

A PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS NÃO DOCENTES ACERCA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

ANA ZENILCE MOREIRA
Universidade Estadual do Ceará
anazenilce@yahoo.com.br

FRANCISCO ROBERTO PINTO
Universidade Estadual do Ceará
rpinto@secrel.com.br

A PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS NÃO DOCENTES ACERCA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

1 Introdução

A qualidade de vida é uma expressão de ampla conceituação por seu caráter subjetivo, complexo e multidimensional. Em síntese, compreende tudo que é compensador nas áreas afetiva, social e profissional e no que se refere à saúde. Enquanto o trabalho, na concepção sociológica, é conceituado por Fernandes, Luft e Guimarães (2003) como a atividade humana aplicada à produção de riqueza; exercício; esmero; estudo ou escrito sobre algum assunto.

Limongi-França (2004) explica que a qualidade de vida no trabalho faz parte das mudanças pelas quais passam as relações de trabalho na sociedade moderna em rápida transformação. Assim, as organizações enfrentam um ambiente dinâmico e precisam acompanhar esse novo cenário de mudanças. Por isso, diversos locais de trabalho sofrem transformações e impactos sobre a organização do trabalho e dos trabalhadores.

Nepesca (2009) ressalta que no Brasil, uma elevada parcela da população trabalhadora está empregada no setor público. Todavia, a maior parte dos estudos sobre QVT voltam-se para o setor privado, em que os programas de qualidade de vida e o aumento da satisfação no trabalho impactam a motivação, a criatividade a inovação, e contribuem para o aumento da produtividade. De forma mais específica, Fonseca *et al.* (2010) advertem que os funcionários técnico administrativos das IES são raramente percebidos ou identificados como objeto de preocupação por parte das reflexões que enxameiam o espaço acadêmico, a não ser quando voltadas para a análise de custos ou para os cálculos de distribuição de força de trabalho e argumentam que as poucas exceções encontradas, somente reforçam a percepção do vácuo sobre a produção acadêmica em torno do assunto. Os autores ainda ressaltam que se espera do corpo técnico-administrativo a realização das atividades consideradas não-docentes, caracterizando a clássica compreensão entre atividades-meio e atividades-fim da instituição.

Esses funcionários são encarregados pela execução de atividades e gestão em primeiro nível, portanto, desenvolvem atividades de apoio aos professores, nos laboratórios de pesquisas, nas áreas administrativas dos diversos departamentos, coordenações e secretarias, direção de unidades e nos demais setores que contribuem para o bom desenvolvimento e funcionamento das rotinas dessas organizações, além disso podem ser ocupantes de diferentes cargos, com pouco ou muito tempo de serviço público, possuidores de diferentes níveis de instrução, de experiência anterior ou não.

De acordo com o Resumo Técnico do Censo da Educação Superior de 2009, disponibilizado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) – órgão vinculado ao Ministério da Educação (MEC) que possui dentre suas finalidades organizar e manter o sistema de informações e estatísticas educacionais do Brasil – durante o período de 2000 a 2009 confirmou-se a expansão do credenciamento de IES no ensino superior público e privado de todo país. No ano 2000, constatou-se a presença de 176 instituições públicas e 1004 privadas, enquanto em 2009 esse quantitativo atingiu 245 instituições públicas e 2069 instituições privadas. Ainda mais recentemente, o número de instituições públicas cresceu 3,8%, de 2008 para 2009, enquanto o número de instituições privadas cresceu 2,6%. Convém mencionar que, apesar de ambos os tipos apresentarem a mesma tendência, as instituições privadas permanecem com predominante crescimento na educação superior, com 89,4% do número total de IES (BRASIL, 2010).

Desse modo, a partir da verificação de um significativo incremento quantitativo de Instituições de Ensino Superior e da lacuna de estudos com esse interesse de investigação, sobretudo no âmbito local e com esse público, foi estabelecido nesse trabalho o número de

empregados, como critério de classificação do porte das instituições de ensino superior, sendo os sujeitos dessa pesquisa, os funcionários não docentes atuantes nas Instituições de Ensino Superior públicas e privadas.

A relevância e justificativa desse estudo foram configuradas também, devido à constante busca de gestores pela qualidade de serviços, assim como a satisfação de seus usuários. Assim, a partir da valorização de estudos da gestão de pessoas, sobretudo com essa temática, torna-se mais viável a obtenção de mudanças organizacionais centradas não somente na eficiência e eficácia, mas incluídas a complexidade das novas situações de trabalho e as características psicofisiológicas dos funcionários.

