



**CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIFAMETRO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

LAURA VITÓRIA TEIXEIRA DE ALBUQUERQUE

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS PROFISSIONAIS DO
RAMO DE SEGUROS DE AUTOMÓVEIS DO ESTADO DO CEARÁ**

**FORTALEZA
2021**

LAURA VITÓRIA TEIXEIRA DE ALBUQUERQUE

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS PROFISSIONAIS DO
RAMO DE SEGUROS DE AUTOMÓVEIS DO ESTADO DO CEARÁ**

Artigo TCC apresentado ao Curso de Bacharel em
Administração do Centro Universitário Fametro –
UNIFAMETRO – como requisito para qualificação
do Grau de Bacharel, sob a orientação da Prof.^a
Thais Vieira Nogueira Feitosa.

FORTALEZA
2021

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS PROFISSIONAIS DO RAMO DE SEGUROS DE AUTOMÓVEIS DO ESTADO DO CEARÁ

Artigo TCC apresentado no dia 08 de dezembro de 2021, como requisito para a obtenção do Grau de Bacharel em Administração do Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO – tendo sido aprovado pela banca examinadora composta pelos professores abaixo:

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a. Thais Vieira Nogueira Feitosa
Orientador – Centro Universitário UNIFAMETRO

Prof.^a. Regina Raquel Filgueiras da Silva
Membro - Centro Universitário UNIFAMETRO

Prof.^a. Olivia Lima Guerreiro de Alencar
Membro - Centro Universitário UNIFAMETRO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS PROFISSIONAIS DO RAMO DE SEGUROS DE AUTOMÓVEIS DO ESTADO DO CEARÁ

Laura Vitoria Teixeira de Albuquerque¹

Thais Vieira Nogueira Feitosa²

RESUMO

É de conhecimento geral que a qualidade de vida no trabalho se torna essencial, quando se percebe a importância que a mesma tem para um melhor desempenho da empresa, em questões de produtividade e clima organizacional, é um assunto de extrema importância na rotina das organizações e na vida dos profissionais que são autônomos. Com o objetivo de analisar a percepção da qualidade de vida no trabalho dos corretores de seguro veicular do estado do Ceará foi realizada uma pesquisa descritiva e exploratória, por meio de uma abordagem quantitativa. Para isso, focou-se em uma área específica que foi a de corretores de seguros de automóveis do estado do Ceará, A aplicação da pesquisa foi através do questionário online utilizando a ferramenta Google Forms e os dados tabulados foram tratados pelo software Microsoft Excel. Com isso foi possível analisar como os corretores percebem a rotina deles e se existe ou não a qualidade de vida no trabalho desses profissionais.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Corretores de automóveis. Ceará.

ABSTRACT

It is common knowledge that quality of life at work becomes essential, when one realizes the importance it has for a better performance of the company, in matters of productivity and organizational climate, it is an extremely important matter in the routine of organizations and in the lives of professionals who are self-employed. In order to analyze the perception of quality of life at work of vehicle insurance brokers in the state of Ceará a descriptive and exploratory research was carried out, using a quantitative approach. For this, it focused on a specific area which was the state of Ceará auto insurance brokers. The research application was through the online questionnaire using a Google Forms tool and the tabulated data were processed by Microsoft Excel software. With this, it was possible to analyze how brokers perceive their routine and whether or not there is quality of life at work for these profession.

Keywords: Quality of life in work. Car insurance brokers. Ceará.

¹ Graduanda do Curso de Bacharelado em Administração pelo Centro Universitário UNIFAMETRO.

² Professora Orientadora Docente do Curso Superior de Administração na Disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso - TCC.

1 INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho (QVT), vem sendo um assunto muito abordado no mundo organizacional. Esta temática não é mais um assunto a ser negligenciado no mercado de trabalho, já que impacta em fatores diretamente ligados ao desempenho da empresa. O bem estar no ambiente laboral está interligado a diversos fatores no campo organizacional, dentre estes pode-se destacar o espaço físico, condições de trabalho, horários, relacionamentos internos, dentre outros fatores.

Pode-se definir a Qualidade de Vida no Trabalho como um conjunto de ações que, quando implantadas, tornam o ambiente corporativo agradável e promove inovações e melhorias na empresa, que beneficiam, não só toda a equipe, mas também a empresa como um todo, visto que esta passa a alcançar cada vez mais resultados extraordinários no mercado em que atua (MARQUES, 2019). Mediante a tanta cobrança dos líderes, que exigem cada vez mais de seus funcionários, a qualidade de vida acaba se tornando algo indispensável no local de trabalho, tendo em vista a satisfação do empregado, e um melhor desempenho em suas atividades.

Uma das profissões que tem sua QVT afetada, são as dos corretores de seguro de automóveis. O corretor de seguros é um profissional que trabalha diretamente na oferta e na venda de seguros, intermedia relações entre seguradoras e segurados, trabalha também com renovações, pagamentos, sinistros, e precisa estar disponível ao cliente 24 horas para resolver problemas relacionados as cláusulas do contrato (ALMEIDA, 2019).

A qualidade de vida para os corretores, é algo ainda, comumente, inexistente, buscando sempre aumentar sua cartela de clientes, trabalhando a qualquer hora e de qualquer lugar. Com a intenção de sempre atingirem metas, os corretores acabam não tendo tempo para cuidar do próprio bem-estar.

Com base no exposto, surge o seguinte problema de pesquisa: Qual a percepção dos corretores de seguro veicular do estado do Ceará, sobre a sua qualidade de vida no trabalho?

Para responder ao problema de pesquisa, tem-se o seguinte objetivo geral: Analisar a percepção da qualidade de vida no trabalho dos corretores de seguro veicular do estado do Ceará.

E, para cumprir com o objetivo geral deste trabalho, tem-se os seguintes objetivos específicos:

- Identificar quais os fatores de qualidade de vida no trabalho mais relevantes para os corretores;
- Verificar, de acordo com a percepção dos corretores, se existem fatores de qualidade de vida no trabalho que estão comprometidos;
- Sugerir melhorias na qualidade de vida no trabalho dos profissionais da área.

Esta foi uma pesquisa de natureza quantitativa, de caráter descritivo exploratório, onde foram aplicados pelo menos 59 questionários aos corretores de automóveis no estado do Ceará, através da plataforma do Google *Forms*. Os dados serão tabulados e tratados no Microsoft Excel 2016, do pacote Office 365.

Este trabalho encontra-se estruturado em seis sessões a contar desta introdução, referencial teórico, metodologia, análise de resultados, considerações finais e referências.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo são apresentados os principais estudos sobre o conceito de qualidade de vida no trabalho, os principais modelos de QVT, que foram e que são estudados e as condições de trabalho dos corretores de seguros veicular, como eles trabalham, suas funções, dentre demais assuntos.

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

De acordo com Chiavenato (2014) Qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações envolvendo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando sempre melhorar as condições de desenvolvimento humano para a realização do trabalho.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido discutida desde a década de 1950, quando o funcionário, ao ingressar em uma organização, torna-se uma parte integradora e participativa, com necessidades a serem consideradas e sanadas, ao mesmo tempo em que o trabalho passa a ser percebido como agente motivador de insatisfação, ao invés de ser apenas um meio para suprir necessidades básicas (MARQUES, 2014).

De acordo a teoria X, de Douglas McGregor, considerava-se que o compromisso com os objetivos dependia das recompensas e que o ser humano ele não aprendia apenas a aceitar as responsabilidades, como ele também ia atrás delas. E é importante destacar Frederick Herzberg (1959) já que esse autor teve pesquisas que associavam a insatisfação com o trabalho ao ambiente de trabalho, e é aí que se destaca os fatores higiênicos, que são os fatores capazes de gerar insatisfação, que são eles: Política da empresa, a administração da organização, relações interpessoais, condições de trabalho, salários, status e etc. E os fatores motivacionais, que são os geradores de satisfação, que abrangem: Realização, Reconhecimento, o trabalho em si, responsabilidade e progresso ou desenvolvimento. – (MARQUES, 2019).

Após tantas situações nos últimos meses, a sociedade se encontra em frequentes mudanças, principalmente no quesito qualidade de vida. A preocupação com o bem estar vem sendo algo relevante não só na vida pessoal, como também profissional. É possível conceituar QVT como uma ferramenta de gestão com foco nos

funcionários, cujo objetivo é o fornecimento de um ambiente adequado ao perfil do grupo de colaboradores e a estimulação do desempenho de suas atividades (JIMENEZ, 2014). Com um mercado altamente competitivo hoje em dia, se ter um bom programa de bem estar em uma empresa é o diferencial e o que torna a organização mais atrativa, tendo em vista que as empresas com tanta competitividade passam a se preocupar mais com seus lucros e suas posições mediante seus concorrentes, o que acaba exigindo demais de seus funcionários, acarretando horas extras e maiores estresses para execução de suas atividades.

