



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade.

Departamento de Administração

Curso de Graduação em Administração a distância

RICARDO JORGE BITTAR

**BEM-ESTAR NO TRABALHO:** Estudo de funcionários da área  
de supermercados no DF

Brasília – DF

2011

RICARDO JORGE BITTAR

**BEM-ESTAR NO TRABALHO:** Estudo de funcionários na área  
de supermercados no DF

Monografia apresentada a Universidade de Brasília (UnB) como  
requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Mestre. Thiago Gomes Nascimento

Professora Examinadora: Doutora. Monique Vidal

2011

Bittar, Ricardo Jorge.

Bem-estar no trabalho: Estudo de funcionários na área de supermercados no Distrito Federal./ Ricardo Jorge Bittar- Brasília, 2011.

39 f. :il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração - EaD, 2011.

Orientador: Prof. Msc. Thiago Gomes Nascimento  
Departamento de Administração.

1. Bem-Estar no trabalho. 2. Suporte organizacional e Social. 3. Felicidade.

**RICARDO JORGE BITTAR**

**BEM-ESTAR NO TRABALHO: Estudo de funcionários da área  
de supermercados no DF**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de  
Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do  
(a) aluno (a)

**Ricardo Jorge Bittar**

Ms. Thiago Gomes Nascimento  
Professor-Orientador

Titulação, Nome completo,  
Professor-Examinador

Titulação, nome completo  
Professor-Examinador

Brasília, 03 de dezembro de 2011

Dedico a toda minha família pelo apoio e suporte dispensados durante toda esta jornada.

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente a DEUS, que sem o consentimento não teríamos iniciado esta jornada.

Meus pais Jorge e Nasrim Bittar, pela educação e carinho.

A toda minha família, irmãos e sobrinhos que sempre me incentivaram a prosseguir.

Em especial a meus filhos, Leonardo, Ricardo Filho e Matheus, que são exemplos de alunos dedicados.

A minha esposa Suely, onde juntos vencemos este desafio.

Ao meu orientador THIAGO pela paciência, suporte e dedicação.

A educação tem raízes amargas,  
mas os frutos são doces.

ARISTÓTELES



## RESUMO

A presente pesquisa investigou as relações entre o nível de bem-estar dos colaboradores e as diferenças entre o bem-estar percebido e as variáveis sociodemográficas em duas organizações privadas do segmento de supermercado varejista no Distrito Federal. Participaram da pesquisa 130 trabalhadores das duas organizações de diversos setores, foi aplicada a escala de bem-estar no trabalho, validada por Paschoal & Tamayo (2008), o questionário é composto por 30 itens, divididos em afeto positivo com 9 itens, afeto negativo 12 itens e realização com outros 9 itens. O bem-estar no trabalho foi considerado a partir das dimensões de afeto positivo, afeto negativo e realização. Verificou-se que o nível de bem-estar nas organizações é um pouco acima da média, onde a percepção do afeto positivo é maior que o afeto negativo e os trabalhadores sentem a realização profissional de forma satisfatória.

**Palavras-chave:** Bem-Estar no trabalho, Suporte Social e Organizacional, Felicidade.

**LISTA DE QUADROS**

Quadro 1- Estrutura do suporte organizacional e social.....19

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1:Sexo dos respondentes .....	23
Gráfico 2 - Estado civil .....	24
Gráfico 3– Escolaridade .....	24
Gráfico 4– Nível do bem-estar no trabalho.....	28

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Média e Desvios-padrão dos Fatores da EBET	<b>Erro!</b>	<b>Indicador</b>	<b>não</b>
<b>definido.</b>			
Tabela 2– Análise de variância entre os fatores e sexo. ....			30
Tabela 3– Análise de variância entre os fatores e idade transformada. ....			30
Tabela 4– Análise de variância entre os fatores e escolaridade transformada .....			31
Tabela 5– Análise de variância entre os fatores e classe social transformada .....			32
Tabela 6– Análise de variância entre os fatores e tempo.....			32

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

BEP – Bem-Estar Psicológico

BES – Bem-Estar Subjetivo

EBET- Escala de Bem-Estar no Trabalho

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	13
1.1	Formulação do problema .....	13
1.2	Objetivo Geral .....	14
1.3	Objetivos Específicos .....	14
1.4	Justificativa .....	14
2	REFERENCIAL TEÓRICO .....	16
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA .....	22
3.1	Tipo e descrição geral da pesquisa.....	22
3.2	Caracterização da organização, setor ou área .....	22
3.3	População e amostra ou participantes do estudo .....	23
3.4	Caracterização dos instrumentos de pesquisa .....	25
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados.....	26
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	28
4.1	Descrições do nível de bem-estar dos colaboradores .....	28
4.2	Diferenças entre o bem-estar percebido e as variáveis sociodemográficas	29
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	34
	REFERÊNCIAS .....	36
	APÊNDICES.....	38

# 1 INTRODUÇÃO

Os interesses das organizações em valorizar seus empregados e criar condições para a satisfação e um desempenho favorável tiveram início a partir de crescente concorrência no mundo dos negócios, das demandas do ambiente de trabalho e, na busca da excelência no funcionamento de indivíduos, grupos e instituições, conforme apontam Paschoal et. al. (2010). Tais autores identificam que a literatura organizacional evidencia que variáveis organizacionais e laborais são os principais preditores do bem-estar no trabalho. Além do mais destacam que, os teóricos organizacionais têm operacionalizado e definido o bem-estar no trabalho em termos hedônicos e eudaimônicos.

A abordagem hedônica é tratada de forma a considerar o bem-estar como experiência cumulativa de afetos no trabalho. Assim, o bem-estar é maior elevado quanto maior a frequência e intensidade das emoções positivas e quanto mais elas prevalecem sobre o afeto negativo do trabalhador. Já a abordagem eudaimônica do bem-estar a ênfase está nas experiências de realização do bem-estar no trabalho (Paschoal et. al. 2010).

Diante disso, este estudo busca cobrir parte da lacuna do campo do bem-estar relativo ao contexto laboral e propõe investigar o bem-estar no ambiente de trabalho, no setor de supermercados.

## 1.1 Formulação do problema

Diante da importância que o trabalho tem na vida das pessoas, e que o indivíduo passa boa parte da sua vida no ambiente de trabalho, é essencial que as organizações proporcionem momentos de felicidade e formas de bem-estar nas organizações. A vida moderna tem coibido as pessoas de avaliar e vivenciar seus momentos de felicidade. A violência urbana, a manutenção de seus empregos, o equilíbrio financeiro entre outros desafios do dia a dia, trouxeram diversos efeitos negativos tanto na vida pessoal como profissional das pessoas.

Pesquisadores e a literatura sobre o contexto do trabalho na vida das pessoas tinham como primícias a compreensão dos efeitos negativos que o trabalho

causa a vida das pessoas, nos últimos anos houve um novo direcionamento nas pesquisas e estudos com relação ao ambiente de trabalho. Apesar de raras a compreensão do construto de bem-estar no trabalho tem avançado de forma significativa, e os poucos resultados existentes tem auxiliado os gestores da área e as organizações a proporcionarem ambientes saudáveis aos seus funcionários e colaboradores. (Paschoal et. al. 2010)

A presente pesquisa levanta as seguintes questões: Existem diferenças na percepção do bem-estar entre os funcionários de uma rede de supermercados?