Com o intuito de contribuir nessa temática, o presente trabalho visou a responder à seguinte questão de partida: **Qual a percepção dos funcionários não docentes das instituições de ensino superior acerca da própria qualidade de vida no trabalho?**

O objetivo geral deste trabalho foi identificar a percepção dos funcionários não docentes acerca da qualidade de vida no trabalho, nas instituições de ensino superior localizadas em Fortaleza e sua Região Metropolitana.

Conforme Sucesso (2002, p. 56) “É raro encontrar alguém que se diz satisfeito com o seu salário, em um país com planos salariais que guardam grande diferença entre as menores e maiores remunerações”. Ainda segundo Sucesso (2002, p. 57) “Outro tema de análise difícil são os benefícios. Muitas empresas criam sistemas sofisticados, que nem sempre são considerados positivos pelo trabalhador”.

Lima (1995) destaca a importância de verificar o nível de satisfação dos empregados mediante a aplicação de técnicas de qualidade de vida no trabalho. Portanto, para percepção da qualidade de vida no trabalho foi adotado nessa pesquisa o modelo de Richard Walton (1973), um dos principais expoentes no estudo da questão uma vez que as amplitudes dos indicadores e das dimensões propostas pelo autor possibilitam uma visão abrangente, a partir da aplicação de um questionário em escala *likert*, com diferentes graus de insatisfação e satisfação.

Pretendeu-se com o presente estudo auxiliar como fonte teórica de empírica para tomadas de decisões institucionais e de modo mais específico para a produção acadêmica do Mestrado Acadêmico em Administração da Universidade Estadual do Ceará (UECE), sobretudo como contribuição para o Grupo de Pesquisa em Gestão de Pessoas. Além disso, visa a servir de base para sua continuidade e de futuros estudos sobre a temática, viabilizando escolhas de ordem teórico-conceitual e metodológica, assim como a ampliação do campo de análise prevista para outras áreas de conhecimento, outros veículos de divulgação da produção intelectual, dentre outros interesses.

Essa pesquisa foi realizada por meio da participação de 553 funcionários não docentes e atuantes nas Instituições de Ensino Superior localizadas em Fortaleza e sua Região Metropolitana, os quais se propuseram a contribuir para verificações acerca da própria qualidade de vida no trabalho. Para isso, foi aplicado um questionário, em escala *likert*, a esses profissionais com base no modelo teórico de qualidade de vida no trabalho desenvolvido por Richard Walton (1973). Dessa forma, essa dissertação está estruturada em cinco capítulos incluindo esta Introdução composta pela contextualização, relevância, justificativa, questão de partida, objetivos e hipóteses estabelecidos.

No segundo capítulo foi desenvolvido o Referencial teórico sobre qualidade de vida no trabalho a fim de esclarecer o assunto. Em seguida, no terceiro capítulo foi detalhada a Metodologia utilizada para a realização da pesquisa, destacando os passos adotados para se atingir os objetivos propostos.

No quarto capítulo foram realizadas as Análises dos resultados, a partir da aplicação do questionário com os funcionários não docentes nas IES e por último foram apresentadas as Considerações finais sobre o estudo.

2 Qualidade de Vida no Trabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho é uma abordagem baseada na Filosofia Humanista – prega a valorização do trabalhador como ser humano – e busca o equilíbrio entre o indivíduo e a organização, pela interação entre as exigências e necessidades de ambos, desenvolvendo cargos e atividades que sejam satisfatórios tanto para as pessoas quanto para a organização (VIEIRA, 1993).

Huse e Cumming (1985) definem qualidade de vida no trabalho como uma forma de pensamento que envolve pessoas, trabalho e organização, na qual se destacam a preocupação com o trabalhador e a eficácia organizacional nos assuntos e decisões do trabalho. Enquanto para Fernandes (1996, p. 45) a qualidade de vida no trabalho “é uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas”.

Albuquerque e França (1998) definem a qualidade de vida no trabalho como 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 a propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para a realização do trabalho.

