

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS – UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA
MBA EM GESTÃO DE PESSOAS

DENISE STEPHANINI DE MATOS

QUALIDADE DE VIDA COMO FATOR DE COMPROMETIMENTO NO TRABALHO
DO SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA

PORTO ALEGRE

2011

DENISE STEPHANINI DE MATOS

QUALIDADE DE VIDA COMO FATOR DE COMPROMETIMENTO NO TRABALHO
DO SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA

Trabalho de Conclusão de Curso de
Especialização apresentado como
requisito parcial para a obtenção do título
de Especialista em Gestão de Pessoas,
pelo MBA em Gestão de Pessoas da
Universidade do Vale do Rio dos Sinos -
UNISINOS

Orientadora: Profa. .Ms. Giselda Sallon Dias

PORTO ALEGRE

2011

RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um dos temas a que se tem dado muita importância, devido às mudanças velozes e constantes no mundo do trabalho. O século XX trouxe alterações profundas na percepção da importância do trabalho na vida do indivíduo. Com o desenvolvimento da era da industrialização, as atividades desempenhadas ficaram monótonas e repetitivas, o que refletiu nos colaboradores uma diminuição da motivação, um aumento dos problemas físicos, um acréscimo dos acidentes de trabalho e erros na produção. O estudo em questão teve como objetivo analisar os fatores de qualidade de vida apresentados pelos funcionários do Serviço Social da Indústria de Porto Alegre-RS, gerando comprometimento com a organização. A pesquisa realizada teve caráter exploratório, com abordagem quantitativa. Para coleta dos dados foi utilizado questionário resumido baseado no modelo de Richard E. Walton. A aplicação do instrumento foi feita diretamente pela pesquisadora no próprio local de trabalho dos participantes. Os dados foram analisados por meio do *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Os resultados mostraram que os fatores de qualidade de vida no trabalho do Serviço Social da Indústria de Porto Alegre-RS, apresentam equilíbrio entre as dimensões analisadas, podendo situar-se a Qualidade de Vida dos funcionários do SESI-Porto Alegre/RS como satisfatório em alguns aspectos. Elevada concentração em satisfação nas dimensões que abrangem aspectos sociais, de relacionamento e desenvolvimento do potencial. Em contrapartida, há insatisfação/indiferença nos aspectos que abordam compensação e esforço total ao trabalho.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Satisfação Profissional. Comprometimento Organizacional.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Condições de Trabalho	26
Tabela 2: Compensação Justa e Adequada.....	26
Tabela 3: Uso e Desenvolvimento de Capacidades.....	27
Tabela 4: Oportunidade de Crescimento e Segurança	27
Tabela 5: Integração Social na Organização	28
Tabela 6: Direitos e Deveres.....	28
Tabela 7: Trabalho e Esforço Total de Vida.....	28
Tabela 8: Relevância Social da Vida no Trabalho.....	29

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AT - Ambiente de Trabalho

CAT 01 - Centro de Atividades 01

CNI - Confederação Nacional da Indústria

IEL - Instituto Euvaldo Lodi

INSS - Instituto Nacional do Seguro Social

MTE - Ministério do Trabalho e Emprego

QVT - Qualidade de Vida no Trabalho

SENAI - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

SESI - Serviço Social da Indústria

SPSS - *Statistical Package for Social Science*

TCU - Tribunal de Contas da União

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
1.1 SITUAÇÃO PROBLEMÁTICA E PERGUNTA DE PESQUISA.....	6
1.2 OBJETIVOS	10
1.2.1 Objetivo Geral	10
1.2.2 Objetivos Específicos	10
1.3 JUSTIFICATIVA	11
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	12
2.1.1 Origem, Evolução e Conceito	12
2.2 SATISFAÇÃO PROFISSIONAL	18
2.2.1 Conceito de Satisfação no Trabalho	19
2.2.2 Relação entre QVT e Satisfação Profissional	19
2.3 COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL.....	20
3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS	22
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	22
3.2 DEFINIÇÃO DA UNIDADE DE ANÁLISE.....	22
3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS	23
3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS	24
3.5 LIMITAÇÕES DO MÉTODO.....	25
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DO CASO	26
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	30
REFERÊNCIAS	32
ANEXO A – Questionário	36

1 INTRODUÇÃO

Muitos são os problemas encontrados atualmente pela população mundial. Temos os derivados impasses da globalização a resolver, a fome, a falta de perspectivas de boa parte da população do planeta a equacionar, da escassez de água, de emprego-trabalho e, em conseqüência, de renda insuficiente para atendimento de necessidades mínimas de sobrevivência. Mas a lista não pára somente aí: conflitos bélicos, violência crescente, comportamento ético titubeante, desrespeito ao meio ambiente, desinteresse em relação aos pleitos das nações emergentes, entre outras coisas, também estão a desafiar nossa inteligência e boa vontade.

No campo do trabalho a situação não é muito diferente. Conforme Fry (2001) diariamente ouvimos palavras assustadoras tais como: *downsizing*, enxugamentos, fusões, aquisições, reengenharia etc. Entretanto, pelo menos nessa área, deve ser saudado com efusão a iniciativa de algumas organizações em fazer o melhor ao seu alcance para proporcionar um Ambiente de Trabalho (AT) mais saudável aos seus empregados. Algumas revistas de negócios exaltam esses esforços chegando a imprimir, inclusive, edições especiais tratando dessa temática. É o caso, por exemplo, da revista *Fortune*, que anualmente edita *The 100 best companies to work for in America*, assim como da revista Exame com o *Guia Exame As 100 melhores para você trabalhar* e o da *Boa Cidadania Corporativa*. Organizações que lutam por fazer parte da lista das citadas edições demonstram ter, de fato, respeito pelos seus funcionários tendo-se em vista que implementam políticas altamente motivadoras de RH. É verdade que são poucas empresas que se empenham em alcançar tal desiderato, especialmente no Brasil e se considerarmos o número de empresas existentes, mas não deixa de ser uma ação louvável e referencial.

1.1 SITUAÇÃO PROBLEMÁTICA E PERGUNTA DE PESQUISA

Karla Marx, como lembra Codo (1997, p. 26), refere-se ao trabalho como sendo, antes de tudo, “um ato que se passa entre o homem e a natureza ao mesmo tempo que age, por esse movimento, pela natureza exterior e a modifica, modifica a sua própria natureza e desenvolve faculdades que nela dormitavam”. Assim, como

afirma Codo (1997) o trabalho pode ser entendido como uma dupla relação de transformação entre o homem e a natureza que gera um significado.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um dos temas a que se tem dado muita importância, devido às mudanças velozes e constantes no mundo do trabalho. O século XX trouxe alterações profundas na percepção da importância do trabalho na vida do indivíduo. Com o desenvolvimento da era da industrialização, as atividades desempenhadas ficaram monótonas e repetitivas, o que refletiu nos colaboradores uma diminuição da motivação, um aumento dos problemas físicos, um acréscimo dos acidentes de trabalho e erros na produção. Em resposta, surgiu a escola humanística que pretendia melhorar as relações sociais e as condições do trabalho. Neste sentido, foi com os estudos da Escola Humanista quando da revolução industrial, e para dar resposta ao modelo *Taylorista*, que se desenvolveram investigações diretamente relacionadas com o conceito de QVT (PEREIRA, 2004; VASCONCELOS, 2001). Devido ao papel de sustentabilidade que os colaboradores desempenham nas organizações e no desenvolvimento de políticas de proteção dos direitos dos trabalhadores, que existem atualmente, a QVT enquanto conceito é não só explorado a nível individual como também a nível organizacional.