No quadro 1 pode-se acompanhar um pouco da evolução da visão de QVT na sociedade com o passar dos anos:

Quadro 1: Evolução dos conceitos de QVT

Concepção evolutiva da QVT	Características ou visão
1. QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3. QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, método ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4. QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram freqüentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

Fonte: NADLER E LAWLER (1983)

A Qualidade de vida, deixou de ser apenas estudo, e se tornou prática, quando as empresas puderam perceber a importância do capital humano para eles, já que as mesmas funcionam por meio de pessoas. Atualmente, a busca por pessoas capacitadas, preparadas, motivadas e satisfeitas acaba sendo cada vez maior, tendo em vista que a produtividade de uma organização é muitas vezes influenciada pela motivação de seus funcionários. Valorizar as pessoas dentro de uma organização é primordial para o seu desenvolvimento e alcance de suas metas e objetivos (RIBEIRO;

SANTANA, 2015).

Implantar um programa de qualidade de vida no trabalho dentro das empresas nem sempre se torna um trabalho fácil, é papel do Recursos Humanos, entender a necessidade de cada trabalhador, e desenvolver ferramentas de gestão que serão capazes de atendê-los, com a intenção de tornar o ambiente de trabalho mais satisfatório, mas para isso é necessário, que a gerência juntamente com o seu RH, tenham consciência da empresa como um todo e do que se passa em todas as áreas da organização. - (RIBEIRO e SANTANA – 2015)

Jimenez (2014) ressalta que os programas de QVT consistem em atuar considerando três potencialidades, sendo elas, biológicas, psicológicas e de cunho social, tornando-se de extrema necessidade, práticas de QVT que possam lidar com a complexidade do ser humano. A gestão da Qualidade de Vida no Trabalho é um mecanismo importante para as organizações, pois por meio destes programas consegue-se atingir os melhores resultados (SILVA; LIMA, 2011)

Existem inúmeros indicadores que podem ser utilizados para estudos de administradores, para que possa ser medido o nível de satisfação dos colaboradores, dentre eles pode-se destacar um dos principais autores de QVT, Walton, que em 1973, desenvolveu modelos que pudessem identificar fatores de QVT nas organizações.

2.2 MODELOS DE QVT

Para se estudar sobre qualidade de vida no trabalho, as organizações tomam como exemplo os modelo do Walton, já que é um modelo qualitativo e quantitativo nessa área, assim pode-se observar o quadro abaixo, que destaca as dimensões que Walton usou para avaliar a QVT, como no quadro 2:

Quadro 2: Critérios de Avaliação de QVT

CRITÉRIOS DE QVT	VARIÁVEIS
Compensação Justa e Adequada	Remuneração Adequada/Equivalência interna /Equivalência externa
Condições de trabalho	Carga de Trabalho/ Jornada de Trabalho/Ambiente Físico seguro e saudável/Material e Equipamento
Uso e Desenvolvimento de Capacidades	Planejamento/Autonomia/Variedade de Habilidades/Significado e Identidade de Tarefa

Oportunidade de crescimento e Segurança	Segurança no Trabalho/Crescimento Pessoal/Possibilidade de Carreira
Integração Social na organização	Inexistência de Preconceitos/ Relacionamentos/ Trocas Culturais/ Senso Comum
Constitucionalismo	Liberdade de Expressão/ Normas e Rotinas/ Direitos Trabalhistas/ Privacidade
O Trabalho e o espaço total de Vida	Necessidade de existência de um equilíbrio entre o tempo gasto no trabalho/ Tempo para sua vida pessoal
Relevância Social do trabalho na vida	Valorização do Trabalho/ Imagem da Organização

Fonte: (Ribeiro E Santana – 2015)

Richard Walton (1973) se tornou conhecido pelos seus estudos aprofundados em Qualidade de vida no trabalho, já que o mesmo fazia relações entre quanto os colaboradores produziam, e o nível de satisfação e motivação dos mesmos. Walton, trouxe uma série de critérios que seriam essenciais nos estudos e práticas de QVT, esses são os que pode-se ver na tabela 2 (imagem acima), tais critérios levam em consideração fatores internos e externos, e é por tal motivo que se é considerado um dos mais completos estudos sobre QVT.

Pode-se citar outros modelos de QVT, abaixo listados:

Modelo de Hackman e Oldham (1974) - O modelo de Hackman e Oldham afirma que se existem 3 fatores que motivam os colaboradores em seus ambientes laborais, que foram denominados de estados psicológicos críticos: Conhecimento e resultados do seu trabalho; Responsabilidade percebida pelos resultados do seu trabalho e significância percebida através do seu trabalho.

Com isso, a partir das dimensões essenciais do trabalho Hackman e Oldham se estabelece um tipo de escore que determina o potencial de motivação do trabalho. Tal escore é composto por 15 questões com respostas objetivas que obtêm o resultado através da fórmula a seguir:

$$\frac{(\text{Variedade da Tarefa} + \text{Identidade da Tarefa} + \text{Significado da Tarefa}) \times \text{Autonomia} \times \text{Feedback}}{3}$$

3

O Potencial Motivador do Trabalho pode variar entre 1 e 343, valores acima de 125 são considerados satisfatórios e abaixo disso insatisfatórios.

O Modelo de Westley (1979) foi publicado nos EUA e tinha como base a abordagem sociotécnica, já que ele realiza uma retrospectiva da história no ambiente laboral. De acordo com este autor, os problemas de trabalho podem se originar de questões políticas, Econômicas, Psicológicas e Sociáveis. Com isso se obtêm o que o autor gosta de chamar como problemas chaves, e para ele a QVT é alcançada quando tais pontos são minimizados. Porém Westley atenta em seus estudos apenas para estas quatro variáveis que acredita que são as mais decisivas para a QVT. E para o mesmo a qualidade de vida é uma opção binária, isso quer dizer que pode existir ou não, ou seja, não existe meios termos para tal autor.

A qualidade de vida no trabalho, sob o viés de Westley (1979), apresenta, portanto, a seguinte configuração, como mostra o quadro 3:

Quadro 3: Dimensões da qualidade de vida no trabalho

Tipos de reivindicação	Problemática	Agente resolvente	Conseqüências	Formas de reversão
Econômica (1850-1950)	Injustiça	Sindicatos	Insatisfação	Descentralização do poder
			Greves	Compensação justa
			Queda da produtividade	Participação nos lucros e resultados
Política (1850-1950)	Insegurança	Partidos políticos	Insatisfação	Autonomia
		II Guerra Mundial	Queda da produtividade	
Psicológica (1950-?)	Alienação	Agentes de mudança	Descompromisso	Enriquecimento do trabalho
			Absenteísmo	
			Rotatividade	
Sociológica (1950-?)	Anomia	Equipes de alta performance	Sentimento de insignificância	Grupos de trabalho fundamentados na abordagem sociotécnica
			Absenteísmo	
			Rotatividade	

Fonte: Westley (1979)

Modelo de Werther e Davis (1981) - O modelo de Werther e Davis, foi publicado pela 1ª vez como capítulo de um livro chamado: *Human resources and personnel management*, intitulado *Quality of work life*. Já aqui no Brasil, tal livro foi publicado em 1983, com o título Administração de Pessoal e Recursos Humanos. Para estes autores muitas são as variáveis que implicam em uma boa QVT, como pagamentos, benefícios, supervisão dentre outras variantes, porém o que para eles se torna mais agravante, é o cargo que o colaborador ocupa, onde muitas vezes o mesmo pode ter o melhor salário, boa supervisão, mas acaba tendo atividades um tanto quanto tediosas. Para que possa haver a motivação dos funcionários é

necessária mudança, estas adequadas e planejadas, como alteração de cargos, mas como já mencionado as mudanças devem ser pensadas e bem elaboradas. É importante, haver um equilíbrio entre os elementos comportamentais e organizacionais, de forma que os dois possam proporcionar índices satisfatórios de QVT aos colaboradores. Para Werther e Davis, às práticas, métodos e sistemas de trabalho que visam reduzir o tempo e esforço dos trabalhadores são princípios dos fatores organizacionais, é através deles que uma organização pode conquistar o estímulo do trabalhador e atingir maior eficiência da organização e um acréscimo no rendimento do trabalhador. Já os fatores ambientais levam em consideração expectativas sobre a qualidade de vida no ofício dos próprios colaboradores, que são influenciados pelo o macroambiente, ou seja, fatores econômicos, políticos, culturais, tecnológicos, dentre outros. Por fim os fatores comportamentais contam com a necessidade de RH, motivação e satisfação dos trabalhadores, estes fundamentos devem ser vistos de forma estratégica, a fim de obter uma maior eficiência dos processos de qualidade de vida aos funcionários. (Lacerda E Sousa, 2020, apud Feitosa, Thaís Vieira Nogueira, 2014, p. 4)

Modelo de Nadler e Lawler (1983) - Consideram importante que a sigla QVT seja bem esclarecida e definida, de uma forma em que todos possam entender seu real significado, e os resultados que essa prática pode trazer a uma empresa. Para isso Nadler e Lawler, criaram conceitos para a evolução de QVT, como já mostrado na página X. Os autores construíram uma análise temporal dos conceitos de QVT, trazendo assim uma retrospectiva histórica dessas concepções de 1969 a 1982.