## **1.2 Objetivo Geral**

Este estudo tem como objetivo geral investigar o bem-estar no ambiente de trabalho, segundo a ótica de funcionários de supermercados no Distrito Federal.

## **1.3 Objetivos Específicos**

Descrever o nível do bem-estar no trabalho dos colaboradores da empresa; Verificar as diferenças entre o bem-estar percebido e as variáveis sociodemográficas.

## **1.4 Justificativa**

A necessidade de se avançar nas pesquisas e aumentar os conhecimentos na área específica de bem-estar laboral são de suma importância, pois as pesquisas realizadas até o momento procuram focar basicamente em relação ao estresse e esgotamento profissional, que dizem respeito às experiências negativas do trabalhador. Apesar dos avanços alcançados nesta área, pesquisadores destacam a necessidade de se desvincular o bem-estar geral do bem-estar no trabalho para o aprimoramento das pesquisas deste contexto.



Ainda sobre tal assunto, Siqueira e Padovan (2008) e, Tamayo, (2004), destacam a necessidade de intensificar as discussões e investigações de temas relativos ao bem-estar no trabalho, pois essa é uma área que ainda não possui concepções claras.

A necessidade de se estudar o bem-estar e buscar uma definição precisa para o assunto é não somente importante em termos teóricos, mas também práticos. (VAN HORN & COLS, 2004).

A necessidade de se aprofundar as pesquisas em relação ao bem-estar no trabalho encontra respaldo nas pesquisas de Siqueira e Padovan (2008), já que, a felicidade e sua inserção na sociedade podem ocorrer através do trabalho, causando o bem-estar.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Filósofos como Aristóteles, na Grécia antiga confrontando a ideia formada na época, de que a felicidade era uma graça dos deuses e restrita a poucos, propôs que a felicidade apenas o próprio indivíduo pode conquistá-la, cada qual deve buscar a realização de seus prazeres para se atingir a felicidade que deseja. Segundo Seligman & Csikszentmihalyi (2000), o estudo e a compreensão da felicidade e dos aspectos positivos da experiência humana estão entre as principais preocupações da psicologia para o século XXI. Outros autores apresentam o conceito de felicidade como sendo um componente largamente reconhecido como principal integrante de uma vida saudável. (Diener et. al. 2003)

Silva (2003) destaca que vivemos uma mudança de época e experienciamos uma crise profunda, haja vista a mudança da era da industrialização para a era da informação, e tal crise provoca novos processos de mudanças institucionais que forcem uma realidade. As mudanças globais que tem origem nessa revolução, como as questões associadas às dimensões humana, social e ecológica do desenvolvimento, refletem uma visão contextual de mundo, que se caracteriza por um pensamento complexo e uma visão ecológica mais profunda. E a racionalidade ecológica é inclusiva do bem-estar, possibilitando a construção de uma cultura do cuidado, uma cultura que se preocupa com o outro.

Estramina (1992), por exemplo, demonstra que, além de prover os meios necessários para a subsistência humana, o trabalho ajuda a definir o status que o indivíduo assume na sociedade e a sua própria identidade pessoal, permite a organização do tempo e possibilita o enriquecimento das redes de relações sociais.

Danna & Griffin (1999) e Warr (2007), enfatizam, que estudos sobre bem-estar podem contribuir para a criação de um ambiente mais saudável e propício à realização pessoal, que por sua vez, pode ter impacto em diversos setores da vida dos indivíduos e em variáveis da organização, como rotatividade, absenteísmo e desempenho.

É importante destacar a evolução dos estudos em relação ao ambiente de trabalho, que mantinham o foco nos efeitos negativos que o ambiente laboral proporcionava as pessoas, como, o estresse, os problemas de saúde, o aumento da rotatividade no quadro de funcionários e o crescente número de acidentes de

trabalho entre outros. Este novo direcionamento nas pesquisas relacionadas à felicidade e bem-estar no trabalho, tem como objetivo proporcionar uma convivência saudável entre os indivíduos e as organizações.

A globalização e o aumento da competitividade de entre as organizações, aliada ao surgimento de novas tecnologias e a busca por uma produtividade maior tem dispensado das organizações uma preocupação crescente em relação à qualidade de vida e o bem-estar das pessoas no ambiente de trabalho.

Os ativos intangíveis da organização, como as pessoas que a compõe, são considerados os seus mais importantes diferenciais competitivos. (Oliveira et. al., 2005).

Segundo Paschoal & Tamayo (2008), a melhor conceituação de bem-estar no trabalho envolve elementos da abordagem hedônica e eudaimônica, pois ambos são essenciais para compreender essa experiência no trabalho. O bem-estar no trabalho pode ser entendido como a prevalência de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que, no seu atuar, expressa e desenvolve seus potenciais e avança no alcance de suas metas de vida. (PASCHOAL et. al., 2008). Os autores citam que ainda é uma tarefa complicada identificar e sistematizar os antecedentes do bem-estar no trabalho, já que o estudo das experiências positivas no trabalho ainda é relativamente recente e existem conceituações diversas, geralmente baseadas em estresse e saúde mental.

Encontramos na literatura que, as definições de felicidade e bem-estar são considerados sinônimos e se misturam, segundo Albuquerque & Troccoli (2004), o campo do bem-estar refere-se ao estudo científico da felicidade.

Warr (2007), afirma que existem dois tipos de felicidade, e que ambas são fundamentais para a adequada compreensão do fenômeno. O primeiro corresponde aos sentimentos de prazer vivenciados pelo indivíduo e pode ser relacionado à felicidade hedônica; o segundo refere-se ao que foi denominado de auto-validação e se relaciona com a felicidade eudaimônica.

Dentre os pontos centrais das abordagens hedonistas, e eudaimonista estão os aspectos afetivos que estão relacionados em emoções e humores e o aspecto cognitivo que está relacionado na percepção de realização.

O estudo da felicidade tem influenciado nos dias de hoje duas abordagens do construto de bem-estar, o bem-estar subjetivo que advém da tradição hedônica.

Segundo Paschoal (2008), o conceito de bem-estar subjetivo se aproxima do conceito de atitude já que em ambos os conceitos reside o caráter avaliativo e as reações de natureza cognitiva e afetiva que os compõe. Todavia, os constructos possuem características próprias que facilitam esta distinção. O conceito de atitude possui um elemento afetivo fundamental que se refere a humores e emoções discretas, forma de afeto não enfatizada nas atitudes. Este elemento não está presente no bem-estar subjetivo, diferenciando os dois constructos.

Assim Ryan e Deci (2001), que adotam uma visão hedonista da felicidade compreende a experiência de prazer versus desprazer, e o bem-estar no trabalho como experiência cumulativa de afetos no trabalho.

