

## Qualidade de Vida no Trabalho: a Percepção de Futuros Administradores

### AUTORAS

**THAIS VIEIRA NOGUEIRA**

Universidade Estadual do Ceará  
thaisvn@hotmail.com

**MARIANA AGUIAR ALCÂNTARA**

Faculdade 7 de setembro - Fa7  
maabrito@fa7.edu.br

**DAFNE OLIVEIRA CARLOS DE MORAIS**

Universidade Estadual do Ceará  
dafne\_oliveira@hotmail.com

**TALLITA ARAÚJO LOPES VIEIRA**

Universidade Estadual do Ceará  
tallita.alv@gmail.com

### RESUMO

Este trabalho surgiu do interesse em estudar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) para descobrir e entender o que satisfaz um indivíduo em uma organização e o faz querer continuar a ser membro da mesma, estando assim satisfeito e sendo produtivo para a empresa. O presente estudo teve como objetivo analisar a percepção dos estudantes do curso de graduação em Administração acerca dos fatores que compõem a QVT das empresas onde trabalham. Utilizou-se pesquisas bibliográficas e aplicação de cem questionários estruturados, em uma Instituição de Ensino Superior, com base nas categorias conceituais de QVT propostas por Walton. As informações da pesquisa foram tratadas através de métodos estatísticos descritivos, com a elaboração de tabelas e gráficos utilizando os recursos do Programa Excel 2010 e do *software* SPSS. Como resultado desta pesquisa, pode-se verificar a percepção dos estudantes de acerca das ações de QVT oferecidas pelas empresas, assim como sugestões de melhoria para as mesmas. Desse modo, a pesquisa fornece uma contribuição para o estudo e para as ações de QVT das empresas de modo a procurar manter o colaborador satisfeito e produtivo.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Indicadores de QVT. Gestão de Pessoas.

### ABSTRACT

This study emerged from the need to analyse the Quality of Working Life (QWL) to discover and understand what satisfies an individual in an organization and makes him want to remain a member, being satisfied and productive for the company. The present study aimed to analyze the perceptions of the graduation students from the course in Management about the factors that compose the QWL of the companies where they work. We used bibliographical research and application of one hundred structured questionnaires, in an Institution of Higher Education, based on conceptual categories of QWL proposed by Walton. The information in the study were treated using descriptive statistical methods, with the preparation of tables and graphs using the resources from the Excel 2010 and SPSS software. As a result of this research, we can verify the perception of students about the actions of QWL offered by companies, as well as suggestions for improvement for them. In this way, the study provides a

contribution to the study and for the actions of QWL of the companies in order to try to keep the employee pleased and productive.

Key-words: Quality of Working Life. QWL Indicators. People Management.

## 1 INTRODUÇÃO

O motor de todas as organizações são as pessoas. O que faz as organizações venderem seus produtos ou serviços são os clientes que também são pessoas. Clientes esses cada vez mais exigentes com produtos e serviços de qualidade. E quem oferece os mesmos são as organizações e quem faz as mesmas funcionarem são as pessoas que nelas atuam de forma sistêmica.

Existem fatores que contribuem para o desempenho do indivíduo na organização: salário, remuneração, benefícios, identificação com a função exercida, qualidade de vida no trabalho (QVT), dentre outros.

A QVT, um dos fatores citados anteriormente, está ligada ao subsistema de manutenção de pessoas dentro da organização. De acordo com Vasconcelos (2001, p.1), “No século XX, muitos pesquisadores contribuíram para o estudo sobre a satisfação do indivíduo no trabalho.” O autor também faz menção aos trabalhos realizados que culminaram no surgimento da QVT: estudo realizado na Western Electric Company (Hawthorne, Chicago) que auxiliou na Escola das Relações Humanas, na década de 1920; à Hierarquia das Necessidades de Maslow; Teoria X de McGregor; fatores higiênicos e motivadores de Herzberg. Nadler e Lawler *apud* Fernandes (1996) tratam da evolução do conceito de QVT como uma variável (nos anos de 1959 a 1972); abordagem (1969 a 1974); método (1972 a 1975); movimento (1975 a 1980), dentre outros.

O mundo do trabalho mostra que as pessoas estão cada vez mais trabalhando e o tempo que elas tem para as demais atividades (desvinculadas do trabalho) tem diminuído, principalmente após a década de 90, depois dos processos de *downsizing*, reestruturação e reengenharia que marcaram os anos 90 (VEIGA, 2000 *apud* VASCONCELOS, 2001).

A relevância deste estudo é que, pelo fato de as organizações estarem passando por mudanças contínuas para a sobrevivência e competição das mesmas, para realizar mudanças com êxito, as pessoas existentes nestas empresas precisam estar preparadas não só para este momento, mas principalmente para contribuir com o objetivo principal organizacional. Dependendo da qualidade de vida no trabalho que os colaboradores possuem na organização a qual atuam, esse fator poderá satisfazê-los ou não dentro da mesma, podendo trazer bem-estar aos mesmos. Ao ingressar em uma organização ou mudar de função e cargo dentro da mesma ou de outra, podem ocorrer mudanças biológicas, comportamentais e emocionais, que traz consequências na saúde mental, física e no desempenho do colaborador, respectivamente, segundo modelo de consequências do stress ocupacional de Limongi-França (2009).

A partir desde tema, optou-se por estudar a percepção que os estudantes de Administração de uma Instituição de Ensino Superior (IES) de Fortaleza, que exercem atividade profissional em alguma empresa, possuem acerca da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), procurando visualizar a importância que os mesmos dão ao tema e à satisfação que eles possuem com relação às empresas que trabalham.

Com base na contextualização citada anteriormente, este estudo pretende responder ao seguinte questionamento: Qual a percepção dos estudantes de Administração de uma IES de Fortaleza acerca dos fatores que compõem a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) das empresas de onde trabalham?