2.3 CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS CORRETORES DE SEGURO VEICULAR

De acordo com o site Quero Bolsa (2019), para ser um corretor de seguros, não é necessário ensino superior, mas cursos de gestão influenciariam positivamente para estes profissionais. Contudo, para atuar no mercado como corretor é necessário ter completado o ensino médio, e é imprescindível ser aprovado no exame Nacional de Corretor de Seguros, que é oferecido pela Escola Nacional de Seguros, e assim o corretor também deve estar habilitado pelo SUSEP (Superintendência de Seguros Privados), órgão público responsável pela fiscalização do mercado de seguros no Brasil.

Se tornar um profissional de corretagem de seguros tem seus pontos positivos, mas o que muitos não sabem, são as consequências que essa área traz no dia a dia das pessoas que seguem este ramo. Corretor de Seguros Veiculares é um profissional que faz o intermédio entre seguradoras e seus potenciais clientes, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas. Se tornar corretor de veículos, é estar apto a atender os seus clientes 24 horas por dia, é analisar os riscos, verificar possibilidades de futuros prejuízos, e com isso escolher a seguradora que mais lhe proporcionará segurança, confiança e um bom atendimento, com um preço que se torne acessível ao segurado (SICS,2019).

O mercado de seguros ocupa uma posição importante na economia brasileira e vem crescendo nos últimos anos. Somente em 2013, o setor arrecadou quase 300 bilhões de reais, correspondendo a mais de 6% do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro. Os ramos mais importantes são os seguros de saúde, seguros de pessoas (vida, previdência e acidentes) e seguros de automóveis. (GUIA DA CARREIRA,2018).

Os primeiros atendimentos com os clientes, podem acontecer porque o corretor o escolheu e decidiu fazer uma apresentação do seu trabalho, ou muitas vezes, os potenciais clientes, entram em contato com os corretores por indicação, e é por esse motivo que percebemos a importância da valorização de um cliente, desde o contato inicial, ao atendimento de um sinistro. (SICS, 2019). Muitos corretores, ou se não a maioria deles, possuem suas carteiras de clientes, através de indicações de outros clientes, prestadores de serviços, como as oficinas.

Corretores de seguros veiculares, podem atuar como associados das próprias seguradoras, mas o mais comum é vermos esses profissionais trabalhando como autônomos e consultores, além da corretagem de seguros veiculares os corretores também podem trabalhar com outros ramos, como os listados abaixo: Guia da Carreira (2019)

De acordo com o site Guia da Carreira (2019) no Brasil, existem 95 ramos de seguros classificados oficialmente e organizados em 17 grupos:

- Aeronáutico: responsabilidade civil para aeronaves, aeronáuticos, de hangar.
- Automóvel: roubo, acidentes, responsabilidade civil contra terceiros, DPVAT.
- Cascos: riscos marítimos, aeronáuticos e de hangar.
- Crédito: contra riscos comerciais e políticos e crédito à exportação.
- Habitacional: contra risco de morte e invalidez do devedor e danos ao imóvel.

- Marítimos: para operadores portuários, responsabilidade civil para embarcações.
- Micros seguros: de pessoas, de danos.
- Outros: seguros no exterior e de sucursais de seguradoras no exterior.
- Patrimonial: incêndio, roubo de imóveis, residenciais, condominiais, empresariais.
- Pessoas – Individual: vida, acidentes pessoais, prestamista, educacional.
- Pessoas – Coletivo: seguros coletivos de vida e acidentes pessoais, entre outros.
- Riscos Especiais: riscos de petróleo, nucleares, satélites.
- Riscos Financeiros: garantia de contratos e de fiança locatícia.
- Rural: agrícola, pecuário, de florestas e penhor rural.
- Saúde: seguros de saúde (plano de saúde complementar).
- Transporte: riscos de transporte nacional e internacional de cargas.

A corretagem de seguros veiculares não é importante apenas para os corretores de seguros, mas também para os clientes já que seus veículos são bens valiosos tanto em questão monetária, quanto emocional. O profissional de seguros ele precisa conhecer o cliente e suas necessidades, para oferecer ao segurado o que ele realmente precisa. Ter um seguro nos dias de hoje, é algo de extrema importância, em época tão perigosa, é necessário se ter com o que contar. Outra hora também é importante que o cliente se atente as informações que contém em suas apólices, como por exemplo: Quanto de danos morais o seguro cobre, as formas de pagamento, o que ele está recebendo pelo valor pago, dentre outras informações. Guia da Carreira (2019)

Como toda profissão, o corretor de seguros tem seu piso salarial de acordo com o sindicato da categoria da região. O salário de um corretor é um pouco mais do que um salário mínimo. A remuneração de um corretor depende de alguns fatores como: Tempo de experiência; Qualificação (cursos de atualização, aperfeiçoamento etc.); Tipo de seguro com o qual trabalha; Região do país onde atua; Desempenho nas vendas, que se traduz em comissões; Regime de trabalho (empregado contratado, autônomo).

Para conseguir um bom sucesso no ramo em que atua, o corretor precisa atender bem o seu cliente e fechar negócios, já que a maior parte da sua renda vem

de comissões oriundas de contratos fechados. Segue a lista de algumas atividades que os corretores executam em seu dia a dia: Guia da Carreira (2019)

- Fazer cotações de seguros;
- Apoiar o cliente no preenchimento dos formulários de proposta de seguros;
- Protocolar a proposta de seguro na seguradora;
- Verificar a apólice de seguro antes de ser assinada pelo cliente;
- Assessorar o cliente enquanto durar o contrato de seguro.

Para atuar no ramo de seguros é preciso entender que é necessário abdicar de certos benefícios que um trabalho de carteira assinada lhe proporcionaria, como por exemplo, no regime convencional, um CLT trabalha de segunda a sexta, por 8 horas diárias, já um corretor de seguros veicular pode trabalhar a qualquer hora do dia, em qualquer dia da semana, já que pode ocorrer de um cliente precisar dos serviços de seu corretor, como quando ocorre um sinistro de batida, perda total, danos morais, e qualquer outro tipo de situação, pois o segurado, prefere ter sempre o conforto e acessibilidade de seu corretor. Guia da Carreira (2019).

Ser corretor de automóvel, requer também alguns pontos que podemos definir como essenciais, que são consideradas práticas essenciais para um bom corretor nos dias atuais: Guia da Carreira (2019)

- Prestar um bom atendimento;
- Oferecer produtos de acordo com o público alvo;
- Estudar o mercado de corretagem de seguros;
- Fazer networking;
- Utilizar o marketing digital a favor do seu negócio;
- Desenvolver um funil de venda.

Pode-se considerar como ônus dessa profissão muitas variantes que impactam no dia a dia desses trabalhadores, como listados abaixo:

- Carga Horária Indefinida;
- Local de Trabalho Inapropriado;
- Sem previsão de férias;
- Sem tempo definido de descanso

Porém, também existem bônus para os profissionais desse ramo, como:

- Recompensa Monetária;
- Trabalha-se de onde bem entender;

- Autônomo.

Nem todos os pontos são totalmente positivos ou negativos, muitos corretores conseguem sim ter horários estipulados, apesar dos imprevistos, conseguem um mínimo tempo de descanso, porém, isso não se aplica a todos, já que muitos corretores trabalham 24 horas por dia, reclamam da falta de tempo, fora a quantidade de estresse que esses corretores acarretam durante sua carreira profissional. Ser corretor de seguros, é abdicar de certos pontos em sua área de lazer e sua vida pessoal, isso quer dizer que mesmo de férias um profissional de seguros, pode sim trabalhar e ser chamado pelo seu segurado.

A qualidade de vida nesse ramo, não é a mais exemplar, milhares de corretores abdicam de uma vida saudável pelo que eles chamam de recompensa, ou seja, o retorno monetário que essa profissão pode trazer. Traçando metas, sempre pensando mais, bater metas em seguradoras, prestar um bom atendimento, cuidar da parte financeira, todas essas atividades proporcionam aos corretores uma pressão maior causando assim, estresses que acabam muitas vezes deixados de lado, ou como diz o velho ditado “empurrando com a barriga” Guia da Carreira (2019).

Para que seja analisado a qualidade de vida desse ramo será realizada uma pesquisa com corretores do estado do Ceará, que foi explanada na próxima etapa deste relatório.

3 METODOLOGIA

Este trabalho trata-se de pesquisa de natureza descritiva quantitativa, com amostra por conveniência. A pesquisa de natureza descritiva, procura observar, registrar, analisar, classificar e interpretar os fatos ou fenômenos (variáveis) sem que o pesquisador interfira neles ou os manipule (GIL,2008). Já o conceito de quantitativa implica na utilização de medidas previamente estabelecidas, cujos resultados sejam quantificáveis, garantindo o estabelecimento de conclusões (GIL, 1999; CERVO; BERVIAN, 2002).