A felicidade pode ser atingida à medida que os afetos positivos são mais presentes do que os afetos negativos e existe satisfação com a vida em geral. (Siqueira & Padovam, 2008).

A outra abordagem no estudo do bem-estar se refere ao bem estar psicológico que adota a visão eudaimônica, que se refere ao alcance das potencialidades, a realização pessoal e das metas fundamentais de vida.

Na visão do bem-estar psicológico, o bem-estar acontece quando as atividades da vida das pessoas são mais congruentes com seu potencial individual e as pessoas se sentem mais vivas e autênticas sendo elas mesmas. Essa experiência pode ser definida como expressividade pessoal, (PASCHOAL, 2008).

Segundo Waterman (2003), a proposta de Aristóteles para eudaimônia vai além da visão hedônica de felicidade, para o filósofo a proposição de que a eudaimônia era a expressão ativa de virtudes, a expressão de que cada indivíduo tem de melhor, expressividade pessoal e auto-realização seriam elementos centrais e definidores da eudaimônia ou felicidade. E ainda segundo o autor, a eudaimônia é uma condição suficiente, mas não necessária para a felicidade hedônica, já que quando um indivíduo tem uma auto-realização ele terá prevalência dos afetos positivos sobre os negativos. Porém, a experiência hedônica não ocorre somente com a auto-realização, podendo ocorrer em diversas situações que os aspectos positivos acompanhem a satisfação de necessidades físicas e sociais. (WATERMAN, 1993 *apud* PASCHOAL; TAMAYO, 2008).

Van Horn & Cols (2004) propuseram uma estrutura de bem-estar no trabalho com base na tradição do bem-estar psicológico, e utilizando o modelo de War (1987; 1984), para saúde mental, e a teoria de Riff (1989), em relação ao bem-estar geral,

os autores propuseram o estudo de cinco dimensões para uma melhor compreensão do construto: a dimensão afetiva, o bem-estar profissional, o bem-estar social, o cansaço cognitivo e a dimensão psicossomática.

Os estudos destas dimensões consistem na avaliação das características positivas do trabalho, incluindo as variáveis afeto, exaustão emocional, satisfação no ambiente de trabalho e o grau de comprometimento com a organização na dimensão afetiva.

A autonomia, a aspiração profissional, a busca por novos desafios e a percepção do trabalhador em lidar de forma eficaz com os problemas laborais, são variáveis da dimensão bem-estar profissionais. Já a dimensão bem-estar social, refere-se às relações que o indivíduo assume com seus colegas de trabalho, com atitudes negativas ou indiferentes, ou dando suporte as relações sociais na organização.

O nível de concentração ao desempenhar suas funções, a quantidade de informações que o empregado consegue processar no trabalho está relacionada ao cansaço cognitivo, e por fim a dimensão psicossomática está relacionada com a ausência ou a presença de queixas que o trabalhador relata em relação à sua saúde. Segundo os autores, o estudo do bem-estar laboral seria um construto bastante amplo e multidimensional. (VAN HORN; COLS, 2004).

Oliveira e Castro (1999) aprofundaram estudos acerca da estrutura do suporte organizacional e social para contribuição e compreensão do bem-estar laboral, e desenvolveram uma medida de avaliação do construto baseada em quatro dimensões que dizem respeito ao suporte organizacional: a gestão do desempenho, a carga de trabalho, o suporte material e a dimensão ascensão, promoção e salários

**Quadro 1- Estrutura do suporte organizacional e social**

GESTÃO DE DESEMPENHO	Opinião dos trabalhadores em relação às práticas desenvolvidas pela organização, como estabelecimento de metas, atualização dos funcionários com relação às novidades tecnológicas e a valorização de novas ideias.
CARGA DE TRABALHO	Exigências e sobrecarga de trabalho exigidos dos funcionários no desenvolvimento de suas atividades.
SUPOORTE MATERIAL	Quantidade e qualidade dos recursos materiais e financeiros disponibilizados pela organização para execução das tarefas.

	Modernização, dinamização e qualificação da mão-de-obra.
ASCENSÃO, PROMOÇÃO E SALARIOS	A percepção do indivíduo em relação à retribuição financeira, promoções e ascensão funcional junto à organização.

Fonte: Oliveira e Castro et. Al(1999)

Oliveira-Castro, Borges-Andrade e Pilatti (1999), destacam que o trabalhador tem obrigações de apresentar bom desempenho e comprometer-se com a organização, esta por sua vez, tem obrigações legais, financeiras e morais com seus membros.

Seidl & Troccoli (2006), afirmam que o suporte social influencia positivamente o bem-estar por amenizar os eventos estressores do dia a dia, e também por gerar diretamente experiências positivas associadas ao bem estar. Além disso, o apoio da chefia poderia ser um importante caminho para que o trabalhador desenvolvesse seus potenciais e tivesse experiências de realização pessoal.

Estudos acerca do construto de bem-estar verificaram que a condição organizacional tem impacto direto na busca por intervenções que produzam efeito positivo no construto de bem-estar laboral. Foi observado que a sobrecarga no trabalho foi o principal elemento em relação ao afeto negativo, e o afeto positivo está relacionado à gestão desempenho. E que o foco de uma intervenção deve ser na diminuição ou controle do foco negativo. A prevalência de emoções positivas, o desenvolvimento de potenciais individuais e o aumento nas metas de vida estão entre os elementos centrais que podem contribuir para um melhor entendimento e definição do bem-estar laboral, pois o contexto carece de mais pesquisas e conceituações concretas na área.

Tamayo & Tróccoli (2002), e Warr (2007), destacam a relação do suporte organizacional e do suporte social com a compreensão do bem-estar no trabalho, e enfatizam que as condições de trabalho têm sido apontadas como importantes determinantes do bem-estar. Ainda que a percepção de suporte organizacional e a percepção de suporte social envolvam agentes diferentes, os dois fenômenos podem ser considerados como a percepção do empregado sobre características e condições de trabalho.

Diante da carência de estudos sobre a relação entre suporte organizacional e as dimensões hedônicas e eudaimônicas do bem-estar, um dos aspectos que

pode ser identificado no suporte organizacional consiste nas características e condições de trabalho derivadas de ações da organização dirigidas aos seus membros, e que tais ações poderiam influenciar diretamente as emoções vivenciadas pelo trabalhador.

### **3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA**

Serão apresentados neste capítulo, os seguintes tópicos: tipo e descrição geral da pesquisa; característica da organização, setor ou área; caracterização da população e amostra; caracterização dos instrumentos de pesquisa; e descrição dos procedimentos de coleta e de análise de dados empregados.

#### **3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa**

De acordo com Minayo (1993), pesquisa é considerada como atividade básica das ciências na sua indagação e descoberta da realidade. É uma atitude e uma prática teórica de constante busca que define um processo intrinsecamente inacabado e permanente. É uma atividade de aproximação sucessiva da realidade que nunca se esgota, fazendo uma combinação particular entre teoria e dados.