O objetivo foi analisar a percepção dos estudantes de Administração de uma Instituição de Ensino Superior (IES) de Fortaleza/CE acerca dos fatores relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho.

Para alcançar o objetivo, foram buscadas as seguintes ações:

a) Identificar o perfil profissional e demográfico de estudantes de Administração que exercem função(ões) em alguma organização;

- b) Identificar o conhecimento dos alunos acerca das ações de QVT nas empresas onde exercem atividade profissional;
- c) Verificar a importância que os estudantes de Administração dão às práticas de QVT que as empresas devem oferecer;
- d) Mensurar a satisfação dos estudantes de Administração com relação a QVT das empresas onde os mesmos trabalham, de acordo com os fatores propostos por Walton;

## 2 GESTÃO DE PESSOAS NAS ORGANIZAÇÕES

O atual contexto das organizações configura-se em um painel humano determinado por mudanças aceleradas e significativas nas dimensões social, econômica, política, cultural, dentre outras. Essas mudanças têm originado um choque na sociedade de forma geral, e, como consequência, na gestão das organizações. No contexto empresarial, esses impactos e seus reflexos estão presentes na globalização, na tecnologia, no conhecimento, na informação, no cliente, nas pessoas, de um modo geral, que interferem no meio.

O controle do trabalho vem se tornando cada vez mais eficiente e eficaz com a sistematização dos dados da empresa, o que a torna mais organizada e rápida no acesso às informações sem precisar estar na própria organização para visualizar as mesmas. O colaborador pode ter acesso às informações desejadas em casa, no cliente, no trânsito ou em qualquer outro lugar, estando apenas conectado através da tecnologia (telecomunicação) à empresa, tecnologia essa que permite grandes transformações na sociedade e que gera progresso e evolução. A tecnologia é uma importante ferramenta que auxilia o trabalho nas organizações.

Conforme explicita Bolgar (2002), para exercitar a criatividade, inovar e atuar com qualidade, a empresa precisa trabalhar com capital intelectual, ou seja, com conhecimento, que faz com que as empresas competem e se diferenciem no mercado, que está presente nos sistemas de informação das mesmas e nos próprios colaboradores. O conhecimento é apontado como o capital em circulação mais valioso de uma empresa.

No século XX, após o impacto da Revolução Industrial, as Relações Industriais surgiram como uma atividade intermediadora entre as organizações e as pessoas para reduzir os conflitos entre os objetivos organizacionais e individuais dos colaboradores. Houve uma preocupação maior com as condições de trabalho e concessão de benefícios do que o mundo do trabalho antes daquela época.

Na década de 1950, esse conceito de Relações Industriais mudou e passou a ser chamado de Administração de Pessoal que não só intermediava os tais conflitos, mas também administrava as pessoas de acordo com a legislação. Ao redor da década de 1960, o conceito novamente ampliou-se passando a denominar-se Administração de Recursos Humanos. Nessa época as pessoas passaram a ser vistas como recursos fundamentais para o êxito das organizações e começaram a adotar métodos específicos para administrar os subsistemas de Recursos Humanos. Na década de 1990, com a globalização da economia, as organizações passaram a ver as pessoas não apenas como um recurso produtivo, mas como seres humanos e como elementos (dotados de inteligência, habilidades, conhecimento e aprendizado) impulsionadores e parceiros da organização.

A gestão de pessoas nas organizações é responsável pela atração e seleção dos colaboradores, treinamento dos funcionários de acordo com o cargo e cultura organizacional, manutenção dos mesmos dentro da empresa e desligamento deles da organização. Para manter os funcionários na organização e “vestindo a camisa” da mesma, deve-se oferecer salário compatível com o mercado, benefícios sociais, um bom ambiente de trabalho e motivá-lo, além de promover a Qualidade de Vida no Trabalho.

A QVT encontra-se no sistema de Compensação ou Manutenção, pois sua função, além de melhorar a produtividade do indivíduo dentro da organização através de sua promoção de qualidade de vida, de acordo com Gil (2001), tem como objetivo criar uma organização mais humana, mediante maior grau de encargo e de autonomia no labor, retorno frequente de feedback sobre a performance, maior múltiplo e adequação de atividades e destaque no incremento pessoal do indivíduo. Dessa forma, os programas de QVT beneficiam a implicação dos funcionários nas decisões que influenciam suas áreas de trabalho.

Tais objetivos são essenciais para promover a QVT dentro das empresas e, assim, obter o comprometimento dos indivíduos para com suas responsabilidades, e, conseqüentemente, sua produtividade, crescimento e competitividade da organização frente ao mercado.

### **3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Segundo Walton (1973), a expressão Qualidade de Vida tem sido usada com constância para delinear certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do progresso tecnológico, da produtividade e do desenvolvimento econômico.

Para Limongi-França (1997), QVT é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a locação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas do ambiente laboral. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre quando a empresa enfoca as pessoas como um todo, chamado de enfoque biopsicossocial, que representa o fator diferencial para a concretização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na instituição.

De acordo com Nadler e Lawler (1983), qualidade de vida é uma forma de pensar nas pessoas, no trabalho e nas próprias organizações. O que distingue os programas de QVT, segundo eles, são a preocupação com as conseqüências e resultados do trabalho sobre os indivíduos dentro da organização e a efetividade da mesma, com a participação dos trabalhadores no propósito de solucionar problemas e na tomada de decisões empresariais.

A QVT, por sua vez, trata-se de um conceito ligado à satisfação dos funcionários dentro da organização na construção do ambiente de trabalho, relacionada à sua estabilidade e segurança dentro da mesma, a sua capacidade de produzir e contribuir para o sucesso da empresa, reconhecimento, oportunidades de crescimento, facilidades obtidas através dela, remuneração justa e adequada, dentre outros aspectos os quais contribuem para o alívio de tensão e estresse na vida profissional e pessoal.