São inúmeros os fatores que evidenciam o processo de vinculação entre a pessoa, seu trabalho e a organização da qual faz parte, afirmam os autores. Satisfação, envolvimento e reciprocidade são alguns que podem ser citados como constituintes do comprometimento do sujeito com a entidade e o contentamento com a profissão.

Segundo relata a literatura da área organizacional, a satisfação no trabalho é uma das atitudes mais estudadas em todos os tipos de organizações. O interessante pelo estudo da satisfação do homem no seu ambiente de trabalho, de forma mais sistematizada, remonta aos anos de 1930, associado ao surgimento das teorias administrativas.

Os estudos sobre comprometimento no trabalho, diferentemente daqueles que marcam o de satisfação no trabalho, começaram bem mais recentemente, a partir dos anos de 1970. Siqueira e Gomide Junior (2004) destacam que, no decorrer das últimas décadas, inúmeros estudos foram desenvolvidos com o propósito de esclarecer as bases do vínculo que se estabelece entre um empregado e a

organização onde trabalha. A esse vínculo foi conferido o nome de comprometimento organizacional.

O comprometimento organizacional segundo Staw (1994) é uma área interdisciplinar que examina o comportamento dos indivíduos no ambiente de trabalho, bem como a estrutura e o comportamento da própria organização. Para Robbins (2001), a área pode ser definida como o estudo sistemático das ações e atitudes das pessoas que trabalham nas organizações. Entre os diversos temas estudados pelo Comportamento Organizacional estão a Satisfação no trabalho e o comprometimento com o trabalho.

Na década de 1940 o Brasil passou por um período de adaptação às recentes mudanças no cenário interno e externo: o fim da Segunda Guerra Mundial, a renúncia de Getúlio Vargas a posse de Eurico Gaspar Dutra na Presidência da República e o crescimento da industrialização. Era uma época com perspectivas de liberdade e democracia. Por outro lado, aumentavam as tensões sociais – reflexo de problemas nos setores de alimentação, saúde, transportes e habitação.

Entre os empresários da indústria, da agricultura e do comércio estava clara a necessidade de criar um plano de ação social para o Brasil. A partir daí, elaborou-se a Carta da Paz Social, amparada pelos princípios de solidariedade social que norteariam a criação do Sistema Indústria, através das entidades Serviço Social da Indústria (SESI), Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), e mais tarde Instituto Euvaldo Lodi (IEL).

O Decreto-Lei nº 9.403, assinado por Gaspar Dutra em 1946, atribuiu à Confederação Nacional da Indústria (CNI) a criação, direção e organização do SESI para atuar no setor terciário, com o objetivo de prestar assistência social aos trabalhadores da indústria, comunicação, construção civil e pesca, bem como aos seus dependentes, visando à melhoria da qualidade de vida do ser humano no trabalho, na família e na comunidade. Assim foi criado o SESI, sendo uma entidade de direito privado, mantida e administrada pelo setor industrial através da contribuição compulsória das indústrias sobre o total da folha de pagamento dos seus funcionários.

O Departamento Nacional do SESI é o órgão administrativo superior, responsável por definir os objetivos institucionais e repassar normas e instruções aos departamentos regionais, de acordo com as diretrizes do Conselho Nacional do SESI.

O Conselho Nacional do Sesi é o órgão normativo superior que define as diretrizes, estabelece, aprova e fiscaliza o orçamento do Sesi em âmbito nacional. Este conselho é composto por: um presidente nomeado pelo Presidente da República; pelo Presidente da CNI; pelos Presidentes das Federações das Indústrias de todos os Estados; um representante do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE); um representante do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS); um representante de categoria assemelhada e seis representantes dos trabalhadores da indústria, indicados pelas suas confederações e centrais sindicais.

O Sesi é uma instituição de direito privado que desenvolve serviços sociais aos trabalhadores do setor industrial e de atividades assemelhadas, conforme a sua lei de constituição. Para o desenvolvimento de suas atividades recebe contribuição de interesse da categoria industrial, incidente sobre a folha de pagamento dos empregados das empresas pertencentes a esta categoria.

Embora a administração do Sesi não esteja diretamente vinculada ao governo, mas em função dos fins sociais visados pelo poder público ao constituí-lo, a entidade é denominada parafiscal caracterizando-se por um ente de cooperação, porque atua juntamente ao Estado na busca pelo desenvolvimento social e econômico do País.

Sendo assim, em razão da natureza tributária da contribuição e da atividade fim do Sesi, este está sujeito ao controle do Tribunal de Contas da União (TCU), através da prestação de contas que irá verificar a legalidade, regularidade e economicidade dos atos dos gestores na aplicação dos recursos provenientes da indústria, tendo que se adequar as não-conformidades levantadas nas auditorias realizadas.

No Rio Grande do Sul, o Sesi atua em mais de 300 municípios por meio de unidades de saúde e educação, centros esportivos e ginásios de esportes, agências de financiamento e centros de atividades.

O quadro funcional do Sesi-RS é composto por 1.920 funcionários. Entre as mais diversas especialidades, estão os profissionais de educação física, professores, médicos, nutricionistas, fonoaudiólogos, fisioterapeutas, psicólogos, dentistas, enfermeiras, engenheiros do trabalho, técnicos de segurança do trabalho, assistentes sociais, administradores, contadores, entre outros.

Em se tratar de uma empresa que presta serviços que possam proporcionar qualidade de vida aos seus contribuintes, chama a atenção que por muito tempo os

funcionários demonstravam muito envolvimento com a instituição. Porém com o passar dos anos essa característica acabou diminuindo, e dessa forma essa questão acabou despertando o interesse em analisar o que faz alguns funcionários permanecerem comprometidos nos serviços a qual prestam. Por ser um empresa publica privada, muitas mudanças ocorreram ao longo de sua história, perdendo alguns benefícios antes oferecidos aos seus colaboradores, entre outras situações que geravam certas vantagens. Por essa razão tem se percebido uma rotatividade na instituição, característica essa nunca presenciada na história da empresa.

Dessa forma observa-se que a satisfação ou ate mesmo a qualidade de vida no ambiente de trabalho estão diretamente ligados ao comprometimento e vínculo criado entre ele e a organização. Assim, essa monografia tem como objeto de estudo a seguinte questão problema:

Quais fatores de qualidade de vida são apresentados pelos funcionários do Serviço Social da Industria de Porto Alegre-RS, gerando comprometimento com a organização?

Buscando responder ao problema de pesquisa foram delineados os seguintes objetivos:

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar fatores de qualidade de vida no trabalho apresentados pelos funcionários do Serviço Social da Industria de Porto Alegre-RS, aos quais geram comprometimento com a organização.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Revisar a literatura sobre dois grandes temas-qualidade de vida no trabalho e comprometimento no trabalho;
- Verificar a qualidade de vida no trabalho na opinião dos colaboradores do SESI;
- Analisar e fornecer subsídios para melhoria do comprometimento dos funcionários com a empresa.

1.3 JUSTIFICATIVA

Estudos evidenciam que um colaborador feliz é um colaborador produtivo e que a QVT pode ter um impacto significativo nas respostas comportamentais dos colaboradores, como sejam identificação com a organização, satisfação profissional, envolvimento, esforço e desempenho no trabalho, intenção de deixar o emprego, *turnover* organizacional (KAUSHIK; TONK, 2008; SIRGY *et al.*, 2001).

A QVT tem sido utilizada como indicador das experiências humanas no local de trabalho e do grau de satisfação dos colaboradores. Para alcançar níveis elevados de produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem na organização.