Foi realizada no presente estudo uma pesquisa descritiva juntamente com um levantamento de dados por meio de aplicação de questionário de autopreenchimento composto por questões fechadas, de natureza quantitativa, que por meio desta permite a análise da natureza dos dados.

Segundo Silva & Menezes (2001), Alves (2007) e Vergara (2005), uma pesquisa descritiva tem como objetivo evidenciar características de uma população ou o estabelecimento de relações entre objetos de pesquisa.

#### **3.2 Caracterização da organização, setor ou área**

A pesquisa foi realizada em duas empresas privadas do setor de supermercados varejista, as duas empresas juntas possuem 16 lojas situadas por diversas regiões administrativas do Distrito Federal, e um total aproximado de 1300 funcionários incluindo os efetivos e terceirizados. As empresas não autorizaram a divulgação de seus nomes, em virtude da não autorização dos nomes das empresas não será possível à indicação de dados mais específicos sobre as empresas em questão, que serão descritas como empresa A e empresa B, no desenvolvimento do



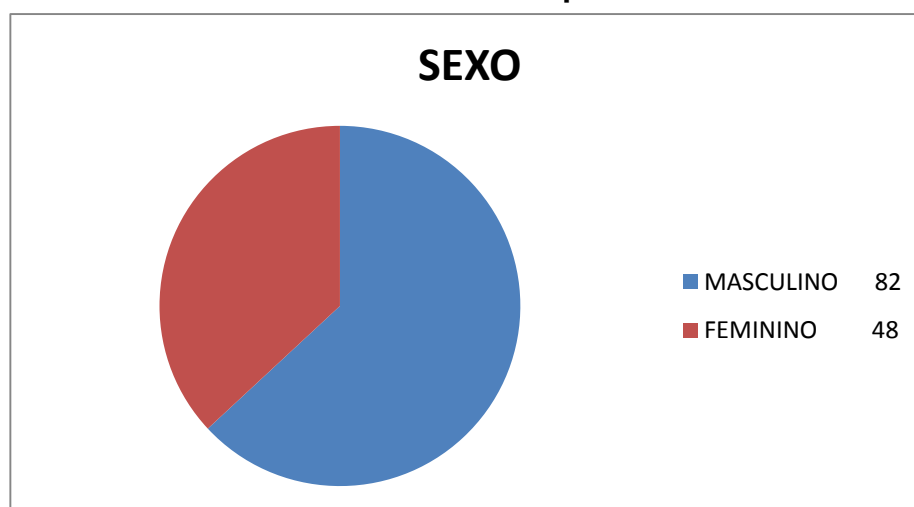
presente trabalho. A empresa A já atua neste segmento há 22 anos, e a empresa B há 35 anos no Distrito Federal, portanto são empresas tradicionais e reconhecidas no segmento em que atuam.

### 3.3 População e amostra ou participantes do estudo

Foram selecionados 95 funcionários da empresa A e 35 funcionários da empresa B, Os participantes foram escolhidos de forma aleatória, de acordo com a disponibilidade dos entrevistados em responder o questionário. Os respondentes fazem parte das áreas operacionais e administrativas das respectivas empresas. Destacando uma maior acessibilidade com os participantes da área administrativa, os respondentes da área operacional como os repositores, fiscal e os operadores de caixa encontravam maior dificuldade pela mobilidade e atenção em tempo integral na execução de suas tarefas, já que houve uma enorme resistência para que os funcionários respondessem o questionário no horário de suas folgas.

Do total dos respondentes 82 são homens, com o percentual de 63,1%, e 48 mulheres, ou seja, 36,9%. Atividade predominantemente masculina, salvo em alguns setores como operadores de caixa e administrativo onde a presença feminina se torna maioria. Na área operacional, por exemplo, a presença masculina se torna imprescindível pela natureza do trabalho exercido.

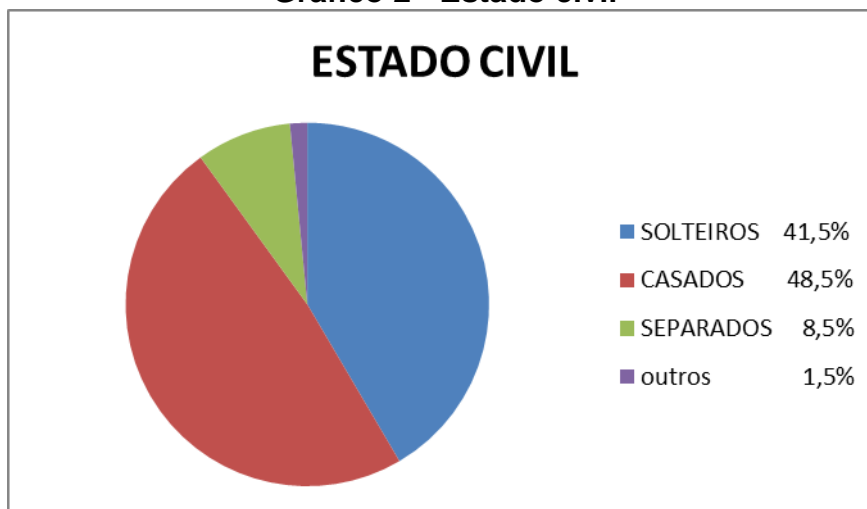
**Gráfico 1:Sexo dos respondentes**



Fonte: Elaboração própria, 2011.

Em relação ao estado civil dos entrevistados, 48,5% são casados, 41,5% são solteiros, separados são 8,5% e os outros 1,5%.

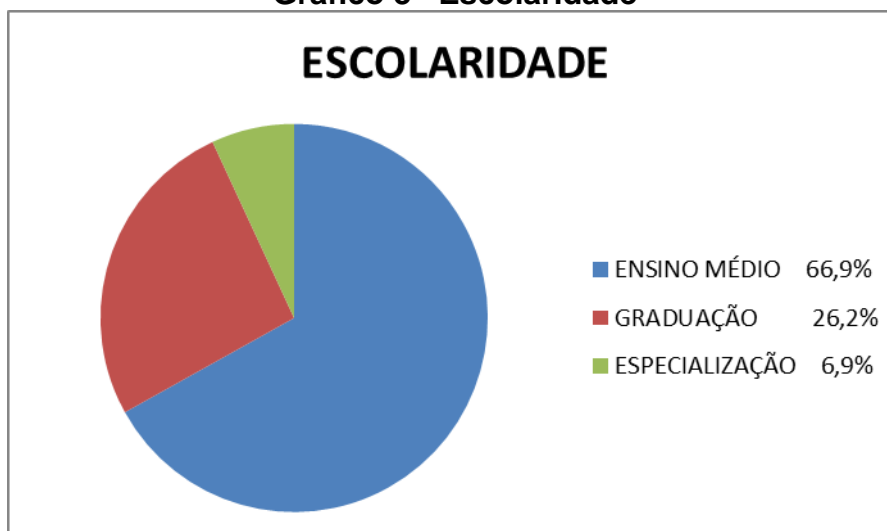
**Gráfico 2 - Estado civil**



Fonte: Elaboração própria, 2011.