O estresse é um fator que influencia na percepção da QVT. Na visão de Bohlander; Snell (2010, p.468), “O estresse é qualquer exigência feita a um indivíduo que requeira um grande esforço, responsabilidade, dedicação”. Dependendo da forma de como ocorra a interação entre o indivíduo e o ambiente de trabalho, pode ocasionar uma tensão/pressão no primeiro, surgindo então o estresse no ambiente de trabalho. Esse estresse, principalmente em excesso, pode ser prejudicial à saúde do colaborador, visto que os efeitos negativos do mesmo incluem problemas gastrointestinais, ansiedade, doenças cardíacas, depressão, dentre outros, causando assim um desconforto no mesmo. Porém, sendo prejudicial ao colaborador, também será prejudicial à empresa, visto que provavelmente estes problemas irão afetar na produtividade da organização.

De acordo com a estrutura fatorial do ASSET (ROSSI, 2009) há fatores que podem ser fontes de estresse, tais como: relacionamentos no trabalho, emprego, sobrecarga, controle, segurança do emprego, recursos e comunicação, equilíbrio entre trabalho e vida, salário e benefícios, comprometimento da organização com os funcionários e vice-versa, saúde física,

bem-estar psicológico. Tais fontes, se não estiverem bem administradas e equilibradas, promoverão redução do bem-estar dos colaboradores e a diminuição da QVT.

A melhoria da produtividade de uma organização não se dá apenas por uma boa produção e eficiência dos colaboradores, mas sim pela qualidade de vida de cada um dentro e fora da empresa. A vida de cada trabalhador não se resume apenas à organização a qual estão inseridas, mas também a vida pessoal e familiar.

A maioria das empresas deve buscar uma forma de melhorar a qualidade de vida no trabalho de seus funcionários, visto que são estes que influenciam no sucesso ou insucesso da organização, ou seja, no atingimento de metas da mesma. Para que haja essa melhoria, é necessário que a organização invista em programas de QVT para seus funcionários. Este programa tem que estar adaptado de acordo com a cultura (valores) e estrutura organizacional e perfil dos colaboradores.

Segundo Limongi-França (*apud* Rossi, 2009), as ferramentas diagnósticas mais utilizadas para promover a saúde integrada à QVT são comissões de qualidade de vida, diagnóstico do clima organizacional, equipes temáticas para melhorias, autogestão da saúde, relatórios médicos, índice de absenteísmo, mapeamento do perfil sociofamiliar, agrupamento de compensações e benefícios, pesquisa de opinião junto à comunidade, cumprimento de exigências legais, avaliações de satisfação e desempenho de clientes internos e externos, sobre determinado produto ou serviço de qualidade de vida, campanhas educativas, programas de incentivos.

### 3.1 Origens do estudo da Qualidade de Vida no Trabalho

Vale destacar alguns estudos que contribuíram para a satisfação do indivíduo no trabalho, tais como: o conhecido “Estudo de Hawthorne”, realizado por Elton Mayo, onde foi estudado a forma a qual a intensidade da iluminação influenciava na eficiência da produtividade dos trabalhadores da Western Electric Company; a Pirâmide de Maslow, onde é exposta cinco necessidades através de uma hierarquia que, conforme uma necessidade vai sendo suprida, surge outra, de acordo com a ordem da hierarquia: necessidades fisiológicas (base da pirâmide), segurança, sociais, estima e auto-realização (topo da pirâmide), conforme explicada anteriormente; Fatores Higiênicos e Motivadores, trabalho de Herzberg, que dizem respeito à satisfação ou insatisfação devido ao trabalho.

No decorrer dos últimos anos, a QVT vem aprimorando seus conceitos e evoluindo em diferentes campos. Segue no QUADRO 2 a evolução do conceito de QVT criada por Nadler e Lawler (*apud* Fernandes, 1996), onde se pode ver de forma mais abrangente:

#### QUADRO 2 - Evolução do Conceito 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 *apud* Fernandes (1996).

### 3.2 Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho

Os estudos de Qualidade de Vida no Trabalho já existem há algum tempo. Dentre os principais autores que desenvolveram modelos de forma a facilitar seu estudo, vale destacar o modelo de Walton, o de Westley e o de Davis e Werther. Para este trabalho, foi escolhido o modelo de Walton.

Richard Walton (1973, p.11) ilustra através do QUADRO 3 as oito categorias conceituais de QVT. Para a elaboração das mesmas, ele questionou-se de que forma a QVT deveria ser conceituada e como ela pode ser medida; quais os critérios apropriados e como eles são interrelacionados; de que forma cada um é relacionado à produtividade; e se estes critérios são uniformemente separados em todos os grupos de trabalho.

QUADRO 3 – CATEGORIAS CONCEITUAIS DE QVT PROPOSTA POR WALTON

CATEGORIAS CONCEITUAIS	FATORES DE QVT
<b>1 - Compensação justa e adequada</b>	Equidade interna e externa Justiça na compensação Partilha nos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários
<b>2 - Condições de Trabalho</b>	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
<b>3 - Uso e Desenvolvimento de Capacidades</b>	Autonomia Habilidades múltiplas Informações sobre o processo de trabalho Auto-controle reativo
<b>4 - Oportunidade de Crescimento e Segurança</b>	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança no emprego

<b>5 - Integração Social na Organização</b>	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso Comunitário
<b>6 – Constitucionalismo</b>	Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos de proteção do trabalhador Direitos trabalhistas
<b>7 - O Trabalho e o Espaço Total de Vida</b>	Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer e família Papel balanceado no trabalho
<b>8 - Relevância Social da Vida no Trabalho</b>	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Fonte: Walton (1973, p.11).

Tais categorias conceituais descritas são critérios para diagnosticar e analisar as ações e programas de QVT e devem ser vistas de forma sistêmica e ser interagidas constantemente.