A área de comportamento organizacional, afirmam os autores, tem uma aplicação direta em vários problemas que ocorrem no ambiente de trabalho. Ela ajuda a diagnosticar problemas relacionados ao comportamento dos indivíduos dentro do trabalho e nas organizações. Dessa forma, é importante para as organizações investigar diversos construtos que podem afetar o desempenho organizacional, entre eles o de satisfação no trabalho e o de comprometimento no trabalho. O fato do estudo ser feito em uma empresa pública privada, pode agregar conhecimento sobre esse contexto específico de trabalho e apresentar melhorias necessárias para que se possa retomar uma característica antes vivenciada pelos funcionários.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O presente capítulo apresenta uma breve revisão de literatura sobre os temas qualidade de vida no trabalho, satisfação profissional e comprometimento, necessário como suporte teórico-conceitual para a pesquisa realizada.

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

2.1.1 Origem, Evolução e Conceito

Os primeiros estudos referentes à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surgiram na primeira metade do século XX. Estes estudos estavam divididos em duas diretrizes: de um lado uma concepção voltada à produtividade e de outro a preocupação com a satisfação do trabalhador. A partir da segunda metade do referido século, começaram a aparecer as primeiras teorias unindo as duas diretrizes, afinal, pensava-se que não só era possível unir a satisfação à produtividade, como também bom desempenho do trabalhador com satisfação e realização (MCGREGOR, 1960).

Segundo Rodrigues (1999) o termo QVT já tinha aparecido na história como outros títulos e em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e o bem estar ao trabalhador na execução de suas tarefas, a qualidade de vida sempre foi objeto de preocupação da raça humana. Historicamente, exemplificando, os ensinamentos de Euclides (300 a.C.) de Alexandria sobre os princípios da geometria serviram de inspiração para a melhoria do método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo, assim como a Lei das alavancas, de Arquimedes, formulada em (287 a.C), veio a diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores.

Segundo Manssour *et al.* (2001, p. 162):

Os estudos referentes à Qualidade de Vida no Trabalho tiveram origem nos estudos realizados por Eric Trist e seus colaboradores, no Tavistock Institute of Human Relations, criado em Londres no ano de 1946 por uma equipe de investigadores de ciências sociais que tinha resolvido alguns problemas práticos na Segunda Guerra Mundial, o grupo era formado por psiquiatras, psicólogos e antropólogos que se reuniam para resolver problemas específicos de organizações e de relação social (principalmente relações internas entre os próprios trabalhadores ou entre os trabalhadores e chefia) em diversas empresas de grande porte.

Segundo Vasconcelos (2001), no século XX, muitos pesquisadores contribuíram para o estudo sobre a satisfação do indivíduo no trabalho. Entre eles destacamos Helton Mayo, cujas pesquisas, conforme Ferreira, Reis e Pereira (1999), Hampton (1991) e Rodrigues (1999), são altamente relevantes para o estudo do comportamento humano, da motivação dos indivíduos para obtenção de metas organizacionais e da Qualidade de Vida do Trabalhador, principalmente a partir das pesquisas e estudos efetuados na Western Electric Company (HAWTHORNE, Chicago) no início dos anos 20, que culminaram com a escola de Relações Humanas.

Conforme Rodrigues (1999), durante a década de 50 e início da década de 60 do século XX, o crescente interesse por se conhecer o bem-estar humano e a preocupação com as conseqüências da industrialização da sociedade fizeram surgir à necessidade de se medir tal contexto por meio de dados objetivos.

Entretanto, o termo QVT foi inicialmente apresentado no fim da década de 1960 para enfatizar a deficiência da qualidade de vida no local de trabalho.

A qualidade de vida trata da experiência emocional da pessoa com o seu trabalho, no momento em que tantas mudanças sociais e tecnológicas se instalam de forma intensa e acelerada. Aborda efeitos desta realidade no bem-estar da pessoa do ponto de vista emocional e profissional, enfocando as conseqüências do trabalho sobre a pessoa e seus efeitos nos resultados da organização (BOM SUCESSO, 1998).

Conforme França (1997, p. 80).

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.

Apesar do conceito QVT estar largamente difundido em todo o mundo, ele ainda representa uma imprecisão conceitual e nem sempre é utilizado de forma correta. A dificuldade da contextualização pode ter a ver com a expressão em si, isto é, abrangente e dotada de grande subjetividade – a expressão QVT é

freqüentemente utilizada nas organizações para justificar uma diversidade de mudanças que nem sempre visa o bem estar dos colaboradores.

O conceito de QVT passa por noções de motivação, satisfação, saúde e segurança no trabalho, e envolve recentes discussões sobre novas formas de *design* de função e novas tecnologias. Neste sentido, a QVT, também, pode ser definida como um bem-estar subjetivo, que depende da relação do colaborador com o ambiente de trabalho (KAUSHIK; TONK, 2008).

Pode afirmar-se que ao longo do tempo a definição da QVT sofreu alterações.

Inicialmente, era vista como uma variável, em que o importante era compreender como as condições ambientais do trabalho influenciavam o desempenho do colaborador. Nos anos 70, passou a ser uma abordagem que tinha como princípio a satisfação do indivíduo. Ainda nessa década foi considerado um método ou programa, isto é, a QVT seria um conjunto de técnicas que se implementavam nas organizações com o objetivo de melhorar o ambiente e as condições de trabalho. Nos anos 80, foi considerado um movimento que apresentava designações como a “democratização do trabalho” ou a “humanização dos trabalhadores” contra os modelos de trabalho existentes. A QVT é vista, também, como uma atitude no trabalho, isto é, quanto mais otimista for o indivíduo maior será a satisfação e o empenhamento no seu trabalho, e assim, maior será a sua percepção da QVT (RAFAEL; LIMA, 2008; ROSE *et al.*, 2006; SARAJI; DARGAHI, 2006; VASCONCELOS, 2001). Apesar de ao longo do tempo, a definição do conceito QVT se ter alterado, isso não significa que atualmente exista uma definição clara e objetiva do conceito. Pelo contrário, os autores adotam a definição que consideram melhor se adaptar ao contexto em que estão inseridos.

O modelo de Walton (1973) é o único que para além dos fatores considerados pelos outros modelos, isto é, os fatores organizacionais, fatores externos à organização e fatores individuais, considera os elementos mais micro-organizacionais, tais como condições físicas e aspectos relacionados com a segurança e com a remuneração. Deste modo, o modelo multidimensional proposto pelo autor considera que a QVT é constituída por oito dimensões, que descrevem alguns valores ambientais e humanos no trabalho. As dimensões são a *compensação justa e adequada* – que se refere a um salário justo, à equidade interna e externa à organização; as *condições de trabalho* (saúde e segurança) – que se refere ao horário de trabalho, assim como ao ambiente físico no local de

trabalho; as *oportunidades de utilizar e desenvolver capacidades* – que se refere à autonomia, ao significado da tarefa, à identificação com a tarefa, à variedade de capacidade e ao *feedback* que é possibilitado no desempenho da função; as *oportunidades de crescimento e segurança* – isto é, possibilidade de carreira, crescimento profissional e segurança de emprego/empregabilidade; a *integração social na empresa* – que se refere à igualdade de oportunidade e possibilidade de relações interpessoais e grupais dentro da organização; o *constitucionalismo* – que se refere ao respeito pelas leis laborais, à privacidade pessoal, à liberdade de expressão e às normas e regras da organização; a *relevância social do trabalho na vida* – que se refere à imagem da empresa, à responsabilidade social da empresa e às práticas de emprego; e o *equilíbrio entre o trabalho e o espaço total de vida* – o que está relacionado com o equilíbrio entre os papéis do trabalho e outros (por exemplo, familiar e tempos livres), estabilidade de horários, tempo para o desenvolvimento de outras atividades (RAFAEL; LIMA, 2008; ROSE *et al.*, 2006; VASCONCELOS, 2001).

Segundo Albuquerque e França (1998) a QVT é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para a realização do trabalho.