Foi aplicado um questionário de forma *online*, através da ferramenta do *google forms*, que foi direcionado ao público-alvo via *e-mail* e *WhatsApp*, aplicado em novembro de 2021.

O objeto de estudo desta pesquisa foram os corretores de seguro de automóveis do município de Fortaleza, tendo em vista que no estado atualmente tem-se cerca de 1732 corretores de ramos em geral, como diz o *site* da SUSEP (2021).

O questionário contém 12 questões objetivas para analisar o perfil dos corretores e para obter as informações do objetivo geral do presente trabalho que era analisar a percepção da qualidade de vida no trabalho dos corretores de seguro veicular do estado do Ceará. As respostas serão em escala *Likert*. A escala do tipo *Likert* é uma das metodologias mais utilizadas e conhecidas e é recomendada quando se deseja realizar pesquisas de opinião, no qual diferentemente de outras perguntas com respostas entre sim ou não, esse tipo de escala deseja descobrir um nível de intensidade da opinião dos clientes, que engloba os extremos, como “concordo totalmente” e “discordo totalmente” (FRANKENTHAL, 2017).

A tabulação e tratamento dos dados foi realizada através da própria ferramenta de pesquisa, o *Google Forms*, com o auxílio do *software Microsoft Excel 2016* para otimizar o tratamento dos dados.

4 ANÁLISE DE DADOS

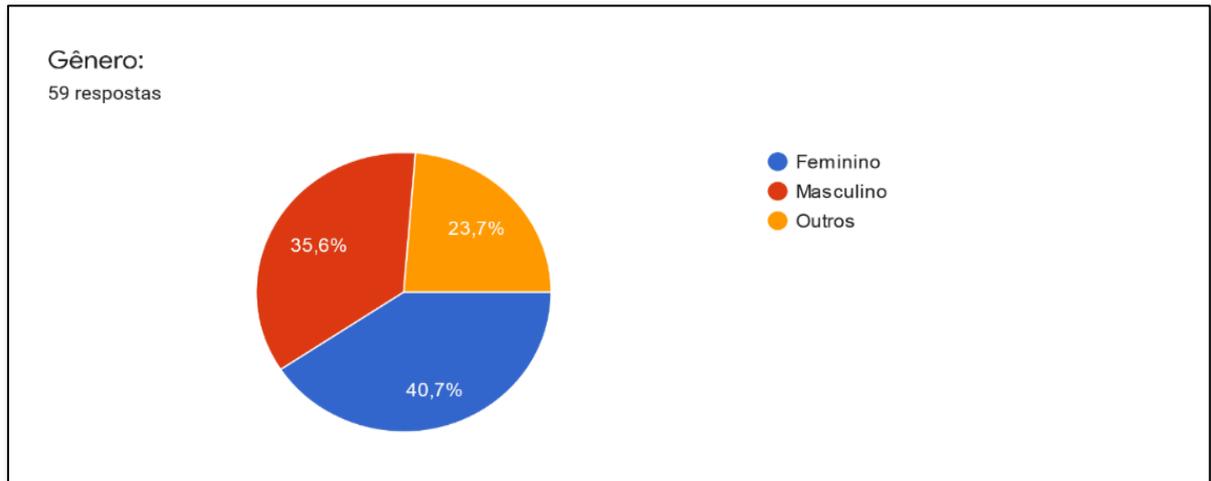
4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Corretor de Seguros Veiculares é um profissional que faz o intermédio entre seguradoras e seus potenciais clientes, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas. Se tornar corretor de veículos, é estar apto a atender os seus clientes 24 horas por dia, é analisar os riscos, verificar possibilidades de futuros prejuízos, e com isso escolher a seguradora que mais lhe proporcionará segurança, confiança e um bom atendimento, com um preço que se torne acessível ao segurado (SICS, 2019).

O questionário auxiliou para que fosse possível identificar o perfil dos corretores de automóveis do estado do Ceará, assim, a questão número um serviu para designar os sexos dos interrogados.

Com isso conseguiu-se obter 59 respostas, sendo elas 24 (40,7%) feminino, 21 (35,6%) masculino e 14 (23,7%) outros.

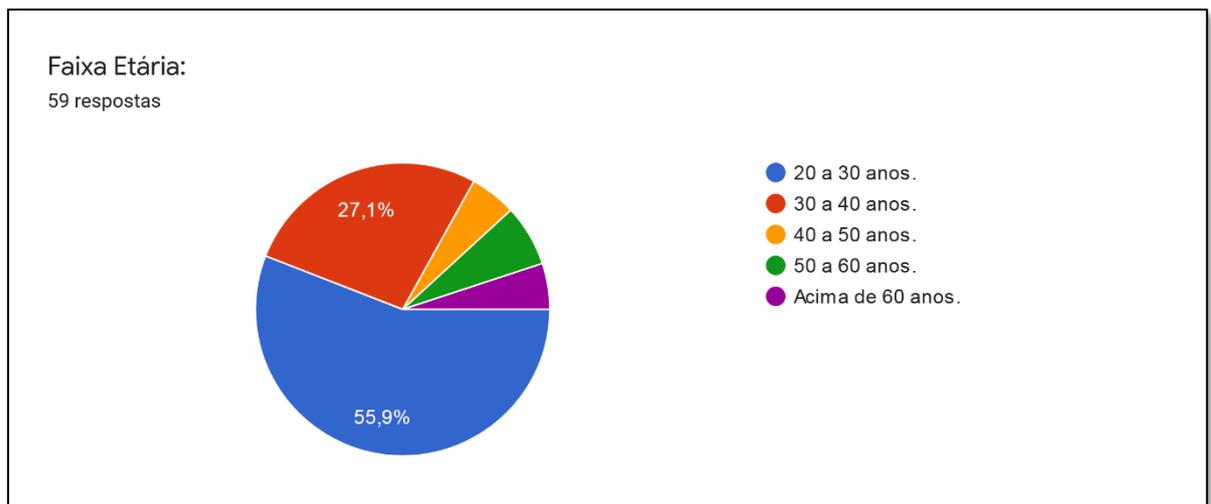
GRAFICO 1: GÊNERO



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Das respostas obtidas, 33 pessoas da amostra (55,9%) têm na faixa de 20 a 30 anos, 16 pessoas da amostra (27,1%) têm na faixa de 30 a 40 anos, 3 pessoas (5,1%) estão na faixa de 40 a 50 anos, 4 pessoas (6,8%) estão na faixa de 50 a 60 anos, e 3 pessoas (5,1%) estão acima de 60 anos.

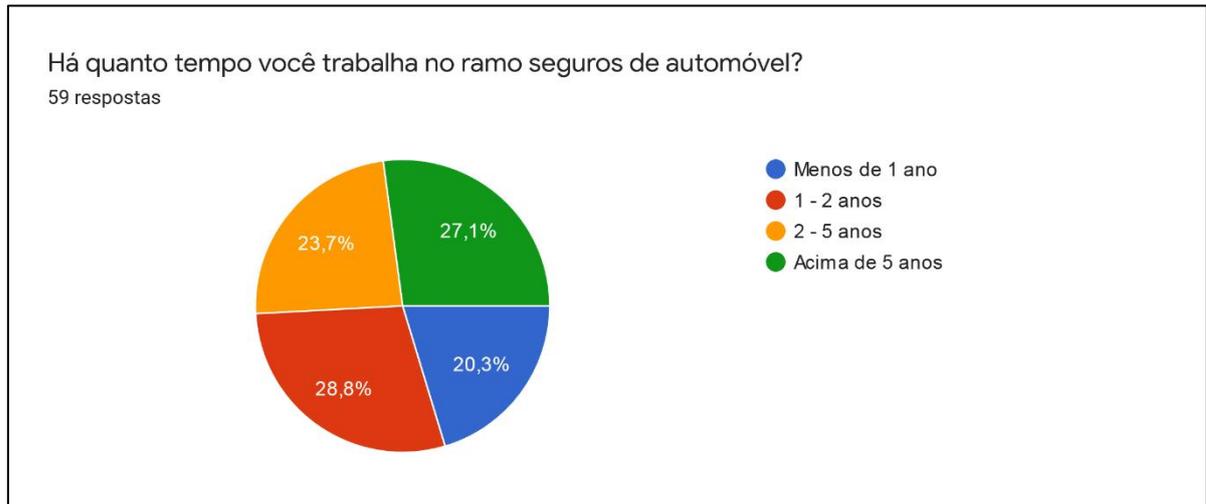
GRÁFICO 2: FAIXA ETÁRIA



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

De 59 pessoas, 12 delas (20,3%) trabalha há menos de 1 ano no ramo de seguros de automóveis do estado do Ceará, 17 pessoas (28,8%) está entre 1 – 2 anos no ramo, 14 pessoas (23,7%) estão atuando no ramo entre 2 e 5 anos e 16 pessoas (27,1%), acima de 5 anos no mercado como corretor de automóvel.