A Compensação Justa e Adequada, trata-se do que o trabalhador julga, com relação à sua remuneração, se comparada aos outros colegas de trabalho (equidade interna) e se está compatível com o mercado (equidade externa) e se o que ele recebe da organização é justo para com as suas atividades exercidas e sua produtividade e ainda é suficiente para suprir “os padrões sociais determinados ou subjetivos do empregado” (FREITAS; SOUZA, 2008, p. 4), além da proporcionalidade entre salários.

As Condições de Trabalho dizem respeito à jornada laboral, bem como o pagamento de horas extras (caso necessário que o indivíduo precise trabalhar além de sua jornada normal), a uma estrutura física que forneça segurança, bem-estar, ausência de insalubridade e mínimas condições para se trabalhar de maneira saudável, de forma a reduzir o risco de doenças ocupacionais e que não venha a prejudicar o trabalhador.

O Uso e Desenvolvimento de Capacidades diz respeito à autonomia do trabalhador para com as suas atividades laborais, bem como as habilidades múltiplas as quais o mesmo desenvolve e a empresa o permite usá-las, além da obtenção de informações sobre o processo de trabalho e *feedbacks* constantes e desenvolvimento de auto-controle reativo. Tais pontos afetam a auto-estima, a produtividade e possíveis mudanças no ambiente de trabalho.

A categoria que fala à respeito de Oportunidade de Crescimento aborda a possibilidade de ascensão funcional, salarial e pessoal, bem como a segurança (estabilidade) empregatícia dentro da organização.

A Integração Social na Organização possui como fatores, de forma a melhorar a QVT: a ausência de preconceitos, independente de raça, cor, sexo, e/ou aparência; a igualdade entre os membros; a mobilidade dentro da organização visando a qualificação de trabalhadores que tenham potencial para exercer determinadas atividades; o relacionamento interpessoal com os colegas de trabalho, bem como o senso comunitário.

O Constitucionalismo aborda como fatores a privacidade pessoal, ou seja, a vida pessoal do indivíduo, o que ele faz fora da organização, não afeta sua função dentro da empresa; a liberdade de expressão, ou seja, a liberdade para os funcionários de expressarem-

se quando algo vai bem ou não; o tratamento imparcial entre as funções e; os direitos de proteção ao trabalhador e trabalhistas que é o uso da lei para resolver determinadas situações que podem trazer problemas dentro da empresa aos trabalhadores, bem como a não utilização de seus direitos dentro da mesma.

O Trabalho e o Espaço Social de Vida possui como fatores a estabilidade de horários, bem como a sua flexibilidade; a redução de mudanças geográficas, para que o trabalhador não sofra devido à mudanças que podem afetar a sua QVT e sua família; tempo disponível para lazer a família, para que o ajude a produzir melhor e; papel balanceado no trabalho, para não comprometer os demais itens. E, a Relevância Social na Vida no Trabalho preocupa-se com a imagem geral que o trabalhador possui da empresa, bem como suas práticas de Responsabilidade Social e responsabilidade pelos produtos, além das práticas de emprego praticadas pelas organizações.

Tais fatores, de acordo com este modelo, podem influenciar na satisfação e na auto-estima do trabalhador e, conseqüentemente, sua produtividade dentro da organização, o que pode comprometer o desempenho da mesma.

## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

De acordo com Gil (2002), a metodologia de pesquisa deste artigo refere-se:

a) Pesquisa bibliográfica: Consultas a livros, artigos, periódicos, manuais, além de escritos de outras espécies, para construir a fundamentação teórica da futura dissertação.

b) Pesquisa a documentos virtuais: Consultas a artigos científicos e a bancos de dados sobre os assuntos que compõem o estudo desse trabalho.

c) Pesquisa de campo: Aplicação de questionários de forma quantitativa a alunos graduandos do curso de Administração de uma IES de Fortaleza que exercem funções em organizações, a fim de cumprir com o objetivo deste trabalho monográfico.

O objeto de estudo deste trabalho foram os estudantes de graduação do curso de Administração do turno da noite de uma IES de Fortaleza, que exercem atividade remunerada. Foram escolhidos os alunos de Administração pela maioria estar no mercado de trabalho, em organizações com fins lucrativos e, do turno da noite, por indicar que a maioria exerça atividade remunerada em horário comercial. Escolheu-se determinada IES pelo Ministério de Educação (MEC) considerá-la como uma das melhores faculdades particulares de Fortaleza, Ceará.

A pesquisa é de cunho quali-quantitativo e amostra por conveniência. Para GOMES; ARAÚJO (2005), o contexto atual é bastante favorável para a utilização de pesquisas que possuam um enfoque múltiplo, ou seja, qualitativa e quantitativa.

No semestre de 2012.1, o curso de Administração da IES englobou 728 alunos cursando Administração, sendo 425 no período da noite, contudo nem todos exercendo atividade remunerada. Foram aplicados 100 questionários avaliando, através de 30 questões objetivas, o perfil dos respondentes e das empresas onde trabalham, bem como o que esperam e o que possuem de ações de QVT, com base no modelo descrito anteriormente, proposto por Walton (1973), onde são listadas oito categorias conceituais, bem como os fatores de cada categoria que influenciam a QVT. Contou-se também com duas questões subjetivas onde os alunos iriam apontar as ações que eles têm conhecimento de QVT na empresa onde trabalham e outra com sugestões para a melhoria da QVT.

O modelo proposto por Walton foi escolhido devido à sua utilização na maioria das referências utilizadas neste trabalho e pela clareza e completude em relação aos demais. As informações da pesquisa quantitativa foram tratadas através de métodos estatísticos descritivos, utilizando os recursos do Programa Excel 2010 e do *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), versão 20.0, módulo de Estatística Descritiva, nos

submódulos de Frequência e Tabela de Referência Cruzada, para assim obter a frequência das respostas e o cruzamento de dados entre duas ou mais questões.