França (1997) reforça essa concepção em outra obra quando diz que a construção da QVT ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamou de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.

Walton (1973, p. 11) entende QVT como forma de “descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciado pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”.

A qualidade de vida assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem – estar e satisfação no trabalho; e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciais sobre a produtividade e a qualidade.

A qualidade de vida tem sido utilizada como indicador de experiências humanas no local de trabalho e do grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho. O conceito de qualidade de vida implica um profundo respeito das pessoas. Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas, que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições. A competitividade organizacional - e obviamente, a qualidade e produtividade- passa obrigatoriamente pela qualidade de vida. Para bem atender o cliente externo, a organização não deve esquecer o cliente interno. Isto significa que, para satisfazer o cliente externo, as organizações precisam antes satisfazer os seus funcionários responsáveis pelo produto ou serviço oferecido.

Segundo Chiavenato (2005) qualidade de vida envolve uma constelação de fatores:

- a) a satisfação com o trabalho executado;
- b) as possibilidades de futuro na organização;
- c) o reconhecimento pelos resultados alcançados;
- d) o salário percebido;
- e) os benefícios auferidos;
- f) o relacionamento humano dentro do grupo e da organização;
- g) o ambiente psicológico e físico de trabalho;
- h) a liberdade e responsabilidade de decidir;
- i) as possibilidades de participar.

Walton (1973 *apud* RODRIGUES, 1999, p. 81), considera que “a expressão Qualidade de vida tem sido usada com freqüência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”.

Walton (1973 *apud* FERNANDES, 1996), ainda, propõe oito categorias conceituais, incluindo critérios de QV. Em **Compensação Justa e Adequada** busca-se a obtenção de remuneração adequada pelo trabalho realizado, assim como o respeito a equidade interna (comparação com outros colegas) e a equidade externa (mercado de trabalho).

Em **Condições de Trabalho** mede-se as condições prevaletentes no ambiente de trabalho. Envolve a jornada e carga de trabalho, materiais e equipamentos, disponibilizados para a execução das tarefas e ambiente saudável

(preservação da saúde do trabalhador). Ou seja, esse tópico analisa as condições reais oferecidas ao empregado para consecução das suas tarefas.

O fator **Uso e Desenvolvimento de Capacidades** implica o aproveitamento do talento humano, ou capital intelectual, como esta em voga atualmente. É forçoso, portanto, reconhecer a necessidade de concessão de autonomia (*empowerment*), incentivo a utilização da capacidade pela de cada individuo no desempenho de suas funções e *feedbacks* constantes acerca dos resultados obtidos no trabalho e do processo como um todo.

Oportunidade de Crescimento e Segurança abarca as políticas da instituição no que concerne ao desenvolvimento, crescimento e segurança de seus empregados, ou seja, possibilidade de carreira, crescimento pessoal e segurança no emprego. Neste fator pode-se observar, através das ações implementadas pelas empresas, o quanto a pratica empresarial esta de fato sintonizada com o respeito e a valorização dos empregados.

Essencialmente, em **Integração Social na Organização** pode-se efetivamente observar se há igualdade de oportunidades, independente da orientação sexual, classe social, idade e outras formas de discriminação, bem como se há o cultivo ao bom relacionamento.

Constitucionalismo mede o grau em que os direitos do empregado são cumpridos na instituição. Implica o respeito aos direitos trabalhistas, a privacidade pessoal, (praticamente inexistente no mundo empresarial moderno), a liberdade de expressão (altamente em cheque, tendo-se em vista as enormes dificuldades de trabalho com registro em carteira).

No fator **Trabalho e o Esforço Total da Vida** deveríamos encontrar o equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho. Todavia como veremos mais adiante, estamos muito distantes de uma pratica minimamente ideal nesse campo. Por fim, em **Relevância do Trabalho na Vida** investiga-se a percepção do empregado em relação a imagem da empresa, a responsabilidade social da instituição na comunidade, a qual dos produtos e a prestação dos serviços. Felizmente, esses aspectos vêm tendo significativos avanços no campo empresarial.

2.2 SATISFAÇÃO PROFISSIONAL

A satisfação do trabalhador com o trabalho que realiza tem sido estudada como uma das mais importantes variáveis conseqüentes da área de comportamento organizacional. Resultados de vários estudos têm identificado como preditores da satisfação no trabalho conteúdos mentais do indivíduo como crenças, valores, fatores disposicionais, moral e possibilidade de desenvolvimento no trabalho.

Dessa forma esse tema, é um fenômeno amplamente estudado e esse interesse decorre da influência que a mesma pode exercer sobre o trabalhador, afetando sua saúde física e mental, atitudes, comportamento profissional, social, tanto com repercussões para a vida pessoal e familiar do indivíduo como para as organizações (CURA, 1994; LOCKE, 1976; PÉREZ-RAMOS, 1980; ZALEWSKA 1999a, 1999b).

Segundo Martinez e Paraguay (2003), a satisfação no trabalho pode ser definida de diferentes maneiras, dependendo do referencial teórico adotado. As definições mais utilizadas nos dias atuais são referentes à satisfação no trabalho como sinônimo de motivação, como atitude, como estado emocional ou até mesmo satisfação e insatisfação como fenômeno distinto.

Quanto às variações nos valores atribuídos ao trabalho, Martinez e Paraguay (2003) explicam que ele é valorizado de diversas maneiras. Para alguns ele é muito importante, porem para outros, é somente fonte de produção para suas necessidades. Assim, a satisfação no trabalho seria influenciada pelos valores pessoais e pela personalidade do indivíduo.

Nos anos 80, os autores Laffaldano e Muchinsky realizaram uma meta-análise em que evidenciaram que a satisfação profissional não tinha influência no desempenho do indivíduo. No entanto, atualmente, sabe-se que este estudo não encontrou uma relação entre a satisfação profissional e o desempenho por não ter tido em consideração os comportamentos de cidadania. Isto é, a tendência que os indivíduos manifestam no sentido de procurarem desempenhar sempre bem a sua função, de modo que não seja posta em causa a sua permanência na organização. Este fato evidencia, assim, que a satisfação profissional pode ser um indicador de um desempenho organizacional acima da média e que tem um grande relevo nas organizações, hoje em dia cada vez mais competitivas. A satisfação profissional pode ser definida como um estado emocional agradável ou positivo que resulta da

avaliação do trabalho em si ou das experiências associadas a uma atividade profissional. Algumas investigações têm sugerido que a satisfação profissional compreende sentimentos ou respostas afetivas às facetas de uma situação.

2.2.1 Conceito de Satisfação no Trabalho

Satisfação no trabalho é um fenômeno complexo e de difícil definição. Uma parte dessa dificuldade decorre de a satisfação no trabalho ser um estado subjetivo em que a satisfação com uma situação ou evento pode variar de pessoa a pessoa, de circunstância para circunstância, ao longo do tempo para a mesma pessoa e estar sujeita a influências de forças internas e externas ao ambiente de trabalho imediato (FRASER, 1983). Satisfação no trabalho tem sido definida de diferentes maneiras, dependendo do referencial teórico adotado. As conceituações mais freqüentes referem-se a satisfação no trabalho como sinônimo de motivação, como atitude ou como estado emocional positivo havendo, ainda, os que consideram satisfação e insatisfação como fenômenos distintos, opostos.