Argumentam Pilatti e Bejarano (2005) que alguns conceitos são fundamentais à QVT, entre eles a participação do empregado nas decisões que afetam o desempenho de suas funções; reestruturação de tarefas, estruturas e sistemas para que estas ofereçam maior liberdade e satisfação no trabalho; sistemas de compensações que valorizem o trabalho de modo justo e de acordo ao desempenho; adequação do ambiente de trabalho às necessidades individuais do trabalhador e à satisfação com o trabalho.

Na concepção de Rodrigues (1999) a QVT tem sido uma preocupação do trabalhador desde o início de sua existência, com outros títulos, em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar o labor e trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa. O autor também menciona que os ensinamentos de Euclides (300 a.C.) de Alexandria sobre os princípios da Geometria, historicamente exemplificando, 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 287a.C., veio a diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores.

Karpinsk e Stefano (2008) relembram que as extensas jornadas diárias, a mão-de-obra barata, as condições insalubres de trabalho, a falta de higiene, os acidentes de trabalho, dentre outros fatores, agravaram as condições de trabalho no século XIX. Na tentativa de mudar essa situação, surgem as lutas operárias que objetivavam o direito à sobrevivência e a construção da liberdade de organização como instrumento necessário à sua conquista.

Conforme argumenta Limongi-França (2004) as definições de QVT em sua amplitude têm contemplado desde os cuidados médicos estabelecidos pela legislação de saúde e segurança, a motivação, até mesmo os caminhos que levam à discussão das condições de vida e bem-estar de pessoas, grupos ou mesmo comunidades. Portanto, a base da discussão sobre o conceito de QVT, está em torno de escolhas de bem-estar e percepção por usuários internos (funcionários) das ações de QVT nas empresas.

Apesar de essa terminologia ter recebido considerável atenção, ainda existe alguma incerteza com relação ao sentido exato do termo qualidade de vida no trabalho, o qual engloba vários aspectos como: motivação, satisfação, condições de trabalho e estilos de liderança. Essa dificuldade de conceituação talvez decorra do fato de se tratar de uma expressão abrangente, bastante subjetiva e relativamente nova. Acrescenta Walton (1973) que não se pode definir uma definição consensual a expressão qualidade de vida no trabalho, e a partir das publicações consultadas, o autor afirma que esse conceito global, envolve o atendimento as necessidades e aspirações humanas, assim como atos legislativos que protegem o

trabalhador calcado na ideia de humanização do trabalhador e na responsabilidade social da empresa.

2.1 A importância e os benefícios da QVT

A qualidade de vida no trabalho não está relacionada apenas aos programas de saúde do trabalhador ou às questões de remuneração e de redução de jornada de trabalho. Entretanto, conforme ressalta Fernandes (1996), as reformulações, no nível do trabalho em si constituem o objetivo principal das ações implicadas na QVT.

Hartikainen *et al.* (2010) argumentam que a questão da qualidade de vida no trabalho aumentou em popularidade devido às preocupações com a sustentabilidade econômica e social das sociedades europeias. Em todo o continente, a competição global, as mudanças tecnológicas e a intensificação do trabalho são desenvolvimentos comuns que visam a afetar o bem-estar da força de trabalho.

Conforme sugestão de Ogata (2004), na busca de soluções para a melhoria da qualidade de vida no trabalho devem ser abordados elementos relacionados à organização e fatores psicossociais do trabalho, que normalmente são excluídos das ações em saúde no trabalho. As intervenções devem ser precedidas de participação ampla dos funcionários, o que permite alcançar o consenso e comprometimento nas ações necessárias à prevenção da perda precoce da capacidade para o trabalho, além de fornecer a continuidade do trabalho na vida ativa e saudável.

Mediante o entendimento de Quirino e Xavier (1987), o estudo da qualidade de vida no trabalho, seja em organizações públicas ou privadas, tem enfatizado, sobretudo, as necessidades dos empregados, com o propósito de resolver, ou diminuir problemas que prejudicam o seu desempenho e, conseqüentemente, o crescimento e a prosperidade da organização. Ainda segundo Quirino e Xavier (1987, p. 2), “a qualidade de vida no trabalho está muito ligada ao desenvolvimento organizacional, isto é, voltada para os aspectos de satisfação no cargo e trabalho humanizante”.

Ademais, no entender de Sant’Anna, Costa e Moraes (2000), a qualidade de vida no trabalho é um importante instrumento de apoio à gestão de recursos humanos, pois potencializa o estabelecimento de canais de diálogo entre empresa e empregados e permite, por conseguinte, ações organizacionais mais efetivas.