Malhotra (2006) afirma que a pesquisa descritiva é realizada para descrever as características de grupos, estimar a porcentagem de unidades em uma população específica que exibe um determinado comportamento e/ou fazer previsões específicas.

## 6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### 6.1 Perfil social e demográfico dos respondentes

O questionário forneceu subsídios para a análise do perfil dos respondentes, bem como a ordem de importância dada aos fatores de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) proposto por Richard Walton. Houve, assim, respostas de 52 mulheres e 48 homens, sendo 73% dos respondentes na faixa entre 21 e 30 anos. Apenas 13% possui de 31 a 40 anos e apenas 2% têm mais de 40 anos.

Um quarto da amostra cursa o sexto semestre, sendo o restante bastante disperso, configurando, assim, 13% no quarto e no sétimo semestre, 14% no segundo semestre e 16% no quinto e no oitavo semestre. Quanto a ocupação, 60% atua em emprego formal em empresa privada e 27% é estagiário, sendo alocados nos ramos empresariais do seguinte modo: 29% na prestação de serviço, 24% no comércio, 18% na indústria e 17% na iniciativa pública. Caracterizando a renda familiar, 38% recebe entre 2 e 5 salários mínimos, 30% entre 5 a 10 e 19% acima de 10 salários mínimos.

A pesquisa também mostrou que 82% dos pesquisados são solteiros, 17% são casados ou possuem união estável e 1% apenas é separado ou divorciado. Dos solteiros, 79,3% estão na faixa etária de 21 a 30 anos. Referente a renda familiar, 69,4% recebe entre 2 e 10 salários mínimos, 19,4% está acima de 10 salários mínimos.

No que diz respeito à ocupação, a maioria dos respondentes, 61%, possui emprego formal em empresa privada e 27% são estagiários. Apenas 7% são empresários, 3% são autônomos e 2% são servidores públicos. Quanto ao ramo empresarial, a maioria enquadra-se na prestação de serviços (29%) e na área comercial, atuando em lojas (24%). 19% atuam em indústrias e 17% na área pública. Dos que atuam na área pública, apenas 2 são servidores públicos e os demais trabalham como terceirizados. 6% trabalham no ramo de consultoria, 1% no ramo da Saúde e 4% trabalham em outros, que, neste caso, descreveram como distribuidoras e restaurantes.

Questionados acerca de conhecerem ou não as ações de Qualidade de Vida no Trabalho em suas empresas, 66% admitiu não conhecer. Dos 34% que confirmaram conhecer, metade citam as iniciativas de atividade de ginástica laboral como as mais disseminadas, havendo também recordação de Parcerias/Convênios, Assistência de Saúde e o SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidente do Trabalho).

Vale ressaltar que o item SIPAT é um evento de obrigação das empresas brasileiras, de acordo com a legislação trabalhista, e não apenas uma ação opcional da empresa. Tal evento é promovido pela CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes), pelo menos uma vez ao ano, durante uma semana, com intuito de conscientizar os colaboradores sobre saúde e segurança no trabalho, além da prevenção de acidentes, através de palestras, treinamentos, avaliações médicas, dentre outras.

A Flexibilidade de horários diz respeito à possibilidade de sair mais cedo do horário de trabalho, caso precise, e depois repor horas. A Assistência de Saúde refere-se ao pagamento parcial ou integral de planos de saúde e planos odontológicos ao funcionário. O Plano de Cargos e Carreiras trata da possibilidade de crescimento funcional (por cargos) e salarial, quando surge a oportunidade.

A Assistência Alimentar engloba a alimentação oferecida pelo restaurante da empresa e, também, o valor creditado, no formato de cartão eletrônico ou *voucher* em “vale-alimentação” e “vale-refeição”. As Condições de Trabalho referem-se à estrutura física e os recursos que disponibilizados para execução da atividade laboral.

O item Parceiras/Convênios aborda parcerias de desconto que as empresas fazem com academias de ginástica e instituições de ensino para capacitação profissional. A Capacitação dos Colaboradores refere-se ao investimento da empresa no pagamento de cursos para o melhor desempenho do colaborador em suas atividades.

## **6.2 A importância que os estudantes de Administração dão às práticas de QVT que as empresas devem oferecer**

Da amostra pesquisada, 99 responderam à questão da importância dada às práticas de QVT que as empresas devem oferecer. Uma opção deveria ser escolhida dentre as 5 (cinco) existentes: Desnecessário, Pouco importante, Razoavelmente importante, Importante e Muito importante.

Notou-se que 30% dos respondentes avaliam as práticas de QVT como Importante e que 51% avaliam como Muito importante, o que totaliza 81% dos respondentes. Ainda 16% consideraram Razoavelmente Importante e apenas 2% como Pouco importante. Nenhum dos respondentes considerou tais práticas desnecessárias.

Os respondentes avaliaram, escrevendo na ordem de 1 (menor importância) a 8 (maior importância), os fatores que eram mais importantes para eles naquele momento. Nesta questão, dos 100 pesquisados, 99 a responderam.

Com relação à Compensação Justa e Adequada, 38% deram maior importância a este quesito (19% deram importância 7 e 19% deram 8). O que, explica já que 28 dos 81 são solteiros e 26 dos 72 estão na faixa etária entre 21 e 30 anos. O (a) único (a) separado (a)/divorciado (a) deu a este quesito maior importância. Os dados mostraram que 21% deram menor importância (12% deram importância 1 e 9% deram 2) e que estes são solteiros e que, 19 destes possuem faixa etária até 30 anos.

O segundo fator aborda as Condições de Trabalho, no geral, a maioria (45 respondentes) deu importância razoável a este quesito. As mulheres dão uma importância mais razoável a este quesito enquanto os homens dão mais importância.