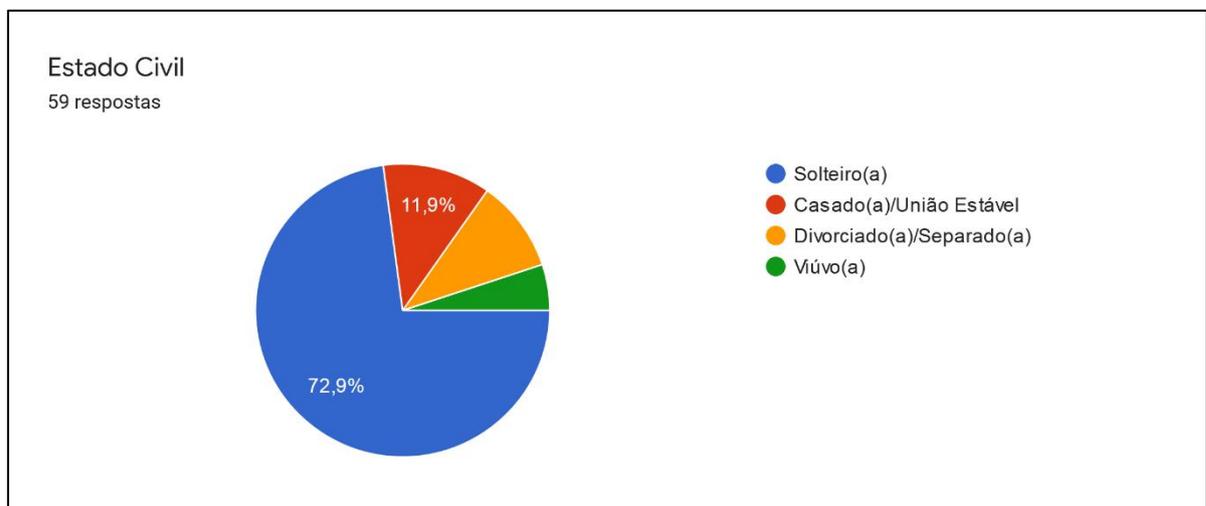
GRÁFICO 3: TEMPO DE TRABALHO NO RAMO DE SEGURO DE AUTOMOVEIS



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Quanto ao estado civil dos questionados, 43(72,9%) responderam que são solteiros, 7(11,9%) responderam que são casados, 6 (10,2%) são divorciados e 3(5,1%) são viúvos.

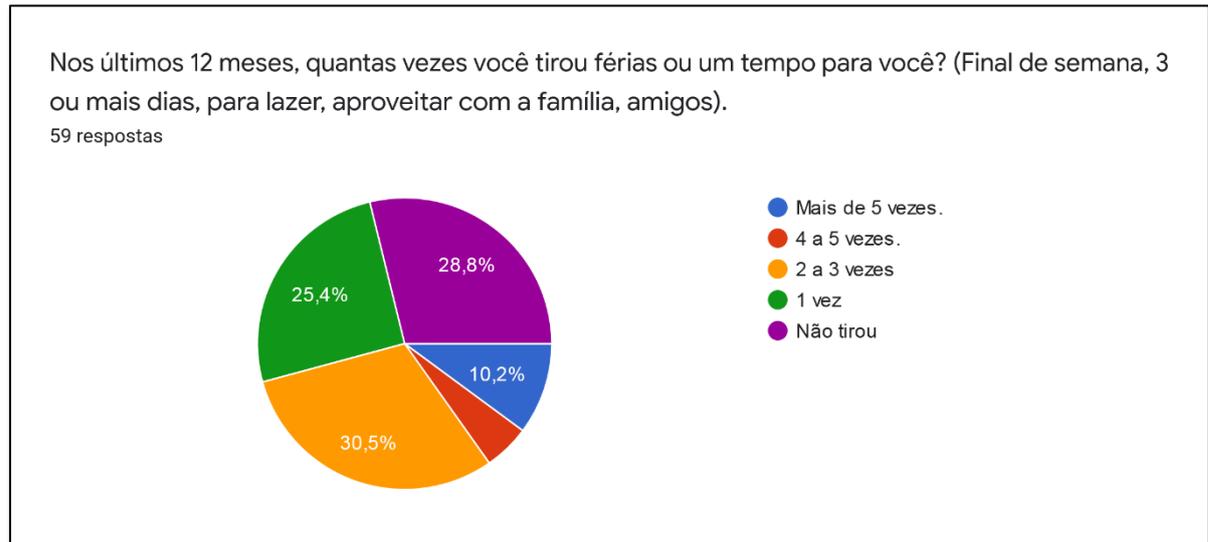
GRÁFICO 4: ESTADO CIVIL



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Em relação ao tempo que os profissionais tiraram para si e/ou, nos últimos 12 meses em que trabalharam, 6 (10.2%) tiraram mais de 5 vezes, 3 (5.1%) tiraram entre 4 a 5 vezes no ano, 18 pessoas (30.5%) tiraram entre 2 a 3 vezes, 15 (25.4%) pessoas da amostra tiraram uma vez no ano e 17 (28.8%) pessoas não tirou nenhuma vez.

GRÁFICO 5: TEMPO PARA SI/FÉRIAS



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

4.2 FATORES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO MAIS RELEVANTES PARA OS CORRETORES

De acordo com Chiavenato (2014) Qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações envolvendo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando sempre melhorar as condições de desenvolvimento humano para a realização do trabalho.

Ao questionar aos corretores sobre a importância da qualidade de vida no trabalho dos corretores de automóveis do estado do Ceará de acordo com escritor Marques, em 2019, obteve-se os seguintes resultados: 27(45,8%) pessoas votaram que é muito importante, 21(35,6%) pessoas votaram que é importante, 9(15,3%) disseram que é moderado, 2(3,4%) votaram que as vezes é importante, como pode-se observar no gráfico abaixo:

GRÁFICO 6: IMPORTÂNCIA DA QVT



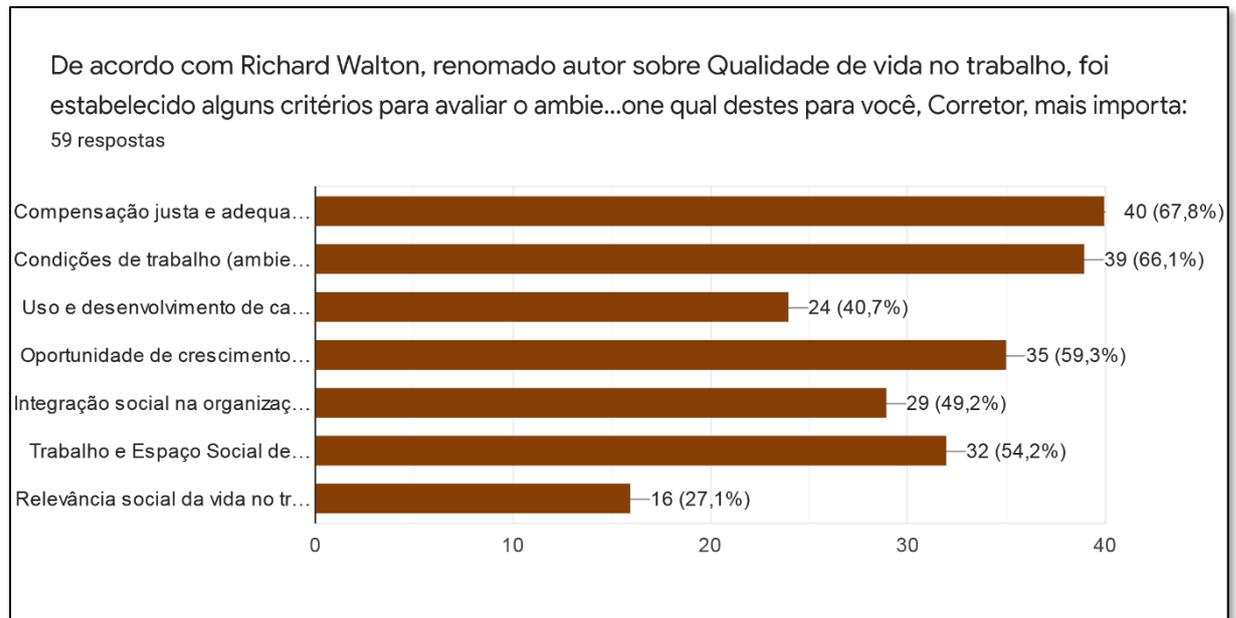
Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Richard Walton (1973) se tornou conhecido pelos seus estudos aprofundados em Qualidade de vida no trabalho, já que o mesmo fazia relações entre quanto os colaboradores produziam, e o nível de satisfação e motivação dos mesmos. Walton, trouxe uma série de critérios que seriam essenciais nos estudos e práticas de QVT, com isso foi exposto nas questões abaixo, tais critérios para que os corretores opinassem nos quais eles considerariam mais importantes e quais precisariam melhorar.