Quanto ao grau de escolaridade dos participantes, 66,9% possuem o ensino médio, 26,2% são graduados e 6,9% dos entrevistados possuem especialização em alguma área específica. Ressaltando que os entrevistados que possuem a graduação e a especialização, a maioria faz parte das áreas administrativas. Para a contratação de funcionários da área operacional é exigido apenas o diploma de ensino médio.

**Gráfico 3- Escolaridade**



Fonte: Elaboração própria, 2011.

Com relação ao cargo ou função desempenhada pelos respondentes, 80 fazem parte da área administrativa, e 50 da área operacional.

Os dados referentes à idade dos entrevistados, nos mostra os seguintes números: 29,2% estão na faixa etária de 20 a 25 anos, 25,4% são de 26 a 30 anos, 17,7% são de 31 a 35 anos, 8,5% são de 36 a 40 anos, 7,0% de 41 a 45, 8,0% de 46 a 50 e 3,1% de 51 a 55 anos. Atividade que mostrou uma porcentagem maior para os funcionários com faixa etária abaixo dos 30 anos.

O tempo de serviço foi verificado que no setor há uma grande rotatividade de funcionários, especialmente no setor operacional. 61,7% têm de 1 a 5 anos de serviço, 26,9% de 6 a 10 anos, 7,8% de 10 a 15 anos e 3,8% de 16 a 20 anos nas empresas em questão.

Quanto à classe social, 28,4% se consideram de classe baixa, 68,5% se consideram de classe média e 3,1% de classe alta. Em relação à religiosidade a maioria, 38,5% se manifestou que não são nem muito nem pouco religiosos.

Aproximadamente 95% dos questionários foram aplicados pessoalmente com data marcada para recolhimento dos mesmos, pois houve uma resposta muito pequena em relação aos questionários via eletrônica. Os questionários foram aplicados nos meses de setembro e outubro do presente ano.

### **3.4 Caracterização dos instrumentos de pesquisa**

No presente estudo foi aplicado um questionário, que será apresentado no apêndice deste trabalho, composto pela Escala de bem-estar no trabalho (EBET), validado por Paschoal & Tamayo (2008).

O questionário aplicado é composto por duas partes, uma que se refere à realização no trabalho e a outra à dimensão afetiva. A EBET foi validada com a participação de 317 trabalhadores de diferentes organizações, públicas e privadas do Distrito Federal, e foi escolhida por contemplar a visão hedônica e eudaimônica do bem-estar e por possuir bons parâmetros psicométricos.

O questionário é composto por 30 itens divididos em três fatores, a saber: afeto positivo, com nove itens e índice de confiabilidade alpha de Cronbach de 0,91;

afeto negativo, com 12 itens e alpha de 0,89; e realização, composto por nove itens e alpha equivalente a 0,88. Assumem-se os índices de confiabilidade alpha de Cronbach referentes aos resultados deste estudo.

A primeira parte que compõe os dois primeiros fatores contém as seguintes instruções: “nos últimos seis meses o meu trabalho tem me deixado...”. O primeiro fator, relativo aos afetos positivos, é composto pelos itens: animado, entusiasmado, empolgado, feliz, alegre, contente e disposto. O segundo Fator que trata de afetos negativos, é composto pelos seguintes itens: nervoso, tenso, irritado, chateado, impaciente, com raiva, incomodado, deprimido, frustrado, ansioso, preocupado, entediado. Tais itens referentes aos dois primeiros fatores devem ser respondidos de acordo com uma escala de cinco pontos, que são: 1- Nem um pouco, 2- Um pouco, 3- Moderadamente, 4- Bastante e 5- Extremamente.

Na parte que se refere ao terceiro fator, de realização do trabalho, contém a seguinte instrução: “neste trabalho...”. Esta parte é composta pelos seguintes itens; realizo meu potencial: desenvolvo habilidades que considero importantes; realizo

Atividades que expressam minhas capacidades; consigo recompensas importantes para mim; supero desafios; atinjo resultados que valorizo; avanço nas metas que estabeleci para minha vida; faço o que realmente gosto de fazer; expresso o que há de melhor em mim. Cada item foi respondido de acordo com uma escala de cinco pontos que são: 1- Discordo totalmente, 2- Discordo, 3- Concordo em parte, 4- Concordo e 5- Concordo totalmente.

A finalização do questionário corresponde a informações sócio demográficas dos participantes, como a idade, sexo, estado civil, escolaridade, classe social, religiosidade, tempo na empresa e a função que desempenha.

### **3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados**

A efetivação dos questionários foi realizada com a prévia anuência das redes de supermercados, o questionário foi realizado de forma presencial e via eletrônica, destacando que as respostas via eletrônica foram muito baixas, e a maior parte dos questionários foi coletada no local de trabalho dos participantes.

Para o início da coleta de dados, foi apresentado aos participantes o questionário com as devidas explicações e finalidades, destacando a importância da sua participação e o correto preenchimento do questionário para concretização do trabalho. Informando que sua participação é voluntária e as informações fornecidas serão mantidas em sigilo.

A pesquisa foi realizada nos meses de setembro e outubro do presente ano, os questionários foram aplicados de forma coletiva e individual com a colaboração de terceiros, como um chefe de seção ou um gestor de área. É importante destacar a colaboração maior por parte dos funcionários do setor administrativo por se encontrarem em lugares restritos dispensando maior atenção na execução das respostas. As dificuldades dos respondentes do setor operacional se deram pela falta de um local fixo de trabalho, já que houve uma enorme resistência em responder o questionário em seus horários de folga.

Com o término das aplicações dos questionários, foram utilizadas o auxílio de dois softwares para tabulação dos dados, o Microsoft Excel 2010 e SPSS (*statistical package for de social sciences*) 15.0, para responder aos objetivos da presente pesquisa, foram conduzidas análises estatísticas descritivas, como média, desvio padrão e frequências e em seguida foram conduzidas análise de Variância (One Way ANOVA).