A pesquisa também mostrou, neste quesito que a importância que os casados deram foi balanceada, pois dos 17 casados respondentes, em todos os graus de importância, a quantidade variou de 1 a 3, enquanto que a maioria dos solteiros deram importância razoável (36 respondentes) – graus 4 a 6.

O terceiro fala do Uso e Desenvolvimento de Capacidades a importância dada é de razoável para muita importância, 76 dos 99 respondentes deram importância de 4 a 8.

Foi identificado que os estagiários, no geral, deram maior importância a este quesito, pois 20 dos 26 estagiários que responderam este item, deram importância de 5 a 8. Vale destacar também que os que exercem emprego formal em empresa privada, responderam, em sua maioria aos graus 4 e 6, 10 e 14 respondentes respectivamente. Dos funcionários públicos, apenas um deu pouca importância (grau 3) e o outro deu muita importância (grau 7).

Oportunidade de Crescimento e Segurança demonstrou como resultado graus de importância equilibrados. A maioria dos empresários dá maior importância a esse fator. Com relação aos que possuem emprego formal em empresa privada, a maioria deu importância 4 e 8, 10 e 12 respondentes, respectivamente e a maioria dos estagiários deu importância 3 e 6. Também vale destacar que, a maioria dos respondentes que estão nos semestres iniciais (1º ao 3º) do curso de Administração da IES pesquisadas deu maior importância a este quesito, em

contraposição da maioria dos alunos do último (8º) semestre, que mostrou dar menor importância.

O quinto fator, Integração Social na Organização, mostrou que maioria dos pesquisados deram importância razoável a este fator, graus 3, 4 e 5 (20, 18 e 22 respondentes respectivamente). Os demais equilibraram entre menor e maior importância.

O Constitucionalismo apresentou uma importância equilibrada entre todos os graus de importância, ou seja, dos graus de 1 a 8. Vale ressaltar os que possuem emprego formal em empresa privada, pois 32 de seus respondentes, ou seja, a sua maioria, deram menor importância a este quesito (graus 1 a 3). Vale destacar também que os autônomos deram maior importância ao Constitucionalismo (graus 6 a 8) e a maioria dos empresários avaliaram de menor importância à razoável.

A maioria dos respondentes que trabalham no ramo de Prestação de Serviços e Empresa Pública deu menor importância ao Constitucionalismo. Já os que trabalham no ramo Comercial (lojas) deram uma importância maior.

No sétimo, O Trabalho e o Espaço Social de Vida, a maioria dos respondentes deu de menor a razoável importância a este quesito e no último fator, Relevância Social da Vida no Trabalho, a maioria deu menor importância.

### **6.3 Satisfação dos estudantes de Administração com relação a QVT das empresas onde trabalham**

Dezessete das trinta e uma questões (questões 10 a 26) medem a satisfação dos respondentes em relação às práticas de QVT realizadas pela empresa. Para facilitar a exposição e análise destes dados, a análise das questões dividiu-se nas oito categorias conceituais de Qualidade de Vida no Trabalho de Richard Walton, proposta em 1973.

O primeiro fator, Compensação Justa e Adequada, tratou de quatro questionamentos relacionados à satisfação, nos quais foi verificado um comportamento semelhante de razoavelmente satisfeitos (45%, 28%, 38% e 30%, respectivamente) e de satisfeitos (31%, 38%, 40% e 38%, respectivamente). No geral, foi demonstrada uma satisfação considerada positiva para este primeiro fator.

O segundo fator, referente às Condições de Trabalho, foi tratado em dois fatores. No geral também se mostraram resultados positivos, estando 31% e 23%, respectivamente, razoavelmente satisfeitos e 51% e 59%, satisfeitos.

No fator três, Uso e Desenvolvimento de Capacidades, houve notável predominância na satisfação com relação à autonomia no trabalho (64%) e no apoio do superior para desenvolvimento do trabalho (57%). Em menor percentual de satisfação, 37%, se dá o investimento da empresa com o desenvolvimento profissional dos colaboradores.

No fator, Oportunidade de Crescimento e Segurança, os resultados foram bastante semelhantes, sendo ambos razoavelmente satisfeitos em 24% e satisfeitos em 38% e 37%, respectivamente.

Referente ao quinto fator, Integração Social na Organização, abordou-se apenas o relacionamento com colegas de trabalho, havendo como resposta predominante, 79%, entre bom e ótimo.

O sexto fator, ligado ao Constitucionalismo, revelou-se entre bom e ótimo 49% e 73%, respectivamente. Contudo, observou-se a presença de posicionamentos entre péssimo e ruim, contando 16% e 10%, respectivamente.

O sétimo fator, referente ao Trabalho e Espaço Social de Vida mostrou que no primeiro quesito houveram respostas positivas, envolvendo 55% satisfeitos e 28% razoavelmente satisfeito. Já no segundo quesito, houve 59% entre respostas de bom e ótimo, contudo, um contraste marcante com 18% considerando ruim. Apesar deste construto não ter

tanta importância para a maioria dos respondentes, a maioria considera-se satisfeita com as questões que englobam este ponto.

Como resposta para o oitavo fator que trata da Relevância Social da Vida no Trabalho, obteve-se como resposta do primeiro tópico extremos como: 17% entre insatisfeito e pouco satisfeito, em contraposição a 61% satisfeitos. No segundo tópico, apenas 5% considerou ruim, ao oposto de uma percepção dos funcionários com 70% entre bom e ótimo. Finalmente, no terceiro tópico, 8% considerou o respeito com a inclusão desnecessário, em contraposição de 52% que avaliou entre importante e muito importante.

#### 6.4 Sugestões de ações para melhoria de QVT das empresas

No total de respondentes, 67% deram sugestões de melhoria para os programas/ações de QVT, o que era de se esperar, visto que apenas 34% tinham conhecimento de programas/ações existentes de QVT onde trabalham. Ressalta-se que, houve respostas com mais de uma sugestão, sendo até três itens.