Perguntados sobre os fatores de qualidade de vida no trabalho de acordo com Richard Walton, que eles consideram mais importante no âmbito em que trabalham, obteve-se tal resultado:

Como fator de maior importância teve-se a compensação justa e adequada, com maior parte dos votos da amostra, logo após tem as condições de trabalho e em terceiro lugar oportunidade de crescimento, com mais de 50% dos votos. Pode-se observar os demais resultados no gráfico abaixo:

GRÁFICO 7: FATORES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO MAIS RELEVANTES PARA OS CORRETORES.



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

4.3 FATORES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COMPROMETIDOS

Richard Walton (1973) se tornou conhecido pelos seus estudos aprofundados em Qualidade de vida no trabalho, já que o mesmo fazia relações entre quanto os colaboradores produziam, e o nível de satisfação e motivação dos mesmos. Walton, trouxe uma série de critérios que seriam essenciais nos estudos e práticas de QVT, esses são os que se pode ver na questão anterior (gráfico acima), tais critérios levam em consideração fatores internos e externos, e é por tal motivo que se é considerado um dos mais completos estudos sobre QVT.

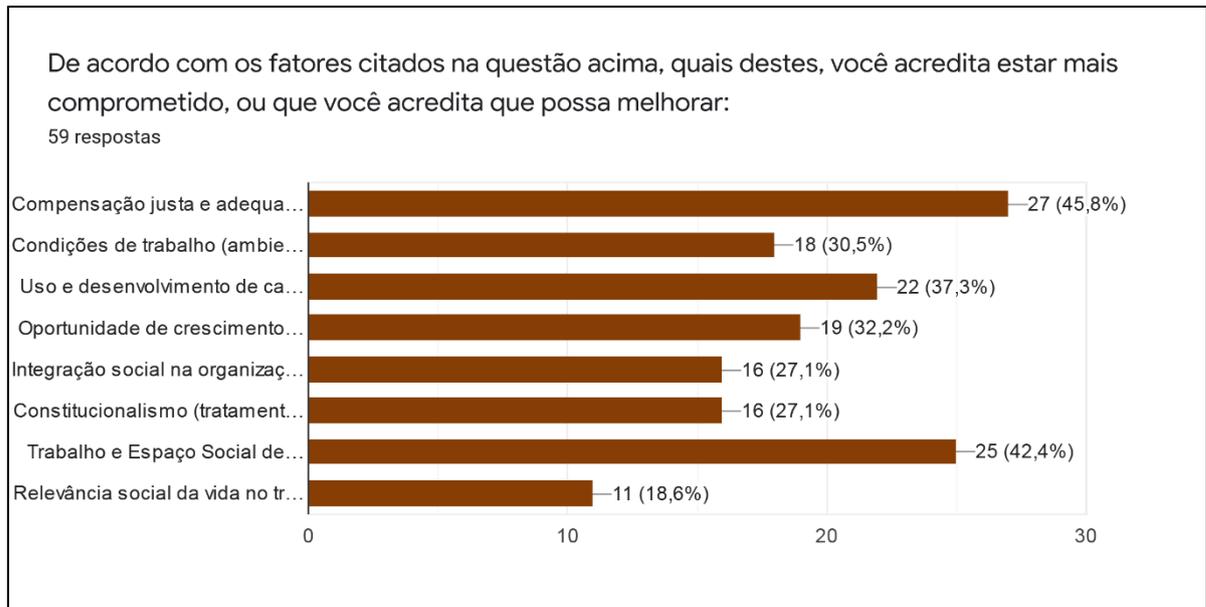
Como na questão anterior foram perguntados sobre os fatores que consideram mais importantes, nesse tiveram a oportunidade de escolher quais dos mesmos fatores consideram que estão comprometidos.

Pode-se observar no gráfico abaixo, que o mesmo fator que foi considerado o mais importante na questão anterior, é também o que se encontra mais comprometido na visão dos entrevistados, e não seria diferente, quando se fala de salários e equidade.

Logo em seguida tem o fator de Trabalho e espaço social, onde 42,4% dos votos, nos informa a insatisfação dos corretores com a falta de tempo para sua vida

social, como descreve Walton: “Necessidade de existência de um equilíbrio entre o tempo gasto no trabalho”.

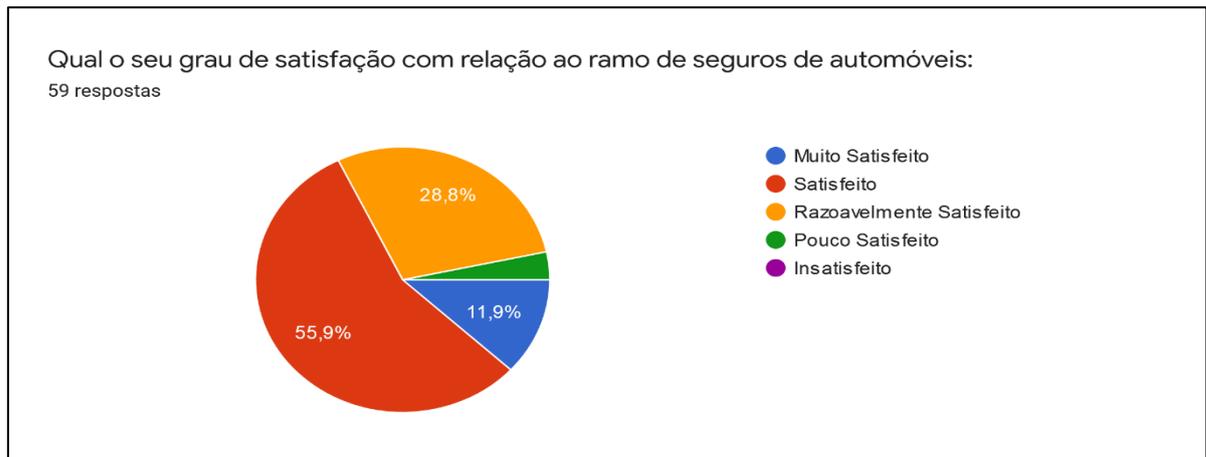
GRÁFICO 8: FATORES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COMPROMETIDOS.



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Quando perguntados sobre o nível de satisfação com o ramo em que atuam, 7 pessoas (11,9%) responderam que estão muito satisfeitos, 33 pessoas (55,9%) estão satisfeitas com o ramo de seguros de automóveis, 17 pessoas (28,8%) estão razoavelmente satisfeitas, 2 pessoas (3,4%) pouco satisfeitas e ninguém está insatisfeito.

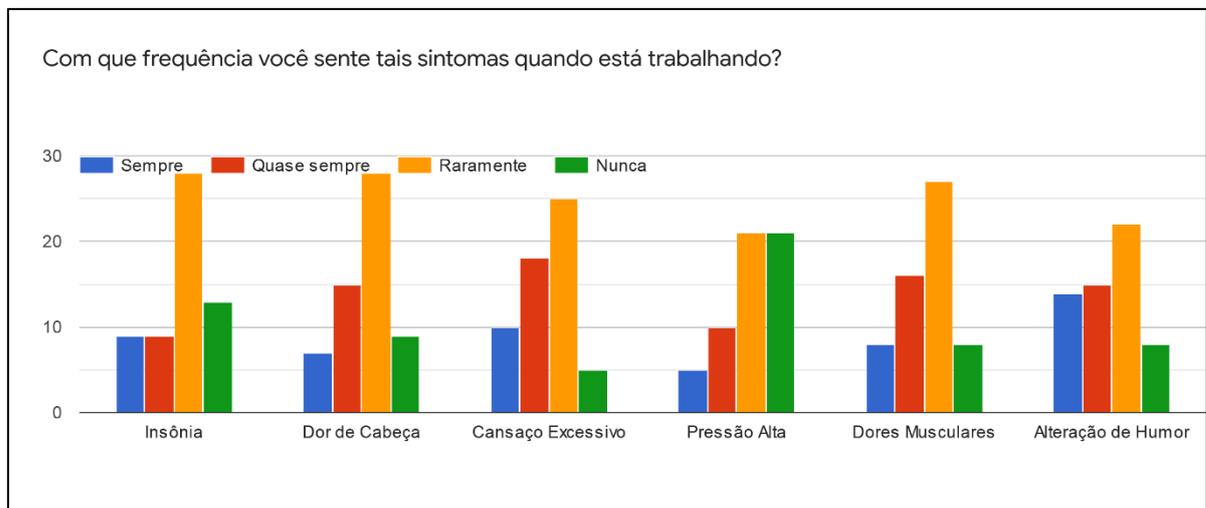
GRÁFICO 9: FATORES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COMPROMETIDOS



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

De acordo com o Dr. Gonzalo Ramirez (2021), Clínico Geral e Psicólogo a síndrome de Burnout é uma situação caracterizada por exaustão física, emocional ou mental que surge geralmente devido ao acúmulo de estresse no trabalho ou relacionado aos estudos, e que ocorre com mais frequência em profissionais que têm que lidar com pressão e responsabilidade constante. Sabendo disso, foi questionado aos corretores sobre os sintomas que os mesmos sentiam com mais frequência enquanto trabalhavam, obteve-se o seguinte resultado, como mostra o gráfico abaixo.