Na visão de Cavalcanti *et al.* (2001), a qualidade de vida no trabalho busca resgatar a humanização do ambiente total da empresa. A isto denominam de inteligência empresarial. Para Walton (1973), a qualidade na vida no trabalho preocupa-se com determinados valores humanísticos e ambientais, os quais, de certa forma, são negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

Conforme ressaltam França Júnior e Pilatti (2004), a QVT envolve pessoas, trabalho e organização, destacando-se duas preocupações: com o bem estar do trabalhador e com a eficácia organizacional. Nesse processo, está inserida a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho. Os autores ainda defendem que a qualidade de vida no trabalho enfatiza a pessoa, o capital intelectual. Significa que o conhecimento de cada um, compartilhado, se torna o ativo mais importante da empresa, tudo isso visando aumentar a lucratividade.

De acordo com Vergara e Branco (2001), as organizações devem utilizar a qualidade de vida no trabalho como proposta de humanização do trabalho, atuando de forma a construir relações mais democráticas e justas que contribuam para o desenvolvimento físico, emocional, intelectual e espiritual das pessoas.

Por fim, conforme destaca Levering (1986), a importância da qualidade de vida no trabalho é mais que mera política de redução de custos, pois possibilita o bom convívio do indivíduo com a organização em que trabalha. Um bom ambiente e benefícios que satisfaçam

as expectativas dos colaboradores podem garantir um clima de confiança entre os empregados.

2.2 Modelo teórico de Richard Walton

O modelo de Walton permanece, mesmo após quase quatro décadas da sua publicação, sendo um dos modelos mais utilizados para subsidiar pesquisas quantitativas e qualitativas na área da QV. No Brasil, esse modelo é utilizado em grande escala e supera a utilização dos demais modelos. Este é considerado o mais completo, sendo utilizado, principalmente, por estudiosos da Gestão de Pessoas e da Psicologia Organizacional (PEDROSO e PILATTI, 2009).

Segundo Walton (1973), a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é constituída pelo maior número de dimensões – oito. Neste modelo o autor enfatiza o trabalho como um todo e procura associar o máximo de dimensões relacionadas ao trabalho, incluindo as dimensões cuja influência na vida do trabalhador ocorra de forma indireta.

Nos subitens seguintes, são apresentadas as categorias denominadas por Walton como “critérios”, sendo atribuído a cada um deles, a mesma importância na QVT.

2.2.1 Condições de segurança e saúde no trabalho

O nível de satisfação do trabalhador quanto a este critério poderia ser melhorado através do estabelecimento de horários razoáveis, de condições físicas de trabalho que reduzam ao mínimo o risco de doenças e danos físicos. O critério de Walton, sendo genérico para os vários tipos de trabalho e estabelecido a partir de observações num meio mais evoluído e favorável à realização das atividades em geral, considera a avaliação do nível de satisfação do trabalhador quanto a exigências físicas, restritas à jornada de trabalho razoável e ambiente físico seguro e saudável que resguarde a saúde e a vida, com ausência de insalubridade.

2.2.2 Compensação justa e adequada

É o meio que os indivíduos têm para garantir a vida e a adequação da compensação recebida é um conceito relativo, podendo ser focalizada sob ângulos distintos. Pode-se relacionar a renda adequada ao trabalho com as habilidades requeridas para a atividade, com a experiência do trabalhador, com a responsabilidade do cargo, procurando estabelecer uma relação de proporcionalidade entre os diversos níveis de compensações na empresa, ou ainda uma relação entre os padrões salariais desta com o mercado de trabalho setorial ou geral. Além disto, as próprias necessidades de sobrevivência do trabalhador e sua família influem no seu grau de satisfação.

2.2.3 Oportunidade de uso imediato e desenvolvimento de capacidades

Refere-se há cinco dimensões básicas para a avaliação deste critério: autonomia no trabalho; habilidades múltiplas; informações e perspectivas; complexidade de tarefas e planejamento. Esse critério relaciona-se às oportunidades que o trabalhador tem de aplicar seu saber e suas aptidões, desenvolver sua autonomia, obter informações sobre o processo total de trabalho e de retroinformação sobre o seu desempenho.