Do total de 67 respondentes, 11 sugeriram a criação de programas de QVT, mostrando desconhecimento de programas/ações por 66% dos pesquisados. Além deste, mais três itens merecem atenção: Integração social na empresa (17), Condições de Trabalho (13) e Ginástica Laboral (10).

No quesito Criação de programas de QVT, foi sugerido pesquisas para melhoria no que diz respeito à satisfação e motivação dos funcionários, implantação do programa, bem como sua manutenção e inovação contínua. Indicou-se também a criação de área de lazer para interação em momentos de intervalo; criação de uma sala de repouso para descanso após almoço; promoção *happy-hours* e atividades de integração para maior socialização e interação entre setores e colegas de trabalho.

O quesito Condições de Trabalho engloba sugestões referentes à reformas e manutenções da estrutura física (incluindo estrutura física em si como também mesas e cadeiras adequadas); modernização dos equipamentos; investimento em tecnologia; limpeza e segurança do ambiente de trabalho; ventilação; implantação e conscientização de melhorias ergonômicas; e, jornada de trabalho adequada e do volume de trabalho.

Sugeriram, para a Ginástica Laboral, a contratação de um profissional para ministrar exercícios a fim de prevenir doenças ocupacionais e para oferecer serviços de massoterapia. Também foi sugerido o pagamento de percentual de academia e/ou criação de uma estrutura de equipamentos, além de eventos a fim de realizar uma conscientização para um estilo de vida mais saudável e incentivo à prática de esportes.

Houve quatro indicações para inclusão da família nos eventos realizados pela empresa, além da criação de eventos em datas comemorativas (Dia das mães, dos pais, das crianças, Natal), para integração e maior tempo para lazer e família.

No quesito Assistência de Saúde, foi sugerida por cinco respondentes a inclusão de planos de saúde e odontológico; auxílio doença, em forma de dinheiro, para auxiliar em remédios, bem como o acompanhamento. Outra sugestão interessante foi a contratação de psicólogos para melhorar a produtividade, buscando equilíbrio para o trabalho, sendo sugerido por três dos cinco respondentes, mostrando ser o bem-estar psicológico valorizado.

No que diz respeito à Remuneração e benefícios sociais, os seis pesquisados sugeriram revisão da remuneração pela média salarial no mercado da área de atuação e nas funções executadas, bem como aumento e melhoria do salário e benefícios sociais. As seis sugestões de Constitucionalismo citaram abertura de espaço para liberdade de expressão, pensamentos opiniões acerca do trabalho e de melhoria para a QVT.

Um dos pesquisados mostrou-se insatisfeito com a QVT da organização a qual trabalha e informou que os trabalhadores não possuem férias, além de trabalho aos finais de

semana e feriados. O mesmo trabalha em uma loja de *shopping center*, ou seja, no ramo Comercial. Houve sete sugestões para jornada de trabalho aos sábados não deveria ser obrigatória, e para bonificações de produtividade em forma de folgas e, Flexibilidade de horários.

Dois indivíduos sugeriram Parcerias/Convênios que engloba o aumento de convênios culturais, como descontos em teatro, cinemas, circos; e parcerias de desconto com cursos de idiomas e academias. Vale ressaltar que este ponto e o de Ginástica Laboral mostram que os colaboradores preocupam-se em evitar o sedentarismo e, também, em prevenir doenças ocupacionais, ou seja, têm se mostrado preocupados com a saúde do corpo.

No que diz respeito à Assistência Alimentar, duas pessoas sugeriram o aumento do vale-alimentação e vale-refeição, bem como eventos e palestras que incentivem hábitos de alimentação saudáveis e a contratação de um profissional Nutricionista para realizar o acompanhamento com os colaboradores da empresa. Três alunos sugeriram, por meio do quesito Plano de Cargos e Carreiras, a criação do plano; o reconhecimento aos funcionários através de divulgação em meios de comunicação da empresa (flanelógrafos, intranet, *e-mail*) e elogios; e oportunidade de avanço funcional e salarial aos colaboradores.

Embora haja apenas uma sugestão de cada item, foi sugerido o investimento em projetos sociais e desenvolvimento social (Programas sociais); investimento em programa de treinamento e capacitação de funcionários (Capacitação de colaboradores); e fornecimento de informações acerca do trabalho e do que acontece na empresa (Transparência).

Os respondentes acreditam que se a empresa implantar tais sugestões, além de receberem atenção, melhorarão a QVT de sua empresa.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A maioria dos alunos pesquisados, apesar de não terem conhecimento dos programas/ações de Qualidade de Vida no Trabalho, mostrou satisfação com relação ao que possuem como programas de QVT e todos deram importância às práticas de QVT que as empresas devem oferecer. A pesquisa mostrou-se equilibrada no número de respondentes homens (48) e mulheres (52). Houve predomínio de jovens de faixa etária de 21 a 30 anos (73%), de alunos com estado civil solteiro (82%) e com renda familiar entre 2 e 10 salários mínimos (68%). No máximo 2 (dois) alunos não responderam a alguma questão.

A pesquisa mostrou que, quanto ao perfil social e demográfico dos respondentes, houve um equilíbrio quanto ao gênero, 82% deles são solteiros, 17% casados e apenas 1% separado/divorciado; que a maioria deles são jovens até 30 anos (85%), cursa o 6º semestre (25% da amostra), possui renda familiar entre 2 e 10 salários mínimos (68%) e emprego formal em empresa privada (61%); o ramo empresarial o qual estão inseridos mostrou-se um pouco equilibrado entre prestação de serviços (29%) e comercial, atuando em lojas (24%), seguido de indústria (19%).