GRÁFICO 10: SINTOMAS QUANDO ESTÁ TRABALHANDO

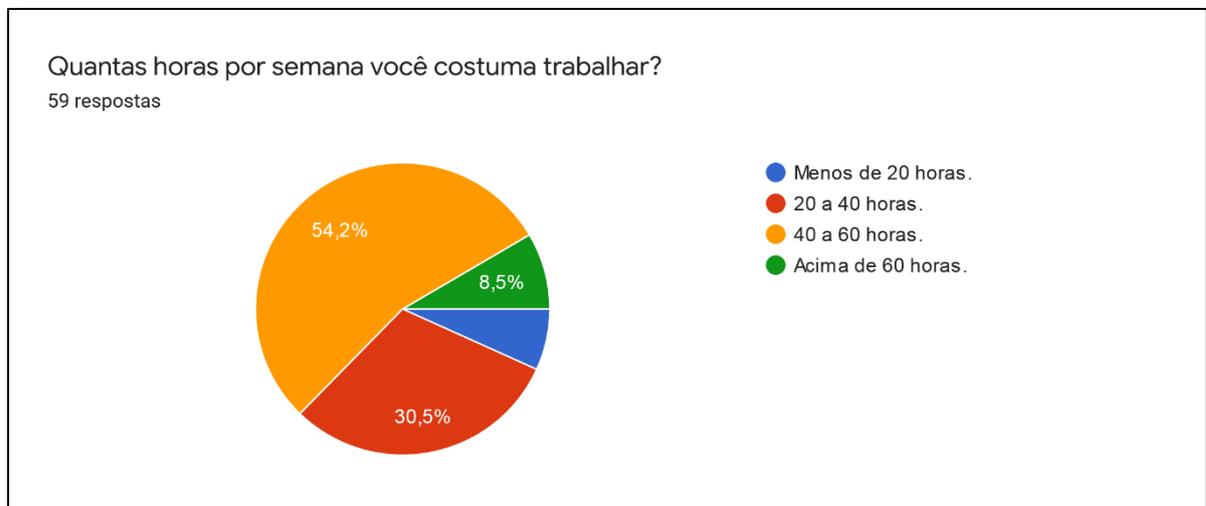


Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Dentre os 6 sintomas citados no gráfico acima, pode-se destacar que raramente os corretores sentem insônia, dor de cabeça, cansaço excessivo, pressão alta, dores musculares e alterações de humor, mas que ainda sim acontecem, o que impacta diretamente em seus trabalhos e rotinas.

Ao questionar sobre quantas horas trabalham por semana, apenas 4 (6,8%) trabalham menos de 20 horas, 8 (30,5%) trabalham entre 20 e 40 horas, 32 pessoas (54,2%) trabalham de 40 a 60 horas e 5 pessoas (8,5%) trabalham acima de horas semanais.

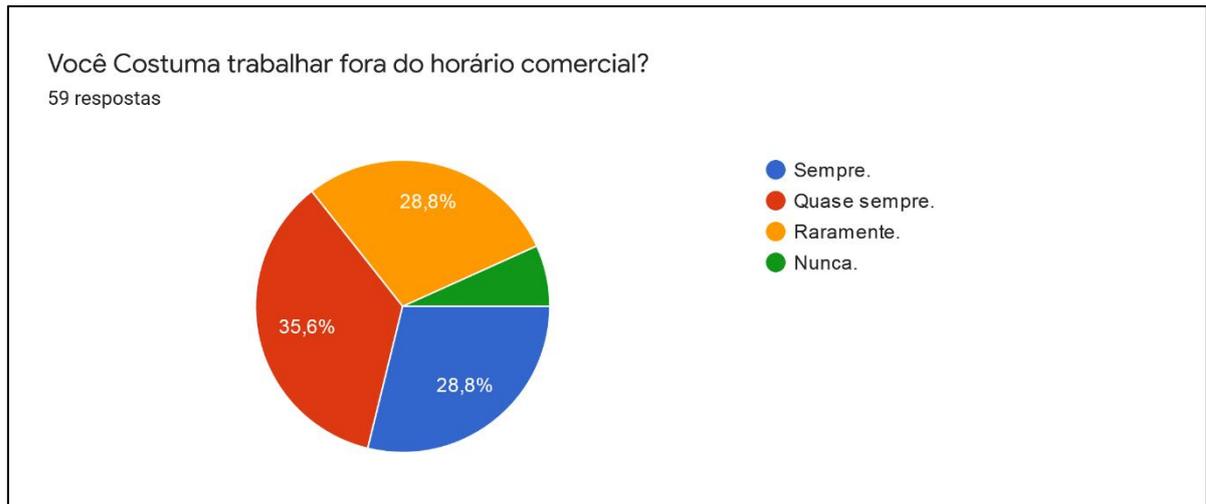
GRÁFICO 11: HORAS TRABALHADAS SEMANALMENTE



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Quando perguntados a frequência na qual trabalham fora do horário comercial, os corretores responderam, 17 pessoas (28,8%) responderam que sempre, 21 pessoas (35,6%) responderam quase sempre, 17 pessoas (28,8%) disseram que raramente e 4 pessoas (6,8%) responderam que nunca trabalham fora do horário comercial.

GRÁFICO 12: COSTUMA TRABALHAR FORA DO HORÁRIO COMERCIAL



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

4.4 SUGESTÕES DE MELHORIAS NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS PROFISSIONAIS DE CORRETAGEM DE SEGUROS DE AUTOMÓVEIS.

Como última pergunta foi solicitado aos corretores sugestões de melhorias para a qualidade de vida dos corretores, tendo em vista ao decorrer do relatório, a falta de tempo, para suas vidas e lazeres sociais e aos altos níveis de estresses que tais profissionais se submetem com essa profissão. Das 59 respostas obtidas, apenas 2 pessoas não souberam responder, algumas das principais respostas que podemos destacar são sugestões de reformulação de tarefas, para que os corretores possam e devam ter auxiliares para demandar as atividades que exercem. Outro corretor afirmou que sempre que pode viaja e desliga-se dos seus aparelhos telefônicos, podendo assim, descansar a mente se desligando do trabalho.

Uma das respostas que chamou bastante atenção foi o fato de que o próprio corretor reconhece que precisa de um tempo para descansar, como mostra a resposta a seguir: Não se doar tanto ao cliente. Deixar que eles também caminhem um pouco com suas pernas. Tentar ter um tempo mais pra si e para família fazendo algo que gosta. Abaixo pode-se ver algumas das respostas dos corretores:

- Deixar cada vez mais a empresa (corretora) com autonomia para funcionar sem depender do corretor, através de seus colaboradores. Dessa forma, sobrar

mais tempo para planejamento e gestão da empresa, e com isso a vida pessoal do corretor terá mais tranquilidade.

- Os corretores deveriam começar a conscientizar os clientes sobre os valores em geral (trabalho, valor do seguro, e etc.) assim o trabalho de todos teria mais valor no mercado. Devido à alta concorrência, fica difícil trabalhar, ofertar um valor correto ao "público", assim eles sempre querem o valor mais barato, desconto e etc., sendo assim dificultando nosso trabalho de forma geral.
- Um mercado com menos picaretas pois acabam destruindo o que nos dar muito trabalho para conquistar.
- Creio que a organização do tempo é de suma importância para separar a vida pessoal e profissional e manter o equilíbrio.
- Começar a trabalhar os clientes a fazer as coisas sozinhos como: Vistoria, solicitação de procedimentos, exceto sinistro que é o mais complicado.
- Uma equipe ampla e qualificada com tarefas bem definidas e bem distribuídas de maneira que não sobrecarregue o colaborador. Com o foco de minimizar o excesso de atividades do corretor, o deixando assim livre para a atividade principal de obter mais clientes.

Com essa análise conclui-se que os corretores entendem a necessidade que os mesmos precisam de tirar um tempo para si e suas famílias, e tem consciência do quanto seu trabalho se torna estressante sob tanta pressão e cobrança dos clientes. Sempre que possível é importante delegar tarefas e ensinar ao cliente a conseguir resolver seus problemas tratando diretamente com a seguradora, pois desta forma, não seria necessário incomodar os corretores em horas tão inoportunas e este também é um papel da seguradora, que é o atendimento ao cliente 24h, independentemente da situação em que se encontram.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o relatório exposto no tópico de Análise e Discussão de Resultados, foi possível verificar como os corretores de seguros de automóveis do estado do Ceará vêm sua rotina e suas qualidades de vida no ambiente em que atuam. No atual cenário, sabe-se que a qualidade de vida no trabalho, é algo ainda pouco

desenvolvido e conhecido pelas organizações, com isso ainda é algo pouco explorado e colocado em prática no ramo de corretores.