2.2.4 Chances de crescimento contínuo e segurança de emprego

Neste critério são focalizadas a oportunidade de carreira e as dificuldades que o trabalhador enfrenta face às suas limitações próprias, principalmente as relacionadas com a educação formal que impedem ou dificultam sobremaneira o crescimento. Para melhorar o nível de satisfação, propõe-se avaliar a expectativa do trabalhador quanto ao uso de conhecimentos e habilidades recém adquiridas, o nível em que as atividades de trabalho atuais contribuem para manter e expandir sua capacidade evitando a obsolescência, a avaliação das oportunidades de progredir em termos organizacionais ou de carreiras reconhecidas pelas pessoas de seu convívio, como colegas, amigos, familiares e a segurança de emprego ou renda decorrente do trabalho.

2.2.5 Integração social na empresa

A natureza das relações interpessoais é importante para medir o grau de identidade do trabalhador com a organização e conseqüentemente seu nível de satisfação quanto à QVT e, segundo Walton (1973), pode ser avaliada pela ausência de preconceitos (cor, raça, sexo, religião, aspecto físico), de símbolos de status ou diferenças hierárquicas muito marcantes, pela possibilidade de acesso na hierarquia em função da capacidade e potencial e pela existência de apoio mútuo (prática de ajuda recíproca e apoio sócio-emocional) e senso comunitário, fazendo o trabalhador sentir-se integrado a um grupo e à empresa.

2.2.6 Constitucionalismo

A existência de normas estabelecendo os direitos e deveres dos trabalhadores são considerados como elementos fundamentais na situação de trabalho. Para o autor, os aspectos mais significativos para que haja uma elevada QVT são: o direito à privacidade pessoal, a liberdade de diálogo e o direito de posicionar-se e de receber tratamento justo em todos os aspectos.

2.2.7 Trabalho e espaço total de vida

A experiência de trabalho de um indivíduo pode afetar positiva ou negativamente as demais esferas de sua vida, tais como as relações familiares ou o seu meio social, razão pela qual é recomendada a busca do equilíbrio através de esquemas de trabalho, expectativa de carreira, progresso e promoção. Segundo Walton (1973) também deve ser questionada a relação do tempo e energia que o trabalhador dedica à empresa e as deficiências que pode acarretar na situação familiar. Recomenda que o nível de satisfação do trabalhador quanto à interferência do trabalho com sua vida privada seja avaliada através de opiniões quanto ao balanceamento da jornada, estabilidade de horários e mudanças geográficas que afetam a disponibilidade de tempo para lazer e família.

2.2.8 Relevância social da vida no trabalho

Segundo Walton (1973) a forma irresponsável de agir de algumas empresas faz com que um número crescente de empregados deprecie o valor de seus trabalhos e carreiras, o que afeta a autoestima do trabalhador e conseqüentemente sua produtividade. Para Walton (1973) as mudanças das condições organizacionais ocorrem em geral mais lentamente do que o aumento das expectativas do trabalhador, o que tende a provocar maior alienação.

Neste critério o autor propõe a inclusão de dimensões relativas à atuação e importância da empresa, medidas através de sua imagem, de sua responsabilidade social, de sua preocupação com requisitos de qualidade dos produtos, com o cumprimento de prazos, com o ambiente, assim como as práticas predatórias.

As oito dimensões inter-relacionam-se e formam um conjunto que possibilita ao pesquisador aprender os pontos percebidos pelos trabalhadores como positivos ou negativos na sua situação como trabalhador (TOLFO e PICCININI, 2001).

3 Metodologia

Leite (2004), explica que os métodos são conjuntos de recursos para a investigação científica e sua qualificação depende do grau de utilização das técnicas. De acordo com o referencial teórico apresentado e relacionado ao tema qualidade de vida no trabalho, têm-se os métodos utilizados neste trabalho, no qual procurou-se verificar a percepção dos funcionários não docentes das instituições de ensino superior acerca da QVT.

No caso desta pesquisa tratou-se do método quantitativo *survey* (enquete). Segundo Collins e Hussey (2005), a abordagem quantitativa se caracteriza por transformar opiniões e informações em números para possibilitar a classificação e análise. De acordo com Vergara (2007), considerando seus fins, esta pesquisa tem caráter descritivo, porque se configura pela descrição da percepção dos funcionários não docentes acerca da sua qualidade de vida no trabalho.