Apenas 34% dos estudantes afirmaram ter conhecimento de projetos/ações de QVT na empresa a qual trabalham. Os projetos/ações mais conhecidos foram a ginástica laboral (16), assistência de saúde (5), parcerias/convênios (5) com outros estabelecimentos e SIPAT (4). Vale ressaltar que este último é de obrigação da empresa promover tal evento, de acordo com a legislação trabalhista.

Todos os respondentes deram alguma importância, às práticas de QVT que as empresas devam oferecer aos seus colaboradores, principalmente no que diz respeito à compensação justa e adequada. 81% considerou que são entre importante e muito importante, 16% razoavelmente importante e apenas 2% as considerou pouco importante. Nenhum respondente considerou a prática desnecessária. Vale ressaltar que a compensação justa e adequada é considerada um fator higiênico para Herzberg e não motivacional e, por conta da

precarização do trabalho, compensação justa é o mínimo esperado pelo trabalhador, mas há muito o que evoluir em QVT.

Apesar de poucos afirmarem conhecer os projetos/ações de QVT das empresas, a mensuração da satisfação com relação a QVT mostrou que a maioria estava satisfeita com os fatores (propostos por Walton) de QVT, principalmente no que diz respeito à compensação justa e adequada, uso e desenvolvimento de capacidades, integração social na organização, trabalho e espaço total de vida e relevância social da vida no trabalho. Com relação às condições de trabalho, oportunidade de crescimento e segurança, a importância mostrou-se equilibrada em todos os graus. A maioria deu menor importância ao fator constitucionalismo.

No geral os objetivos foram alcançados completamente, havendo apenas algumas limitações na pesquisa, pois o questionário foi aplicado somente em uma IES a estudantes de apenas um curso de graduação, Administração. Outra limitação foi exatamente no que diz respeito apenas à estudantes, não tendo como objeto de pesquisa também os que não são estudantes.

Em virtude das limitações e da importância que a QVT têm para os colaboradores, conforme mostrado neste trabalho, sugere-se que esta pesquisa seja aplicada em outras IES e em outros cursos de graduação, já que, dentro da IES eles sentem-se mais à vontade para responder. Sugere-se também que esta pesquisa seja aplicada em empresas (independente do público estarem ou não estudando), para que possam visualizar melhor a realidade de seus funcionários no que diz respeito à percepção dos mesmos com relação às práticas de QVT e assim criar e/ou aperfeiçoar seus programas de QVT, para então promover o crescimento da organização.

A QVT é um processo subjetivo, pois cada um tem a sua percepção do que vem a ser qualidade. Por meio dos dados da pesquisa, percebe-se que os respondentes da Geração Y esperam em termos de carreira e QVT é diferente da Geração X. Os trabalhadores terceirizados merecem atenção especial com a QVT já que o vínculo empregatício que possuem é com outra empresa, assim como também os temporários, que ao contrário dos terceirizados, possuem vínculo com a empresa a qual trabalham, porém, temporariamente. Estas características nestes trabalhadores influenciam a percepção de QVT as quais os mesmos possuem das empresas.

A QVT, embora esteja sendo estudada há muitos anos, ainda é um processo embrionário, pois infelizmente ainda há muitas empresas as quais sua maior preocupação é a produtividade, o crescimento da empresa e não o cliente interno. O ideal seria o equilíbrio entre a produtividade e o ser humano, o que muitas vezes não é visto. As empresas precisam entender que as práticas de QVT são um investimento, pois ao investirem em trabalhadores satisfeitos com o bem-estar promovido pela empresa, os mesmos trabalharão com melhor empenho em suas atividades, o que consequentemente irá trazer um retorno bastante positivo para as organizações: o seu crescimento.

## REFERÊNCIAS

- BOLGAR, Paulo Henrique. RH e o contexto atual do mundo dos negócios. **Net**, Ago, 2002. Disponível em: < <http://www.rh.com.br/Portal/Carreira/Artigo/3343/rh-e-o-contexto-atual-do-mundo-dos-negocios.html> >. Acesso em: 03. Jun. 2012.
- BOHLANDER, George; SNELL, Scott. **Administração de Recursos Humanos**: Tradução da 14ª edição norte-americana. 14ª ed., São Paulo: Cengage Learning, 2010. Tradução de: Human Resource Management.
- FREITAS, André Luís Policani; SOUZA, Rennata Guarino Bastos de. Um Modelo Para Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em Universidades Públicas. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 4, 2008, Niterói, RJ. **Anais...** Niterói, RJ: CNEG, 2008. p. 1-22.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- \_\_\_\_\_. **Gestão de Pessoas**: Enfoque nos Papéis Profissionais. 1. ed., São Paulo: Atlas, 2001.
- GOMES, Fabrício Pereira; ARAÚJO, Richard Medeiros de. Pesquisa Quanti-Qualitativa em Administração: uma visão holística do objeto em estudo. In: VIII Seminários em Administração FEA – USP, São Paulo, 2005. **Anais do VIII SEMEAD**. São Paulo, 2005.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2. ed., São Paulo: Atlas, 2009.
- \_\_\_\_\_. 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./jun. 1997.
- MALHOTRA, N.K. **Pesquisa de Marketing**: Uma Orientação Aplicada. 1.ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- NADLER, David A.; LAWLER III, Edward E. Quality of Working Life: perspectives and directions. **Organization Dynamics**, v.11, p.20-30, winter 1983.
- ROSSI, Ana Maria; QUICK, James Campbell; PERREWÉ, Pamela L. **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho**: o positivo e o negativo. 1. ed. , São Paulo: Atlas, 2009.
- VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Net**, São Paulo, jan./mar.2001. Disponível em: <[www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v08-1art03.pdf](http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v08-1art03.pdf)>. Acesso em: 18. Out. 2011.
- WALTON, Richard. **Quality of working life**: what is it? *Slow Management Review*. USA, v.15, n.1, p. 11-21,1973.