Satisfação e insatisfação no trabalho são consideradas como os dois extremos de um mesmo fenômeno, sendo freqüentes os estudos que adotam uma medida de satisfação por meio de escalas que vão de um extremo de “muito satisfeito” até o extremo oposto de “muito insatisfeito” (BEGLEY; CZAJKA, 1993); Outros autores optam por adotar a distinção entre satisfação e insatisfação estabelecida na Teoria da Motivação-Higiene, que considera satisfação e insatisfação no trabalho como fenômenos distintos, de natureza diversa, onde a insatisfação é determinada pela carência dos fatores extrínsecos ao trabalho ou “fatores de higiene” (remuneração, supervisão, ambiente de trabalho) e a satisfação é determinada pelos fatores intrínsecos ao trabalho ou “fatores motivadores”, relacionados ao conteúdo do trabalho e aos desafios das tarefas (ARAUJO, 1985; CODA, 1986; LICHT, 1990; PAULA, 1990; PEREZ-RAMOS, 1980)

2.2.2 Relação entre QVT e Satisfação Profissional

Tal como já referido, parece haver consenso que a QVT é um conceito que lida com o bem-estar dos trabalhadores e difere de satisfação profissional. Na literatura evidencia-se a relação entre a QVT e vários domínios da satisfação, como

por exemplo, satisfação da vida social, satisfação familiar, satisfação nos tempos livres, satisfação econômica. Neste sentido, existem várias perspectivas que podem ser consideradas na relação destes dois construtos. A QVT parece criar as condições necessárias na organização para promover a aprendizagem e o desenvolvimento pessoal, para aumentar as avaliações positivas do colaborador sobre o interesse e significado do trabalho e para ser fonte de satisfação pessoal (KAUSHIK; TONK, 2008).

2.3 COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

Segundo Bastos, Brandão e Pinho (1997) o comprometimento é visto como “compromisso”, “envolvimento”, descrevendo as formas de como as pessoas se comportam em relação a determinados alvos. Indicando o grau de atenção, de esforço e cuidado que a pessoa coloca ao realizar algo. Assim comprometimento é visto como estado de lealdade a algo duradouro podendo ser definido por intenções, sentimentos e desejos.

Bastos, Brandão e Pinho (1997) identificou o comprometimento organizacional com um significado de engajamento, agregamento e envolvimento. Ele é usado para descrever não só as ações, mas o próprio indivíduo. Pode ser entendido como estado caracterizado por sentimentos de reações afetivas-positivas, tais como a lealdade em relação a algo.

Segundo Siqueira e Gomide Junior (2004), são variadas as razões pelas quais esse tópico tem sido objeto de muitas pesquisas. Por exemplo, o comprometimento organizacional é considerado como um preditor confiável de comprometimentos relevantes para o contexto do trabalho, tais como absentéismo, rotatividade e desempenho. Outra razão é que o conceito desperta interesse, pois ele busca descobrir bases de um padrão comportamental desejável por organizações, tal como lealdade ou “vestir a camiseta da empresa”.

Inseridas na busca de produtividade e qualidade emergem novas perspectivas de se lidar com patrimônio humano nas organizações. Como assinalam Harman e Horman (1992), num ambiente de crescente competitividade, uma empresa necessita atrair e manter os profissionais mais competentes e criativos caso deseje prosperar. Nesse sentido, a questão de recursos humanos surge como central nos anos oitenta como falam Fernandes e Boog (1984). As inovações

tecnológicas se frustram ou perdem a sua formação caso a organização não disponha de um patrimônio humano efetivamente comprometido com trabalho e que nele encontre condições de auto-realização e crescimento.

Blau (2001 *apud* SCHEIBLE, 2004), define comprometimento com a carreira como atitude de um indivíduo em relação a sua profissão ou vocação. Para Carson e Bendeian (1994 *apud* SCHEIBLE, 2004) ele consiste na motivação que alguém tem para trabalhar em sua vocação escolhida. Por Goulet (2001 *apud* SCHEIBLE, 2004) comprometimento com a carreira envolve o desenvolvimento de objetivos de carreira, que pode acontecer ao longo de diversos empregos através da vida profissional do indivíduo, e a identificação com estes.

3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

Pretende-se, com esse capítulo, descrever como a pesquisa foi realizada, onde, primeiramente, apresenta-se classificações e definições sobre a pesquisa, bem como o seu objetivo principal. Ainda nesse capítulo, serão apresentadas as técnicas de coleta e de análise de dados, que foram úteis para o atingimento dos objetivos desse estudo e as possíveis limitações do método.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

A presente pesquisa tem caráter exploratório dentro da classificação de Vergara (2000). Ela também pode ser considerada como um estudo de caso, uma vez que circunscrita a uma determinada instituição.

Conforme Vergara (2000), a pesquisa exploratória busca investigar uma área da empresa na qual há pouco conhecimento disponível e organizado, uma vez que o trabalho tem a finalidade de levantar informações que ainda não foram buscadas pela empresa.

Conforme Roesch (2006), o método quantitativo tem suas propriedades medidas através de métodos objetivos. Ainda, segundo a mesma autora, podem ser encontrados vários métodos utilizados em pesquisas. Neste estudo, porém, foram utilizadas as técnicas de coleta de dados, através de questionário, e a técnica de análise de dados, os quais serão apresentados adiante.

O meio de investigação utilizado neste projeto é o estudo de caso, que, conforme Yin (2001), é apenas uma das muitas maneiras de se fazer pesquisa. Este meio é utilizado em muitas situações, nas quais se incluem, em outros, estudos organizacionais e gerenciais, contribuindo para a compreensão de fenômenos relativos à estes ambientes.

3.2 DEFINIÇÃO DA UNIDADE DE ANÁLISE

A pesquisa será desenvolvida no Serviço Social da Industria (SESI), uma vez que é uma empresa em que atualmente trabalho. O questionário de análise será realizado em uma das unidades da empresa, chamada Centro de Atividades 01 (CAT 01). O CAT 01 é composto de 179 funcionários, divididos entre as áreas

administrativas, e área técnica: saúde, lazer, educação e responsabilidade social. A escolha pela instituição se deve pela característica apresentada e constatada no período em que estou trabalhando na mesma.

No Rio Grande do Sul, o SESI atua em mais de 300 municípios por meio de unidades de saúde e educação, centros esportivos e ginásios de esportes, agências de financiamento e centros de atividades.

O quadro funcional do SESI-RS é composto por 1.920 funcionários. Entre as mais diversas especialidades, estão os profissionais de educação física, professores, médicos, nutricionistas, fonoaudiólogos, fisioterapeutas, psicólogos, dentistas, enfermeiras, engenheiros do trabalho, técnicos de segurança do trabalho, assistentes sociais, administradores, contadores, entre outros.

O SESI-RS tem como missão e visão:

Missão

Promover a qualidade de vida do trabalhador e seus dependentes com foco em educação, saúde, e lazer, e estimular a gestão socialmente responsável da empresa industrial.

Visão

Ser o melhor provedor em soluções sociais adequadas às necessidades da indústria do Rio Grande do Sul.

3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Após autorização do Gerente de operações local a pesquisa foi realizada com funcionários da área administrativa e operacional. Foi entregue o questionário a 60 funcionários, tendo retorno de 50 questionários. A aplicação dos mesmos foi aplicada pessoalmente pela pesquisadora.

O instrumento escolhido para a coleta dos dados foi questionário composto de 23 questões, distribuídas em oito dimensões, as quais estão fundamentadas na matriz de análise de Walton (1973).

A matriz analítica compreende as seguintes dimensões e seus respectivos indicadores: **remuneração e compensação** (salário adequado e em dia); **condições de trabalho** (materiais, ambiente e jornada de trabalho); **oportunidade**

imediate para uso e desenvolvimento de capacidades humanas (satisfação profissional); **oportunidade futura de crescimento e segurança** (desenvolvimento pessoal, perspectiva de aplicação e progressão na carreira); **integração social na organização do trabalho** (relacionamentos e ausência de preconceito); **constitucionalismo na organização de trabalho** (direitos trabalhistas e liberdade de opinião); **trabalho e espaço total de vida** (equilíbrio entre a vida profissional e familiar); e **relevância social da vida no trabalho** (valorização).

