permanecer na empresa por nada.</p> <p>E7: Não, lá não tem integração e eu não sinto que meu trabalho é valorizado. Eu faço a minha parte, mas não sinto que é reconhecido, e.. quanto ao equilíbrio trabalho e vida, ele ocupa muito tempo da minha vida, praticamente passo a semana só pensando no trabalho e como chego muito tarde da noite eu só quero descansar e faço alguma coisa assim que surja pra eu fazer da vida pessoal, mas só no final de semana que eu tenho tempo de fazer mais coisas minhas, por conta disso também que eu queria sair de lá , porque é muito distante da minha casa, então é muito complicado de conciliar, não consigo fazer outras atividades durante a semana, porque quando chego já é muito tarde.</p> <p>E8: É... eu não acredito que o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal exista.... e piorou uma valorização naquela empresa. A gente passa a maior parte do tempo naquela empresa do que na nossa própria casa, e até um benefício simples que podia ser um day off ou um bolo de aniversário a gente não tem direito, então não.</p>
	E1: Eu acho que a qualidade de	E1: Eu acho que a qualidade de

	<p>vida é uma das coisas que não existe aqui né, que está bem longe de existir. Então eu acho que tem muita, muita coisa mesmo que tem que melhorar. Eu acho que o RH, a qualidade de vida é uma coisa inexistente na empresa e isso com certeza faz com que o nosso comprometimento né com a empresa seja bem menor, bem menor mesmo.</p> <p>E2: É uma empresa que não tem um setor de RH e acaba influenciando diretamente nos colaboradores. Nós não somos escutados nunca. Isso tudo é desanimador pra exatamente qualquer coisa que a gente precise fazer pela empresa.</p> <p>E3: Não, acho que tudo de importante estava nas questões.</p> <p>E4: A empresa deveria ser mais amiga do funcionário. As reuniões deveriam ser também para elogiar, além de só criticar a gente. Acho que falta muita coisa ali sobre qualidade de vida.</p> <p>E5: Não, não me vem mais nada na cabeça pra compartilhar. Acho que as perguntas foram bem completas.</p>	<p>vida é uma das coisas que não existe aqui né, que está bem longe de existir. Eles não se preocupam com isso, tanto que aqui não tem RH, pra eles RH é puramente a questão de departamento pessoal, de pagar salário. Enfim, mas não tem uma pesquisa de satisfação com os funcionários, não tem... é...ações pra escutar os funcionários, não tem uma remuneração extra pelas metas que são batidas. É só pedindo, pedindo, pedindo as metas, mas a gente não recebe por isso. Então eu acho que tem muita, muita coisa mesmo que tem que melhorar. Eu acho que o RH, a qualidade de vida é uma coisa inexistente na empresa e isso com certeza faz com que o nosso comprometimento né com a empresa seja bem menor, bem menor mesmo. A gente só faz o que a gente é responsável, nada a mais que isso, nem se esforça pra fazer a mais, porque a empresa não ajuda a gente também.</p> <p>E2: É uma empresa que não tem um setor de RH e acaba influenciando diretamente nos colaboradores. A falta do setor faz com que o sigilo sobre assuntos pessoais não seja respeitado, falta muita ética. Nós não somos escutados nunca, as reclamações dos funcionários entram por um ouvido e sai pelo outro pra eles. Isso tudo é desanimador pra exatamente qualquer coisa que a gente precise fazer pela empresa.</p> <p>E3: Não, acho que tudo de importante estava nas questões.</p> <p>E4: A empresa deveria ser mais amiga do funcionário. Saber quem realmente entrega o trabalho em dias , quem realmente cumpre as metas que eles colocam. As reuniões deveriam ser também para elogiar, além de só criticar a gente. Acho que falta muita coisa ali sobre qualidade de vida.</p> <p>E5: Não, não me vem mais nada na cabeça pra compartilhar. Acho que as perguntas foram bem completas. Espero que eu tenha ajudado.</p>
--	--	--

	<p>E6: Uma coisa que acho importante compartilhar é que a empresa deveria oferecer mais benefícios, ter mais flexibilidade com os funcionários, realizar conversas, feedbacks, reuniões.</p> <p>E7: Queria dizer que lá não tem nenhum investimento pra uma boa qualidade de vida no trabalho..... E meu comprometimento com a empresa enquanto eu estiver lá vou fazer meu trabalho, mas também só isso.</p> <p>E8: Olha.... me comprometo a estar lá diariamente, até doente, não só eu, como vários colegas de trabalho.... e eu gostaria que a empresa em si tivesse um novo olhar pro funcionário, até porque sem a gente ali a empresa não vai rodar, sem a gente tá ali todo dia.</p>	<p>E6: Uma coisa que acho importante compartilhar é que a empresa deveria oferecer mais benefícios, ter mais flexibilidade com os funcionários, realizar conversas, feedbacks, reuniões.. pode ser mês a mês, 15 e 15 dias, questionando como o funcionário tá, o que poderia melhorar, que são conversas que não tem, e nem abertura para os funcionários fazer essa avaliação para empresa, então essa é a informação que eu queria compartilhar, é até uma dica, né.</p> <p>E7: Queria dizer que lá não tem nenhum investimento pra uma boa qualidade de vida no trabalho, as cadeiras por exemplo são bem desconfortáveis, tem muitas quebradas lá, e desde que eu trabalho lá os computadores também são os mesmos de sempre, então de vez em quando dá algum problema, os banheiros são compartilhados também, não tem local pra descanso, só tem a copa que não é muito grande pra almoçar e descansar por lá mesmo... é e também tem cadeiras quebradas lá pra você almoçar, que não são seguras e eles também não ligam em trocar, só deixam pra última hora.... E meu comprometimento com a empresa enquanto eu estiver lá vou fazer meu trabalho, mas também só isso.</p> <p>E8: Olha.... me comprometo a estar lá diariamente, até doente, não só eu, como vários colegas de trabalho.... e eu gostaria que a empresa em si tivesse um novo olhar pro funcionário, até porque sem a gente ali a empresa não vai rodar, sem a gente tá ali todo dia. Eu acho incrível que os nossos gestores abrem a boca pra dizer que somos isso e aquilo, que a gente é o pulmão da empresa, mas a gente não é valorizado como tal. Poxa... eu acho que poderia ter um pouco mais de incentivo pra gente poder trabalhar todo dia.</p>
--	--	--