A qualidade de vida no trabalho para muitos ainda se resume em realizar atividades físicas e manter uma boa dieta, para conseguir estar sempre disposta para realizar as tarefas da sua profissão, mas a questão que muitos não pensam, é que a qualidade de vida que mantemos no trabalho, também é interferida pelos sentimentos e pensamentos do ambiente laboral e da vida pessoal de cada e isso impacta diretamente na QVT, influenciando assim a produtividade do corretor.

Ao tentar buscar a percepção dos corretores sobre seus trabalhos e a QVT que eles possuem com o mesmo, pôde se analisar que muitas vezes os corretores, vivem pelo seu emprego, já que como citado no começo deste trabalho, os mesmos precisam atingir metas e estarem disponível aos seus segurados por 24 horas. Então foi realizada uma pesquisa de campo, para os corretores automotivos do estado do Ceará, onde se obteve 59 respostas, através do Google Forms, com perguntas que auxiliaram a identificar o perfil dos corretores, seu nível de satisfação com o trabalho quem levam e quais fatores de QVT eles consideram mais importante e que precisam melhorar. Encontrar corretores que trabalhem no ramo e que tenham tido tempo para responder a pesquisa, foi um trabalho árduo, mas com persistência foi encontrado o canal certo para o compartilhamento da mesma, para que pudéssemos alcançar o mínimo de respostas esperadas.

No total de 59 corretores, a maior parte deles são do sexo masculino, com faixa etária entre 20 e 30 anos, mais de 50% solteiros, trabalham entre 1 a 2 anos nesse ramo e poucos tiraram um tempo para sim, ao menos 2 ou 3 vezes nos últimos 12 meses. Quase 50% dos corretores consideram a QVT muito importante, e de acordo com os fatores de QVT de Richard Walton, se ter uma compensação justa e adequada se torna o fator mais importante para essa classe de profissionais, o que acabou sendo também um dos fatores que é preciso melhorar.

Raramente sentem sintomas que fariam os mesmos serem diagnosticados com síndrome de Burnout. Mas estão satisfeitos com o ramo em que atuam. O mais importante é que trabalham mais de 44 horas semanais e quase sempre fora do horário comercial.

E quando perguntados sobre suas opiniões no que poderiam melhorar no ramo em que atuam, a maior parte das respostas se resume em otimização de tempo e delegação de tarefas, por isso é importante que os corretores tenham sempre

alguém para lhe auxiliar, além do mais quando tiverem uma grande cartela de clientes. Outro fator que se pode destacar como importante para o desenvolvimento da carreira desses profissionais é ensinar ao segurado a procurar a seguradora ao invés do seu corretor.

Dessa forma terão mais autonomia para cuidar de suas pendências, sem sempre necessariamente precisar de seus corretores. Diante do levantamento da pesquisa na qual foi exposto os resultados acima, conclui-se que a QVT no ramo de seguros de automóveis, precisa ser mais praticada e estudada, de forma a tornar essa profissão menos cansativa.

Com isso foi possível concluir o objetivo geral deste trabalho que era analisar a percepção da qualidade de vida no trabalho dos corretores de seguro veicular do estado do Ceará, com as respostas obtidas ao longo da pesquisa e com a análise dos dados obtidos, no tópico anterior.

Portanto, qualidade de vida no trabalho não se aplica apenas a tirar férias, ou praticar atividades físicas, mas também ter menos estresses, conseguir tirar um boa noite de sono, ter um tempo com amigos e família sempre que possível, e claro viajar e sempre fazer coisas diferentes que tragam a vida do profissional mais leveza e uma maior capacidade de atingir metas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Guilherme; **Corretor de seguros** - <https://www.certifiquei.com.br/-/corretor-de-seguros/>,2019.

Costa, Santos, Ferreira, Campanharo; **A Influência Da Qualidade De Vida No Trabalho Para A Rotatividade Na Empresa**, 2016. Acessado em: 13/10/2021. <https://www.efdeportes.com/efd144/qualidade-de-vida-no-trabalho-modelo-de-westl>

Martins, Queiroz, Junior, Silva; **Qualidade de Vida no Trabalho**, <http://www.aems.edu.br/conexao/edicaoanterior/Sumario/2012/downloads/2012/humanas/QUALIDADE%20DE%20VIDA%20NO%20TRABALHO.pdf>, 2011.

RAMIREZ, Gonzalo; **Síndrome de Burnout: o que é, sintomas e tratamento** Site tua saúde, 2021. Site Quero Bolsa, 2021. Acessado em 01/10/2021. <https://querobolsa.com.br/-/carreiras-e-profissoes/corretor-de-seguros>

Ribeiro e Santana; **Qualidade De Vida No Trabalho: Fator Decisivo Para O Sucesso Organizacional**, 2021.

Santos, Matos, Pinho; **Qualidade De Vida No Trabalho Diante De Um Cenário De Mudança Organizacional: Relato Dos Servidores Do Campus Porto – Ufpel**, 2011.

Siqueira, Tannhauser, Camargo, Biegelmeyer, Rech, Biegelmeyer; **Qualidade de Vida no Trabalho Segundo o Modelo de Walton: Um Estudo de Caso**, 2017.

SOUSA E LACERDA; **Qualidade de vida no trabalho: percepção de futuros administradores em tempos de covid-19**. Acessado em: 10/10/2021. <https://login.semead.com.br/23-semead/anais/-arquivos/590.pdf>.

TRINDADE, Patrícia. **Qualidade de Vida no Trabalho Segundo o Modelo de Walton: um estudo de caso ligado à percepção dos servidores efetivos da Câmara dos Deputados**, 2017.

WESTLEY, W. A. **Problems and solutions in the quality of working life**. Humans Relations.

ANEXOS

ANEXO 1 – Questionário da pesquisa

Perfil Socioeconômico		
01. Sexo	02. Idade	03. Estado Civil
<input type="checkbox"/> Feminino	<input type="checkbox"/> 20 - 30 anos	<input type="checkbox"/> Solteiro
<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> 30 - 40 anos	<input type="checkbox"/> Casado(a)/União
<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> 40 - 50 anos	Estável
	<input type="checkbox"/> 50 - 60 anos	<input type="checkbox"/> Divorciado(a)/Separado(a)
	<input type="checkbox"/> Acima de 60 anos	<input type="checkbox"/> Viúvo(a)
		<input type="checkbox"/> Mestrado

04. Há quanto tempo você atua nessa empresa?

- Menos de 1 ano
- 1 - 2 anos
- 2 - 5 anos
- Acima de 5 anos

05. Nos últimos 12 meses, quantas vezes você tirou férias ou um tempo para você? (Final de semana, 3 ou mais dias, para lazer, aproveitar com a família, amigos).

- Mais de 5 vezes
- 4 a 5 vezes
- 2 a 3 vezes
- 1 vez
- Não tirou

06. De acordo com o que o seu trabalho oferece, você considera que possuir qualidade de vida no trabalho é:

- Muito Importante
- Importante
- Moderado
- Às vezes importante
- Não é importante

07. Dentre os critérios de QVT de acordo com Richard Walton, selecione qual destes para você, Corretor, mais importa:

- () Compensação Justa e Adequada
- () Condições de Trabalho
- () Uso e desenvolvimento de capacidades
- () Oportunidade de crescimento e segurança
- () Integração Social na organização
- () Trabalho e espaço social de vida
- () Relevância social da vida no trabalho

08. De acordo com os fatores citados na questão acima, quais destes, você acredita estar mais comprometido, ou que você acredita que possa melhorar:

- () Compensação Justa e Adequada
- () Condições de Trabalho
- () Uso e desenvolvimento de capacidades
- () Oportunidade de crescimento e segurança
- () Integração Social na organização
- () Trabalho e espaço social de vida
- () Relevância social da vida no trabalho

09. Qual o seu grau de satisfação com relação ao ramo de seguros de automóveis:

- () Muito Satisfeito
- () Satisfeito
- () Razoavelmente Satisfeito
- () Pouco Satisfeito
- () Insatisfeito

10. Com que frequência você sente tais sintomas quando está trabalhando?

- () Sempre
- () Quase Sempre
- () Raramente
- () Nunca

11. Quantas horas por semana você costuma trabalhar?

- () Menos de 20 horas
- () 20 a 40 horas
- () 40 a 60 horas
- () Acima de 60 horas

12. Você Costuma trabalhar fora do horário comercial?

Sempre

Quase Sempre

Raramente

Nunca

13. Quais melhorias você como Corretor sugere para promover a qualidade de vida no trabalho dos profissionais de corretagem de seguros de automóveis?

PERGUNTA ABERTA