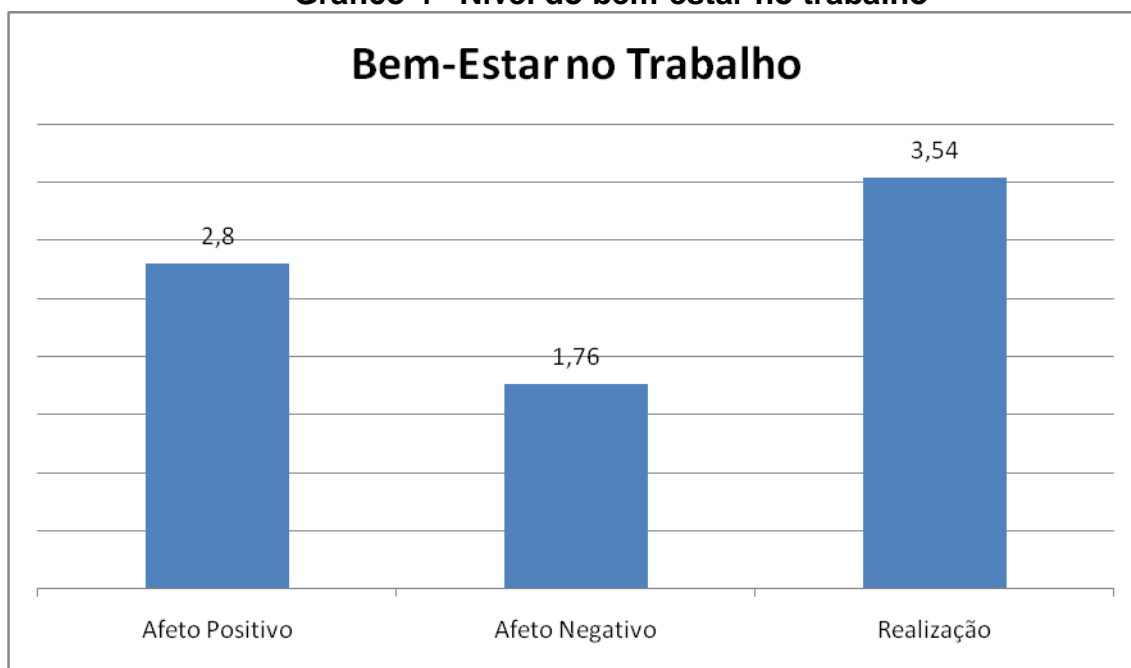
## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Serão apresentados nesta seção os resultados que foram obtidos após a coleta de dados nas empresas do segmento em questão.

### 4.1 Descrições do nível de bem-estar dos colaboradores

Será apresentado nesta seção um gráfico e uma tabela com as médias das respostas obtidas através dos questionários aplicados com os três fatores do constructo do bem-estar no trabalho.

**Gráfico 4– Nível do bem-estar no trabalho**



**Fonte:** Dados coletados pelo autor

**Tabela 1 - Média e Desvios-padrão dos Fatores da EBET**

	Afeto Positivo	Afeto Negativo	Realização
Média	2,80	1,76	3,54
Desvio-padrão	,65	,40	,60

Após a análise do gráfico, foi constatado, que o grau de bem-estar nas organizações analisadas variou um pouco acima da média, já que a média dos afetos positivos (2,80 e desvio padrão de 0,65), não é considerada alta, mas supera a média dos afetos negativos (1,76 e desvio padrão de 0,40). A variável relacionada à realização, que segundo Waterman (1993 apud PASCHOAL; TAMAYO, 2008), demonstra a expressão dos avanços e desenvolvimento de seus potenciais, obteve a seguinte média (3,53 e desvio padrão de 0,60). Demonstrando que os respondentes das organizações em questão sentem a realização profissional de forma satisfatória.

O afeto positivo ficou um pouco acima da média com 2.8, em um total de 5 pontos. Foram percebidos que o afeto positivo é mais percebido pelas pessoas de sexo feminino, pelos funcionários de maior idade, pelos funcionários com maior escolaridade e os que têm maior tempo de serviço.

O afeto negativo apresentou um resultado abaixo da média com 1.76, que foi percebido na sua maioria pelos funcionários do sexo masculino, os de menor idade e pelos profissionais de classe mais alta.

#### **4.2 Diferenças entre o bem-estar percebido e as variáveis sociodemográficas**

O primeiro passo realizado nessa etapa foi à inspeção das análises de variância para testar diferença entre grupos. Para testar os fatores componentes do bem-estar foram realizadas análises de variância *One Way ANOVA* (FIELD, 2009), utilizando como variável de diferenciação, sexo, a idade (variável transformada, profissionais com até 30 anos e com 31 ou mais anos), nível educacional por faixa (até o segundo grau e graduados e pós-graduados), classe social (participantes com renda de baixa a média- baixa e participantes de renda média-alta a alta) e tempo na empresa (até 5 anos e até 10 anos).

Na primeira análise foi possível verificar que há diferença significativa em dois dos três fatores no que diz respeito à diferença entre os sexos dos profissionais.

**Tabela 1– Análise de variância entre os fatores e sexo.**

		Média	Desvio-padrão	gl	F	Sig.
Fator 1	Homem	2,71	0,66	1	4,36	0,039
	Mulher	2,96	0,59	128		
	Total	2,80	0,65	129		
Fator 2	Homem	1,81	0,41	1	3,88	0,050
	Mulher	1,67	0,35	128		
	Total	1,76	0,40	129		
Fator 3	Homem	3,50	0,68	1	0,80	0,372
	Mulher	3,60	0,45	128		
	Total	3,54	0,60	129		

Fonte: Dados primários da aplicação da EBET, 2011.

Os fatores que apresentaram diferenças significativas foram o Fator 1 (afetos positivos), o Fator 2 (afetos negativos). Os afetos positivos são mais percebidos pelos do sexo feminino,  $F(1, 129) = 4,36$ ,  $p = 0,039$ . Os profissionais do sexo masculino são aqueles que percebem mais os afetos negativos,  $F(1, 129) = 3,88$ ,  $p = 0,050$ .

Como resultados desse procedimento estatístico, demonstrado na Tabela 2 abaixo, foi possível verificar que há diferença significativa em nos três fatores no que diz respeito à diferença entre as idades dos profissionais.

**Tabela 2– Análise de variância entre os fatores e idade transformada.**

		Média	Desvio-padrão	gl	F	Sig.
Fator 1	Até 30 anos	2,70	0,58	1	4,06	0,046
	31 anos ou mais	2,93	0,70	128		
	Total	2,80	0,65	129		
Fator 2	Até 30 anos	1,83	0,42	1	4,80	0,030
	31 anos ou mais	1,68	0,35	128		
	Total	1,76	0,40	129		
Fator 3	Até 30 anos	3,32	0,61	1	24,61	0,000
	31 anos ou mais	3,80	0,48	128		
	Total	3,54	0,61	129		

Fonte: Dados primários da aplicação da EBET, 2011.



Os fatores que apresentaram diferenças significativas foram o Fator 1 (afetos positivos), o Fator 2 (afetos negativos) e o Fator 3 (realização do trabalho). Os afetos positivos são mais percebidos pelos profissionais com maior idade,  $F(1,129) = 4,06$ ,  $p = 0,046$ . Os profissionais com menor idade são aqueles que percebem mais os afetos negativos,  $F(1, 129) = 4,80$ ,  $p = 0,030$ . Com relação à realização do trabalho, profissionais com idades mais elevadas percebem uma maior realização,  $F(1, 129) = 24,61$ ,  $p = 0,000$ .

A análise de variância para os fatores em relação ao nível educacional (até o 2º grau e graduados + pós-graduados), a Tabela 3 a seguir, apresentam os resultados significativos.

**Tabela 3– Análise de variância entre os fatores e escolaridade transformada**

		Média	Desvio-padrão	gl	F	Sig.
Fator 1	Segundo grau	2,66	0,60	1	13,43	0,000
	graduados + pós-graduados	3,09	0,64	128		
	Total	2,80	0,65	129		
Fator 2	Segundo grau	1,80	0,41	1	2,16	0,144
	graduados + pós-graduados	1,69	0,37	128		
	Total	1,76	0,40	129		
Fator 3	Segundo grau	3,35	0,60	1	31,27	0,000
	graduados + pós-graduados	3,91	0,41	128		
	Total	3,54	0,60	129		

Fonte: Dados primários da aplicação da EBET, 2011.