Quanto aos meios para a consecução das análises e dos objetivos acima estabelecidos, foi necessária a divisão das atividades de investigação da seguinte forma:

a) Pesquisa bibliográfica: A realização da pesquisa bibliográfica desse estudo ocorreu por meio da utilização de livros e periódicos nacionais e internacionais, anais de encontros nacionais e internacionais, como o ENANPAD, *sites* de busca e pesquisa científica, dentre eles: *Google Acadêmico*, Periódicos CAPES, EBSCO, *Emerald Insight*, *Proquest* e base de dados da CAPES/ MEC, dentre outras fontes de pesquisa.

b) Pesquisa de Campo: Consiste na aplicação de questionário junto aos funcionários não docentes que trabalham nas instituições de ensino superior localizadas na Região Metropolitana de Fortaleza. Convém mencionar que essa investigação de campo possibilitou que fossem registradas as constatações empíricas e que fossem analisadas, cientificamente, as ponderações estatísticas.

A pesquisa de campo foi delimitada geograficamente na Região Metropolitana de Fortaleza, sendo as faculdades pesquisadas localizadas nos municípios de Fortaleza e Maranguape.

Estão cadastradas 37 instituições de ensino superior (IES) na Região Metropolitana de Fortaleza, sendo trinta e cinco IES localizadas na cidade de Fortaleza; uma faculdade em Maranguape; um Instituto de Educação Federal Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE) no município de Maracanaú e uma faculdade em Caucaia (MEC, 2011). Entretanto, devido à dificuldade de acesso e comunicação a esta última e ao fato da IES localizada no município de Maracanaú ser uma unidade do IFCE, as referidas instituições não participaram da pesquisa.

Do total de 37 instituições de ensino superior cadastradas no MEC (2011) e localizadas na Região Metropolitana de Fortaleza, 25 IES estavam em consonância com os critérios utilizados nessa pesquisa; 11 concordaram em participar; 7 discordaram em participar do estudo; 6 não responderam as solicitações da pesquisadora e uma delas estava sem qualquer possibilidade de contato devido ao seu fechamento.

Constituíram o universo dessa pesquisa as faculdades de pequeno, médio e grande porte. As IES de pequeno e médio porte foram selecionadas como fonte principal de estudo visando a atender os critérios do Curso de Mestrado Acadêmico em Administração (CMAAd), da Universidade Estadual do Ceará (UECE), mais precisamente a Área de Concentração em Pequenos e Médios Negócios no qual o estudo está vinculado. Portanto, a inclusão das IES de grande porte ocorreu para engrandecimento da pesquisa, sobretudo para a realização de análises comparativas.

O critério de classificação do porte de empresas utilizado neste estudo foi o número de empregados. Conforme disponibilizado pelo SEBRAE (2012), a quantidade de funcionários referente à pequena empresa na área de serviços varia de 10 a 49 empregados, 50 a 99 empregados caracteriza a empresa de médio porte e acima de 100 empregados caracteriza a empresa de grande porte.

Antes da aplicação dos questionários, a autora entrevistou os gestores das IES para verificar a aceitação em participar da pesquisa, assim como para obtenção de informações acerca do porte institucional. Os contatos com os gestores ocorreram por meio de telefone, e-mail, telefone ou pessoalmente, conforme disponibilidade dos mesmos. Ademais, convém mencionar que em apenas uma das IES participantes, as informações acerca da quantidade de funcionários estavam disponibilizadas no site institucional.

O universo da pesquisa de campo foi constituído por funcionários não docentes que fazem parte de 11 instituições de ensino superior, sendo 10 localizadas no município de Fortaleza e uma no município de Maranguape. Desse modo, após concordância dos respectivos gestores foram selecionadas por acessibilidade três universidades de grande porte, sendo duas públicas e uma privada, além de oito faculdades privadas, sendo duas

confessionais. Convém mencionar que dentre as faculdades que participaram desse estudo, três são de médio porte e cinco de pequeno porte.

Concordaram em participar dessa pesquisa, as seguintes IES: Universidade de Fortaleza (UNIFOR), Universidade Federal do Ceará (UFC) e Universidade Estadual do Ceará (UECE), Faculdade Ateneu (FATE), Faculdade Oboé (FACO), Faculdade Kuriós (FAK), Faculdade Católica de Fortaleza (FCF), Faculdade Darcy Ribeiro (FTDR), Faculdade Teológica e Filosófica (RATIO), Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza (FAMETRO) e Faculdade Cearense (FAC). Todavia, ressalta-se que foi assegurado o anonimato a essas instituições, as quais foram representadas no decorrer da pesquisa por letras, de modo aleatório e variando de A a L.