Outro motivo para a escolha do questionário, é que este possibilitaria aos pesquisados um tempo para reflexão e maior segurança quanto às respostas em função do anonimato. Portanto, garantiria à pesquisa a obtenção de melhores resultados para os objetivos propostos.

3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS

Para análise dos dados foi realizada pesquisa quantitativa, baseado e resumida no modelo de Richard E. Walton, utilizada uma escala de:

Quadro 1: Modelo de Richard E. Walton

1	2	3	4	5
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito

Fonte: Adaptado de Fleck *et al.* (1999, p. 20)

Foi feito o uso do programa estatístico designado *Statiscal Package for Social Science* (SPSS) versão 16.00. Este *software* se traduz num pacote estatístico para análise de dados estatísticos em pesquisas em ciências sociais.

A entrada dos dados no *software* SPSS foi possível através da importação dos dados em formato Excel.

Conforme Yin (2001), em estudo de caso, a análise dos dados consiste em examinar, categorizar, classificar em tabelas ou, do contrário, recombinar as evidências com as devidas proporções iniciais do estudo.

De acordo com Roesch (2006), o pesquisador, ao finalizar a coleta de dados, depara-se com várias formas de análise, como: calcular média, computar porcentagens e verificar se os dados examinados possuem significância estatística. Portanto, a técnica de análise dos dados coletados neste estudo foi a computação de porcentagens.

A amostra constitui-se de 50 participantes, dentre os quais se encontram funcionários da área administrativa e áreas técnicas: saúde, lazer, educação e responsabilidade social.

3.5 LIMITAÇÕES DO MÉTODO

Este estudo, como já mencionado, visa analisar os fatores de qualidade de vida no trabalho na opinião dos funcionários do Serviço Social da Indústria de Porto Alegre-RS, gerando comprometimento com a organização. Com os dados apresentados poderão ser identificado os fatores que ainda não atingem o grau de satisfação dos funcionários sendo possível fornecer subsídios para melhoria da satisfação dos mesmos. Tais sugestões podem não sofrer mudanças dependendo da conclusão construída com base nas informações do estudo, pois poderão ser fatores que fogem da administração local.

A pesquisa em questão não tem seu final nos dados apresentados, podendo ter continuidade do estudo para aprofundamento dos resultados apresentados, bem como ampliação da pesquisa em outras unidades da empresa SESI.

Outra limitação existente, é que este estudo está direcionado para a empresa SESI-RS a qual a pesquisadora trabalha atualmente, podendo influenciar em certas respostas dadas pelos funcionários que podem ter se sentido intimidado em dar a resposta fidedigna aos dados levantados.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DO CASO

As Tabelas abaixo mostram a média em percentuais em relação a satisfação/insatisfação a cada preposição encontradas na pesquisa realizada com funcionários do SESI-RS, mediante indicadores baseados nas dimensões do modelo de Richard Walton (1973).

Tabela 1: Condições de Trabalho

Variáveis		n	%	Desvio Padrão
Condições de trabalho	Muito insatisfeito	0	0,0	0,596
	Insatisfeito	2	4,0	
	Indiferente	9	18,0	
	Satisfeito	31	62,0	
	Muito satisfeito	8	16,0	

Fonte: Elaborado pela pesquisadora

Observa-se, nos dados da Tabela 1, que 62% encontram-se satisfeitos seguido de 16% muito satisfeito, totalizando um percentual de (78%). Porém percebe-se que 18% da amostra indica indiferença em relação as condições de trabalho e 4% insatisfeitos. Os percentuais encontrados estão mais próximos do 100% demonstrando uma tendência de estarem satisfeitos as condições de trabalho apresentada pela empresa. Porém existe um percentual de 22% no total com índices de insatisfação em relação ao dado apresentado, o qual deve ser considerado.

Tabela 2: Compensação Justa e Adequada

Variáveis		n	%	Desvio Padrão
Compensação justa e adequada	Muito insatisfeito	0	0,0	0,735
	Insatisfeito	3	6,0	
	Indiferente	24	48,0	
	Satisfeito	21	42,0	
	Muito satisfeito	2	4,0	

Fonte: Elaborado pela pesquisadora

Observa-se na Tabela 2, que 48% referem-se indiferentes seguido de 6% insatisfeitos totalizando um percentual significativo de (54%). Quanto a satisfação 42% dos funcionários estão satisfeitos, precedida de 4% muito satisfeitos, totalizando percentual de (46%). Esses resultados demonstram que são baixos os níveis de

satisfação dos funcionários em relação a compensação justa e adequada, esses dados mostram que talvez os empregados dariam uma dedicação maior ao trabalho se seus salários fossem maiores.

Tabela 3: Uso e Desenvolvimento de Capacidades

Variáveis		n	%	Desvio Padrão
Uso e desenvolvimento de capacidades	Muito insatisfeito	0	0,0	0,737
	Insatisfeito	4	8,0	
	Indiferente	7	14,0	
	Satisfeito	31	62,0	
	Muito satisfeito	8	16,0	

Fonte: Elaborado pela pesquisadora

Na Tabela 3, observa-se que 62% encontram-se satisfeitos em relação ao uso e desenvolvimento das capacidades do funcionário e 16% muito satisfeito, totalizando um percentual de (78%). Salienta-se que dos dados apresentados 14% classificam-se como indiferentes em relação ao dado questionado.

Tabela 4: Oportunidade de Crescimento e Segurança

Variáveis		n	%	Desvio Padrão
Oportunidade de crescimento e segurança	Muito insatisfeito	1	2,0	0,931
	Insatisfeito	6	12,0	
	Indiferente	7	14,0	
	Satisfeito	29	58,0	
	Muito satisfeito	7	14,0	

Fonte: Elaborado pela pesquisadora

Observa-se na Tabela 4 que, 58% dos funcionários estão satisfeitos seguido de 14% muito satisfeitos, totalizando (72%). Percebe-se que 14% apresentam-se indiferentes em relação a oportunidade e crescimento na organização precedidos de 12% totalizando percentual de (26%) desvio padrão de $\pm 0,931$.

Tabela 5: Integração Social na Organização

Variáveis		n	%	Desvio Padrão
Integração Social na Organização	Muito insatisfeito	0	0,0	0,623
	Insatisfeito	1	2,0	
	Indiferente	12	24,0	
	Satisfeito	28	56,0	
	Muito satisfeito	9	18,0	

Fonte: Elaborado pela pesquisadora

Verifica-se que na Tabela 5, quanto a integração social 56% dos funcionários encontram-se satisfeitos, bem como 18%, ficando um percentual de (74%) satisfeitos. Mas ressalta-se que 24% dos funcionários estão indiferentes quanto a integração social na organização.

Tabela 6: Direitos e Deveres

Variáveis		n	%	Desvio Padrão
Direitos e Deveres	Muito insatisfeito	0	0,0	0,706
	Insatisfeito	2	4,0	
	Indiferente	8	16,0	
	Satisfeito	28	56,0	
	Muito satisfeito	12	24,0	

Fonte: Elaborado pela pesquisadora

Observa-se na Tabela 6, que 56% estão satisfeitos quanto aos fatores de direitos e deveres da empresa analisada, precedida de 24% muito satisfeitos, totalizando (80%) dos funcionários. Porém 16% dos funcionários estão indiferentes em relação ao fator questionado.