Esta análise demonstrou que dois fatores apresentam diferenças significativas. O fator 1 (afeto positivo) e o Fator 3 (realização do trabalho). No Fator afetos positivos verificamos uma relação favorável com os profissionais de maior escolaridade,  $F(1, 129) = 13,43$ ,  $p = 0,000$ . No Fator realização do trabalho encontramos uma relação mais favorável, novamente, com profissionais de maior escolaridade,  $F(1, 129) = 31,27$ ,  $p = 0,000$ .

A tabela 4 a seguir, apresenta as diferenças entre os fatores, que se mostram significativos em um dos três fatores, no que diz respeito à diferença entre

a classe econômica dos profissionais (classe baixa - média baixa e média alta – alta).

**Tabela 4– Análise de variância entre os fatores e classe social transformada**

		Média	Desvio-padrão	gl	F	Sig.
Fator 1	Baixa – média baixa	2,82	0,66	1	1,18	,28
	Média alta - alta	2,61	0,47	128		
	Total	2,80	0,65	129		
Fator 2	Baixa – média baixa	1,73	0,39	1	9,37	,003
	Média alta - alta	2,08	0,30	128		
	Total	1,76	0,40	129		
Fator 3	Baixa – média baixa	3,54	0,60	1	0,24	,63
	Média alta - alta	3,45	0,67	128		
	Total	3,54	0,60	129		

Fonte: Dados primários da aplicação da EBET, 2011.

O fator que apresenta diferença significativa foi o Fator 2 (afetos negativos). O fator afetos negativos é melhor percebido pelos profissionais de classes mais altas,  $F(1, 129) = 9,37$ ,  $p = 0,03$ .

A última análise realizada, Tabela 5 a seguir, apresenta as diferenças entre os fatores, que se mostra significativo em dois dos três fatores, no que diz respeito à diferença entre o tempo na empresa (profissionais com até cinco anos e profissionais com mais de cinco anos até dez anos).

**Tabela 5– Análise de variância entre os fatores e tempo na empresa transformada**

		Média	Desvio-padrão	gl	F	Sig.
Fator 1	Até 5 ano	2,66	0,59	1	10,88	0,001
	De 6 a 10 anos	3,03	0,67	128		
	Total	2,80	0,65	129		

Fator 2	Até 5 ano	1,73	0,32	1	1,20	0,275
	De 6 a 10 anos	1,81	0,49	128		
	Total	1,76	0,40	129		
Fator 3	Até 5 ano	3,32	0,61	1	34,63	0,000
	De 6 a 10 anos	3,89	0,41	128		
	Total	3,54	0,60	129		

Fonte: Dados primários da aplicação da EBET, 2011.

Esta análise demonstrou que, os fatores que apresentaram diferenças significativas foram o Fator 1 (afetos positivos) e o Fator 3 (realização do trabalho). Os profissionais com maior tempo de serviço percebem um maior grau de afetos positivos,  $F(1, 129) = 10,88$ ,  $p = 0,001$ . O fator realização no trabalho é melhor percebido por profissionais com maior tempo de serviço,  $F(1, 129) = 34,63$ ,  $p = 0,000$ .

## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O objetivo do presente estudo era investigar o bem-estar no ambiente de trabalho, segundo a ótica de funcionários de supermercados no Distrito Federal, e especificamente era descrever o nível de bem-estar no trabalho dos colaboradores da empresa; verificar as diferenças entre o bem-estar percebido e as variáveis sociodemográficas, e apesar das limitações da presente pesquisa, os objetivos foram atingidos

Foram aplicados um total de 130 questionários composto pela EBET (escala de bem-estar no trabalho), validada por Paschoal & Tamayo (2008), a aplicação da escala compreende tanto o campo científico do bem-estar quanto a gestão de pessoas nas organizações. A hipótese básica foi de que o bem-estar no trabalho compreende emoções/humores e a percepção de expressividade e realização pessoal no trabalho, que adotam uma visão hedônica e eudaimônica no estudo do bem-estar subjetivo (BES), e o bem-estar psicológico (BEP). A sua utilização é uma importante ferramenta de diagnóstico organizacional, e sua aplicação periódica pode oferecer importantes informações acerca do bem-estar dos trabalhadores em diferentes setores organizacionais.

Na avaliação do bem-estar dos trabalhadores nas organizações que foram foco da pesquisa, o afeto positivo, a realização e o afeto negativo apresentaram números relevantes e presentes nas duas organizações. O grau de bem-estar e realização apesar de se mostrarem superiores aos do afeto negativo, poderiam ser mais elevado, pois, segundo os próprios gestores de pessoas das duas organizações, há muito que se fazer neste segmento para aprimorar o bem-estar dos funcionários.

De acordo com o relato dos gestores da área, o próprio segmento sofre as consequências da alta rotatividade de funcionários, principalmente das áreas operacionais. Com o crescimento da economia, a carência por mão de obra, especializada ou não tem se transformado em uma enorme dificuldade para as organizações. O próprio gestor de uma das empresas notificou que no momento da entrevista, não havia nenhum curriculum no cadastro de reserva da empresa, e que o setor passa por dificuldades para repor as faltas que surgem diariamente.

De acordo com os gestores das duas organizações, as maiores dificuldades do segmento são os baixos salários em relação à carga de trabalho. As empresas têm desenvolvido ações que possam diminuir os efeitos negativos em relação às dificuldades relacionadas, como a introdução de plano de saúde e odontológico a todos os funcionários, onde a empresa subsidia a maior parte do valor da mensalidade, implantação de refeitórios em todas as unidades sem custo ao funcionário e atendimento psicológico.

Como as ações para minimizar os efeitos negativos são recentes é necessário uma avaliação complementar em um futuro próximo, para avaliar os efeitos que estas mudanças proporcionaram nas organizações. Fato percebido pelo autor é que o setor não acompanha o crescimento econômico do país nos últimos anos quando se relaciona com o crescimento financeiro a seus funcionários.

Fatos em comum nas duas organizações foram às dificuldades encontradas para a realização da pesquisa, por parte dos funcionários houve certa desconfiança de que os questionários foram elaborados pela organização e que poderiam ser analisados pelos seus superiores, e também por parte das organizações que apresentaram certa rejeição ao informar dados e demonstrar números aos pesquisadores. Dificuldade estas que foram encontradas em todo decorrer do curso, principalmente quando se trata de efetuar pesquisas em empresas privadas.

Diante da necessidade de se criar melhores condições para o bem-estar dos colaboradores, são fundamentais que as organizações, qualquer que seja seu porte, através de seus gestores e responsáveis pela área, desenvolvam projetos que visem à satisfação pessoal e o aprimoramento do clima que predomina o local de trabalho. Organizações que investiram neste sentido, já colhem os frutos desta integração entre empresa e colaboradores, comprovando que o profissional quando se sente feliz e motivado, produz mais e com melhor qualidade.