Convém explicar que as variáveis utilizadas no cálculo amostral foram especificadas a partir da seguinte fórmula (COCHRAN, 1977).

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \hat{P}(1 - \hat{P})}{\varepsilon^2(N - 1) + Z^2 \cdot \hat{P}(1 - \hat{P})} \quad \text{ou} \quad \frac{n_0 N}{(N - 1) + n_0}$$

- a) N - é o tamanho da amostra estatística necessária à estimação dos parâmetros populacionais na suposição de que a população é finita da amostra.
- b) Estimativa da proporção populacional (P^{\wedge}) que maximiza o tamanho da amostra, nesse caso, $P^{\wedge} = 0,5$.
- c) Erro de estimação (ε) máximo de 5%.
- d) n^0 - é o tamanho da amostra estatística necessária à estimação dos parâmetros populacionais na suposição de que a população é infinita.
- e) Nível de confiança ($1 - \alpha$) de 95%, o que assegura uma abscissa da distribuição normal padrão (Z) de aproximadamente 1,96.
- f) Z - Abscissa da distribuição normal padrão correspondente ao NC (nível de confiança) especificado.

Tomado o tamanho da população das faculdades participantes da pesquisa (N=340) e considerados os demais parâmetros da fórmula de cálculo 1 (adiante) adotada para o tamanho da amostra, obteve-se 180 como valor de n (amostra mínima a ser utilizada).

Trabalhando com amostragem estratificada proporcional, o cálculo das amostras por faculdade retornou os seguintes tamanhos de amostra arredondados estatisticamente: A = 8 (4,71%), B = 11 (5,88%), C = 11 (6,18%), D = 12 (6,76%), E = 16 (8,82%), F = 35 (19,71%), G = 40 (22,35%) e H = 47 (25,59%).

Para o cálculo amostral realizado nas universidades (N=3.569) o valor de n (amostra mínima) foi de 384 sujeitos. As amostras calculadas, por universidade (I, J e L), considerada a estratificação proporcional foram: I = 43 (11,26%), J = 139 (36,2%) e L = 202 (52,54%). Todos esses números estão apresentados na Tabela 1, em que: (N_i) refere-se à quantidade de funcionários pertencentes à instituição de ensino superior e (n_i) a amostragem de colaboradores pesquisados.

Os parâmetros utilizados para o cálculo amostral, inclusive o erro de estimação adotado, resultaram em uma amostra de 564 sujeitos extraídos a partir de duas populações, quantidade viável para realização pela pesquisadora.

O instrumento de coleta de dados utilizado para obtenção dos dados quantitativos foi estruturado e autoexplicável, formado por duas partes: a primeira com dados gerais correspondentes aos aspectos demográficos e socioeconômicos dos respondentes, composto por dez questões fechadas. A segunda parte do questionário referente a qualidade de vida no trabalho foi constituída por oito categorias e 38 questões fechadas (indicadores), segundo o modelo de Walton, o qual é formado pelas seguintes categorias: Condições de segurança e

saúde no trabalho; Compensação justa e adequada, Oportunidade de uso imediato e desenvolvimento de capacidades; Chances de crescimento contínuo e segurança de emprego; Integração social na empresa, Constitucionalismo; Trabalho e espaço total de vida; Relevância social da vida no trabalho.

Os dados trabalhados serviram para validação das categorias e indicadores de Walton, com utilização de perguntas fechadas, com escala tipo Likert (1932). Segundo Mattar (2001), dentre as principais vantagens desse tipo de escala estão presentes a simplicidade de construção, o uso de afirmações que não estão explicitamente ligadas à atitude estudada e a amplitude de respostas permitidas apresentadas. Desse modo, foi usada a escala de satisfação e insatisfação, com as seguintes opções: (1) muito insatisfeito, (2) insatisfeito, (3) indiferente, (4) satisfeito, (5) muito satisfeito e (6) não se aplica (expurgo).

O tratamento estatístico foi realizado inicialmente por meio de uma análise exploratória preliminar para avaliar a massa dos dados coletados. Nessa fase, foram avaliados a existência de valores extremos (*outliers*) e omissos (*missing values*), sendo esses últimos valores perdidos que o pesquisador em raros casos consegue evitar, devido a diversas causas, tais como: erros de digitação, erro de coleta de dados, falta de resposta por constrangimento e erro do respondente por desconhecer o que está sendo questionado, dentre outras razões.