Tabela 7: Trabalho e Esforço Total de Vida

Variáveis		n	%	Desvio Padrão
Trabalho e esforço total de vida	Muito insatisfeito	1	2,0	0,954
	Insatisfeito	11	22,0	
	Indiferente	6	12,0	
	Satisfeito	30	60,0	
	Muito satisfeito	2	4,0	

Fonte: Elaborado pela pesquisadora

Observa-se na Tabela 7, que 60% dos funcionários estão satisfeitos em relação ao esforço total de vida dedicado a organização, porém 22% dos entrevistados informam insatisfação precedidos de 12% indiferentes, totalizando (34%), com desvio padrão de $\pm 0,954$.

Tabela 8: Relevância Social da Vida no Trabalho

Variáveis		n	%	Desvio Padrão
Relevancia social da vida no trabalho	Muito insatisfeito	0	0,0	0,607
	Insatisfeito	0	0,0	
	Indiferente	7	14,0	
	Satisfeito	31	62,0	
	Muito satisfeito	10	20,0	

Fonte: Elaborado pela pesquisadora

Conforme Tabela 8, 62% dos funcionários estão satisfeitos quanto a relevância da vida no trabalho, e 20% muito satisfeitos totalizando percentual de (82%). Percebe-se que 14% dos funcionários encontram-se indiferentes, percentual semelhante que pode ser verificado em todos as dimensões analisados anteriormente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A verificação de índices de QVT pode trazer informações de fatores que interferem diretamente na satisfação e motivação pessoal e coletiva, com reflexos na excelência da estrutura e do serviço. Um estudo sobre esses elementos permite conhecer como as pessoas se sentem em relação a vários aspectos (tanto internos como externos) da empresa e, a partir daí, gerenciar esses dados, transformando essas informações em bases para a construção de estratégias que promovam o aumento do desenvolvimento.

Verificamos que existe equilíbrio entre as dimensões analisadas, podendo situar-se a Qualidade de Vida dos funcionários do SESI-Porto Alegre/RS como satisfatório em alguns aspectos. Elevada concentração em satisfação nas dimensões que abrangem aspectos sociais, de relacionamento e desenvolvimento do potencial. Em contrapartida, há insatisfação/indiferença nos aspectos que abordam compensação e esforço total ao trabalho.

É importante ressaltar que em todos os blocos se mantêm um percentual em torno de 14% indiferentes/insatisfeitos, sendo esses fatores a serem investigados posteriormente para que possa ser melhorada a percepção dos funcionários nesses âmbitos analisados, favorecendo o comprometimento com a instituição.

Conforme Pizzoli (2005), as empresas necessitam de pessoas motivadas e comprometidas com seus objetivos e sua filosofia. Desse modo, o levantamento das percepções dos funcionários em relação aos fatores intervenientes de qualidade de vida no trabalho torna-se fundamental.

O Departamento Nacional do SESI é o órgão administrativo superior, responsável por definir os objetivos institucionais e repassar normas e instruções aos departamentos regionais, de acordo com as diretrizes do Conselho Nacional do SESI. Dessa forma muitas vezes as diretrizes nacionais não estão de acordo com as dimensões em que os departamentos regionais se encontram, gerando insatisfação de muitos funcionários.

Fatores constituintes da própria estrutura organizacional podem comprometer diretamente o desenvolvimento e a atuação, como ausência de reconhecimento pelo trabalho, comunicação deficiente, salário incompatível com a função ou muito abaixo do mercado. Essa associação pode colocar em risco a motivação e a satisfação,

vindo a contribuir, conseqüentemente, para uma baixa produtividade e queda na qualidade do serviço prestado.

Verificar a qualidade de vida no trabalho e a análise dos aspectos não encontrados com percentuais positivos podendo afetar o individuo e o grupo, caracteriza a importância dessa pesquisa, podendo assim propiciar a criação de estratégias para reestruturação que favoreça a melhoria das condições de trabalho, com repercussão no aumento de produtividade e qualidade na prestação de serviços.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, L. G.; FRANÇA, A. C. L. Estratégias de recursos humanos e gestão de qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 40-51, 1998.
- ARAUJO, A. P. **Motivação e satisfação no trabalho**: uma pesquisa junto aos empregados de uma instituição bancária, a partir da teoria da motivação e higiene formulada por F. Herzberg. 1985. 102f. Dissertação (Mestrado). Faculdade de Economia e Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, 1985.
- BASTOS, A. V. B.; BRANDÃO, M. G. A.; PINHO, A. P. M. Comprometimento organizacional: uma análise do conceito expresso por servidores universitários no cotidiano de trabalho. **RAC**, v. 1, n. 2, p. 97-120, maio/ago. 1997.
- BEGLEY, T. M.; CZAICA, J. M. *Panel analysis of the moderating effects of commitment on job satisfaction, intent to quit, and health following organizational change*. **Journal of Applied Psychology**, v. 78, n. 4, p. 552-556, 1993.
- BOM SUCESSO, E. P. **Trabalho e qualidade de vida**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Elsevier, 2005.
- CODA, R. **Satisfação no trabalho e características das políticas de recursos humanos para executivos**. 1986. 180f. Tese (Doutorado). Faculdade de Economia e Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, 1986.
- CODO, W. Um diagnóstico do trabalho (em busca do prazer). In: CODO, W.; TAMAYO, A.; BORGES-ANDRADE, J.E. **Trabalho, organizações e cultura**. 1997. Disponível em: <<http://www.infocien.org/Interface/Colets/v01n11a05.pdf>>. Acesso em: 13 maio 2011.
- CURA, M. L. A. D. **Satisfação profissional do enfermeiro**. 1994. 190f. Dissertação (Mestrado). Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, SP, 1994.
- FERNANDES, E. C.; BOOG, G.G. Gerência de recursos humanos: obstáculos e oportunidades dos anos 80. **Revista de Administração**, v. 18, n. 4, p. 88-90, 1984.
- FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir pra melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FERREIRA, A. Antonio; REIS, Ana C.F.; PEREIRA, Maria I. **Gestão empresarial**: de Taulor aos nossos dias. Evolução e Tendências da Moderna Administração de Empresas. São Paulo: Pioneira, 1999.
- FLECK, M. P. de A. et al. Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação da qualidade de vida da OMS (WHOQOL-100). **Revista Brasileira de Psiquiatria**, São Paulo, v. 21, n. 1, p. 18-29, 1999.

FRANÇA, A. C. L. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. **Revista Brasileira de Medicina Psicossomática**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 79-83, abr./maio/jun. 1997.

FRASER, T. M. **Human stress, work and job satisfaction: a critical approach**. German: International Labour Office, 1983.

FRY, Ann. *Proper hiring can foster 'happiness' in workplace*. **Austin Business Journal**, febr. 19 2001. Disponível em: <<http://www.austin.bizjournals.com/austin/stories/2001/02/19/smallb4.html>>. Acesso em: 19 out. 2011.

HAMPTON, David R. **Administração: processos administrativos**. São Paulo: McGrawHill, 1991.

HARMAN, W.; HORMAN, J. **O trabalho criativo: o papel construtivo dos negócios numa sociedade em transformação**. São Paulo: Cultrix, 1992.

KAUSHIK, N.; TONK, M. S. *Personality and quality of work life*. **Journal of Organizational Behavior**, v. 7, n. 3, p. 34-46, 2008.

LICHT, R. H. **Satisfação, responsabilidade e sentido no trabalho: um estudo preliminar de associação**. 1990. 85f. Dissertação (Mestrado). Faculdade de Economia e Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, 1990.

LOCKE, E. A. *The nature and causes of job satisfaction*. In: DUNNETTE, M. D. (Ed.). **Handbook of industrial and organizational psychology**. Chicago: Rand McNally, pp. 1297-1349, 1976.

MANSSOUR, A. B. B. *et al.* **Tendências em recursos humanos**. Porto Alegre: Multipressos, 2001.