Como limitação, a presente pesquisa poderia ter correlacionado o bem-estar no trabalho com outras medidas, como os valores organizacionais, estilos de liderança. Assim, resultados mais robustos poderiam ser evidenciados e outras discussões poderiam ser realizadas. Outra limitação foi a utilização somente de metodologia quantitativa, uma forma de aprofundar os resultados seria a utilização do método qualitativo, por exemplo, com a realização de entrevistas ou grupos focais, para um maior aprofundamento e entendimento do construto estudado.

## REFERÊNCIAS

CONTANDRIOPOULOS, A.-P.; CHAMPAGNE, F.; POTVIN, L.; DENIS, J.-L. BOYLE, P. **Saber preparar uma pesquisa**. São Paulo: Hucitec-Abrasco, 1994.

DA PAZ, MARIA DAS GRAÇAS TORRES; GOSENDO, ELIANA ELISABETE MOREIRA; DESSEN, MARINA CAMPOS; MOURÃO, ROBERTA GUIEDEVILLE. **Justiça organizacional e Bem-Estar pessoal nas organizações**. Estudos, Goiânia, v. 36, n. ½, p. 95- 115, jan./fev. 2009.

DESSSEN, MARINA CAMPOS; DA PAZ, MARIA DAS GRAÇAS TORRES. **Bem-Estar pessoal nas organizações: O impacto de configurações de poder e características de personalidade**. Psicologia: teorias e pesquisa. Jul.-set. 2010, vol. 26 n.3, pp. 549-556.

FIELD, A. **Descobrimdo a estatística usando o SPSS**. (L. Viali. Trad). Porto Alegre: Artmed. 2009.

LIMONGI-FRANÇA, ANA CRISTINA; KANIKADAN, ANDRÉA. **Competências: Qualidade de vida no trabalho: Fatores críticos de gestão e competência**. Atlas, 2008, pp.198-211.

LIMONGI-FRANÇA, ANA CRISTINA; ARELLANO, ELIETE BERNAL. **As pessoas na organização: Qualidade de vida no Trabalho**. Ed. Gente, 2002, pp. 295-305

NEVES, JOSÉ LIUS. **Pesquisa qualitativa- Características, uso e possibilidades**. Caderno de pesquisas em administração, São Paulo, v.1, n.3, 2º sem./1996. pp.1-5

PASCHOAL, TATIANE; TAMAYO, ÁLVARO. **Construção e validação da escala de Bem-Estar no trabalho**. Avaliação Psicológica, 2008, 7(1), pp.11-22

PASCHOAL, TATIANE; TORRES, CLÁUDIO V.; PORTO, JULIANA BARREIROS. **Felicidade no trabalho: Relações com suporte organizacional e suporte social.** RAC, Curitiba, v. 14, n. 6, art. 4, pp.1054-1072, nov./dez. 2010

PASCHOAL, TATIANE; TAMAYO, ÁLVARO. **Validação da escala de estresse no trabalho.** Estudos de Psicologia 2004, 9(1), pp. 45-52.

RYAN; DECI. **On happiness and human potentials: a Review of Research on Hedonic and Eudaimonic Well-Being.** Annu Rev Psychol Rochester, 2001.

SILVA, E. L. & MENEZES, E. M. , (2001) **Metodologia de Pesquisa e Elaboração de Dissertação.** Florianópolis: Laboratório de ensino a distância UFSC

SIQUEIRA, MIRLENE MARIA MATIAS; PADOVAM, VALQUIRIA APARECIDA ROSSI. **Bases teóricas de Bem-Estar subjetivo, Bem-Estar psicológico e Bem-Estar no trabalho.** Psicológico: Teoria e Pesquisa 2008, vol. N 2 pp. 201-209

TAMAYO, ÁLVARO. **Valores organizacionais: Sua relação com satisfação no trabalho, cidadania organizacional e comprometimento afetivo.** Revista da Administração, São Paulo v.33, pp. 56-63, jul./set. 1998

## APÊNDICES

**INSTRUÇÕES.** Abaixo você encontrara características que pode dizer respeito a você em algum grau. Você deve avaliar em quem as características se aplicam a você, ainda que alguns se apliquem mais fortemente que outros. Por favor, seja o mais sincero possível nas suas respostas. Não existem respostas certas ou erradas, mas é importante que seja espontânea.

Para responder a esta parte do questionário, utilize a escala abaixo e *escreva o número* que melhor expressa sua resposta ao lado de cada item.

Nem um pouco	Um pouco	Moderadamente	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5

### Nos últimos seis meses, meu trabalho tem me deixado...

- |                    |                       |                     |
|--------------------|-----------------------|---------------------|
| 1) alegre ____     | 8) animado ____       | 15) incomodado ____ |
| 2) preocupado ____ | 9) chateado ____      | 16) nervoso ____    |
| 3) disposto ____   | 10) impaciente ____   | 17) empolgado ____  |
| 4) contente ____   | 11) entusiasmado ____ | 18) tenso ____      |
| 5) irritado ____   | 12) ansioso ____      | 19) orgulhoso ____  |
| 6) deprimido ____  | 13) feliz ____        | 20) com raiva ____  |
| 7) entediado ____  | 14) frustrado ____    | 21) tranqüilo ____  |

Agora você deve indicar o quanto as afirmações abaixo representam suas opiniões sobre o seu trabalho.

Para responder aos itens, utilize a escala seguinte e assinale o número que melhor corresponde à sua resposta.

Discordo Totalmente	Discordo	Concordo parte	em Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

### Neste trabalho...

1) Realizo o meu potencial	1	2	3	4	5
2) Desenvolvo habilidades que considero importantes	1	2	3	4	5
3) Realizo atividades que expressam minhas capacidades	1	2	3	4	5
4) Consigo recompensas importantes para mim	1	2	3	4	5
5) Supero desafios	1	2	3	4	5
6) Atinjo resultados que valorizo	1	2	3	4	5
7) Avanço nas metas que estabeleci para minha vida	1	2	3	4	5
8) Faço o que realmente gosto de fazer	1	2	3	4	5
9) Expresso o que há de melhor em mim	1	2	3	4	5



**FINALMENTE**, gostaríamos de obter algumas informações sobre você. Não pretendemos identificá-lo (a), estas informações unicamente descrevem os participantes deste estudo.

1. Idade: \_\_\_\_\_anos

2. Sexo:  Masculino  Feminino

3. Estado Civil:  Solteiro  Casado  Separado  Outro

4. Escolaridade:  Ensino Médio  Graduação  Especialização  Mestrado  Doutorado

6. Em comparação com as pessoas do seu país, você diria que sua família é da (circule):

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

**Classe baixa**

**Classe média**

**Classe alta**

7. Em que medida você se acha religioso? (Circule).

**Muito religioso** 1      2      3      4      5      **Nada religioso**

8. Tempo na Empresa \_\_\_\_\_ anos

9. Função desempenhada\_\_\_\_\_