MARTINEZ, M. C.; PARAGUAY, A. I. B. B. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cad. psicol. Soc. Trab.** [online], v. 6, p. 59-78, 2003. Disponível em: <[HTTP://pepsic.bvs-psi.org.br/scielo.php=sci_arttext&pid=S1516-7172003000200005&ing=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvs-psi.org.br/scielo.php=sci_arttext&pid=S1516-7172003000200005&ing=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 13 fev. 2011

McGREGOR, Douglas Murray. **The human side of enterprise**. Nova York: McGraw-Hill, 1960.

PAULA, N. M. **Levantamento dos fatores de satisfação e insatisfação no trabalho vivenciados pelos docentes de alguns cursos de graduação em nutrição no Brasil**. 1990. 73f. Dissertação (Mestrado). Faculdade de Administração, Hospital São Camilo, São Paulo, SP, 1990.

PEREIRA, R. A. V. **Dimensões de qualidade de vida no trabalho: estudo de caso**. Profissionais de vendas da indústria farmacêutica. 2004. 102f. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ, 2004.

PÉREZ-RAMOS, J. **Satisfação no trabalho: metas e tendências**. 1980. 68f. Tese de Livre-docência. Instituto de Psicologia de Assis, Universidade Estadual Júlio de Mesquita Filho, Assis, SP, 1980.

PIZZOLI, L. M. L. **Qualidade de vida no trabalho**: um estudo de caso das enfermeiras do Hospital Heliópolis. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.org/scielo.php?pid=S141381232005000400028&script=sci_arttext&tling=pt>. Acesso em: 27 fev. 2011.

RAFAEL, M.; LIMA, M. R. Qualidade de vida no trabalho: um estudo preliminar com adultos trabalhadores. In: CONFERÊNCIA DESENVOLVIMENTO VOCACIONAL, VIRTUAL, 4., 1., 2008, Braga. Investigação e Ensino. **Actas...** Braga: Universidade do Minho, 2008.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. Rio de Janeiro: LTC, 2001.

RODRIGUES, Marcus V.C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. Petropolis: Vozes, 1999.

ROESCH, Sylvania Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. Colaboração de Grace Vieira Becker, Maria Ivone de Mello. 3. ed. 2. reimp. São Paulo: Atlas, 2006.

ROSE, R. C.; BEH, L.; UII, J.; IDRIS, K. *Quality of work life: Implications of career dimensions*. **Journal of Social Sciences**, v. 2, n. 2, p. 61-67, 2006.

SARAJI, G., N.; DARGAHI, H. *Study of quality of work life (QWL)*. **Iranian Journal Pubi Health**, v. 35, n. 4, p. 8-14, 2006.

SCHEIBLE, A. C. **Comportamento no trabalho**: um estudo de caso de suas relações com desempenho e práticas de gestão. 2004. 91f. Dissertação (Pós Graduação em Administração). Universidade Federal da Bahia, Salvador, BA, 2004.

SIQUEIRA, M.M.M.; GOMIDE JUNIOR, S. Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. In: ZANELLI, J.C.; BORGES-ANDRADE, J.E.; BASTOS, A.V.B. (Org.). **Psicologia, organizacional e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 300-328.

SIRGY, M. J.; EFRATY, D.; SIEGEL, P.; JIN LEE, D. *A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories*. **Social Indicators Research**, v. 55, p. 241-302, 2001.

STAW, B.M. *Organizational behavior: a review and reformulation of the field's outcome variables*. **Annual Review of Psychology**, v. 35, p. 627-66, 1994.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, v. 8, n. 1, p. 23-34. 2001.

VERGARA, Sylvania Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

WALTON, R. E. *Quality of working life: what is it?* **Sloan Management Review**, Cambridge, v. 15, p.11-22, 1973.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZALEWSKA, A. M. *Achievement and social relations values as conditions of the importance of work aspects and job satisfaction*. ***International Journal of Occupational Safety and Ergonomics***, v. 5, n. 3, p. 395-416, 1999a.

ZALEWSKA, A. M. *Job satisfaction and importance of work aspects related to predominant values and reactivity*. ***International Journal of Occupational Safety and Ergonomics***, v. 5, n. 4, p. 485-511, 1999b.

ANEXO A – Questionário

INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO

Expresse sua opinião em termos de grau de insatisfação/satisfação em relação a cada proposição abaixo, assinalando com um X o número que corresponde a sua resposta, observando a seguinte escala:

1	2	3	4	5
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito

BLOCO 1 - CONDIÇÕES DE TRABALHO

Qual o seu nível de satisfação em relação aos itens de condições de trabalho, abaixo listados?

PROPOSIÇÕES	MI	I	N	S	MS
1.1 Carga horária para as atividades desempenhadas	1	2	3	4	5
1.2.Equipamentos e materiais disponíveis.	1	2	3	4	5
1.3 Qualidade dos equipamentos e materiais disponíveis.	1	2	3	4	5
1.4 Conforto do ambiente físico.	1	2	3	4	5
1.5 Limpeza do ambiente físico.	1	2	3	4	5

BLOCO 2 - COMPENSAÇÃO JUSTA E EDEQUADA

Qual o seu nível de satisfação em relação aos itens de compensação justa e adequada, abaixo listados?

PROPOSIÇÕES	MI	I	N	S	MS
2.1 Salário pago pelas atividades desempenhadas.	1	2	3	4	5
2.2 Plano de benefícios oferecido pela empresa	1	2	3	4	5
2.3 Equidade salarial interna	1	2	3	4	5
2.4 Equidade salarial externa.	1	2	3	4	5

BLOCO 3 - USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES

Qual o seu nível de satisfação em relação aos itens de uso e desenvolvimento de capacidades, abaixo listados?

PROPOSIÇÕES	MI	I	N	S	MS
3.1 Feedback da gestão sobre o trabalho	1	2	3	4	5
3.3 Autonomia do trabalho	1	2	3	4	5

BLOCO 4 - OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA

Qual o seu nível de satisfação Em relação aos itens de oportunidade de crescimento e segurança abaixo listados?

PROPOSIÇÕES	MI	I	N	S	MS
4.1 Estabilidade na empresa	1	2	3	4	5

BLOCO 5 - INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO

Qual o seu nível de satisfação em relação aos itens de integração social na organização abaixo listados?

PROPOSIÇÕES	MI	I	N	S	MS
5.1 Igualdade de tratamento e oportunidades .	1	2	3	4	5
5.2 Relacionamento entre colegas.	1	2	3	4	5
5.3 Relacionamento entre os superiores e subordinados	1	2	3	4	5

BLOCO 6 - DIREITOS E DEVERES

Qual o seu nível de satisfação em relação aos itens de direitos e deveres dos funcionários?

PROPOSIÇÕES	MI	I	N	S	MS
6.1 Cumprimento de obrigações.	1	2	3	4	5
6.3 Liberdade de expressão.	1	2	3	4	5

BLOCO 7 - TRABALHO E ESFORÇO TOTAL DE VIDA

Qual o seu nível de satisfação em relação aos itens de trabalho e esforço total de vida abaixo listados?

PROPOSIÇÕES	MI	I	N	S	MS
7.1 Equilíbrio entre o tempo dispensado no trabalho e na vida pessoal.	1	2	3	4	5
7.2 Tempo para a vida familiar.	1	2	3	4	5
7.3 Tempo par lazer.	1	2	3	4	5

BLOCO 8 - RELEVANCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO

Qual o seu nível de satisfação em relação aos itens de relevância social da vida no trabalho abaixo listados?

PROPOSIÇÕES	MI	I	N	S	MS
8.2 Imagem da empresa na comunidade.	1	2	3	4	5
8.3 Conceito da empresa nos órgãos públicos.	1	2	3	4	5
8.4 Empresa se preocupar com a comunidade.	1	2	3	4	5