O tratamento dos dados foi realizado por métodos estatísticos descritivos e inferencial. Portanto, foram realizados cálculos percentuais, médias, tabelas de frequências e em seguida aplicada a prova de Kruskal-Wallis. Convém destacar que para o tratamento descritivo foi utilizado o *software* Excel[®] e o tratamento inferencial por meio do *software* *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS)[®], versão 18.

4 Análise dos Resultados

O cálculo das médias foi realizado a partir das respostas verificadas no questionário de pesquisa utilizado, em escala *likert* com diferentes graus de satisfação, variando entre muito insatisfeito (1) a muito satisfeito (5) e escala de indiferença (3). Ademais, foi feito uso do teste não paramétrico de Kruskal Wallis para comparação.

A Tabela 1 trata de uma análise conjunta do porte da IES (grande, médio e pequeno) com as seguintes variáveis relativas ao modelo de Walton que compõem a QVT: condições de trabalho, compensação justa e adequada, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidades de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida, relevância social da vida no trabalho.

Tabela 1 - Avaliação dos funcionários não docentes para as categorias da QVT, conforme porte das IES.

| Categorias da QVT | Porte da IES | | |
|---|--------------|-------|---------|
| | Grande | Médio | Pequeno |
| Condições de trabalho | 3,928 | 3,720 | 3,894 |
| Compensação justa e adequada | 3,181 | 3,027 | 4,490 |
| Uso e desenvolvimento de capacidades | 3,835 | 3,746 | 3,809 |
| Oportunidade de crescimento e segurança | 3,348 | 3,313 | 3,680 |
| Integração social na organização | 3,889 | 3,869 | 3,990 |
| Constitucionalismo | 3,916 | 3,700 | 3,789 |
| Trabalho e espaço total de vida | 3,721 | 3,743 | 3,722 |
| Relevância social da vida no trabalho | 3,958 | 3,799 | 3,943 |

Fonte: Dados da pesquisa (2012).

Com base na Tabela 1, pode-se verificar que para os respondentes das IES de grande porte, as categorias que obtiveram maiores médias, acima de 3,500, foram a relevância social da vida no trabalho e as condições no trabalho, respectivamente com as seguintes médias 3,958 e 3,928.

Em contrapartida, a compensação justa e adequada e as categorias oportunidade de crescimento e segurança foram as que obtiveram os menores resultados, abaixo de 3,500 e representados respectivamente por 3,181 e 3,348.

Disposto na Tabela 1, verifica-se que para o respondente das IES de médio porte a integração social na organização foi à categoria que obteve uma maior média 3,869 seguido da relevância social da vida no trabalho 3,799. Entretanto, as categorias compensação justa e adequada e oportunidade de crescimento e segurança demonstraram as menores médias 3,027 e 3,313.

Para o funcionário das IES de pequeno porte o destaque ficou exatamente por parte da compensação justa e adequada com média de 4,490 que, ao contrário dos demais é o item que obteve a maior média, seguido da relevância social da vida no trabalho 3,943. Entretanto, a menor média indicada pelos respondentes da IES desse porte foi a oportunidade de crescimento e segurança e trabalho e espaço total de vida com as seguintes médias 3,680 e 3,722, conforme Tabela 1.

Abaixo, na Tabela 2 foram apresentadas em ordem decrescente as médias verificadas a partir da percepção dos funcionários não docentes acerca da qualidade de vida no trabalho, segundo o modelo de Walton.

Tabela 2 - Avaliação total dos funcionários não docentes acerca da QVT, conforme porte das IES (média geral)

| Porte | Média |
|---------|-------|
| Pequeno | 3,844 |
| Médio | 3,604 |
| Grande | 3,448 |

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Verifica-se na Tabela 2, que o maior resultado percebido foi por meio dos funcionários não docentes que trabalham nas instituições de pequeno porte, pois a média geral foi de 3,844. Em seguida, de forma decrescente encontra-se a média verificada nas instituições de médio porte 3,604 e por último o resultado obtido nas instituições de grande porte que resultou na ordem de 3,448. As médias apresentadas ilustram a avaliação total dos funcionários não docentes acerca da QVT, conforme porte das IES.

Em relação análise das categorias componentes da QVT, segundo o modelo de Walton e realizadas individualmente, tem-se as maiores médias percebidas pelos funcionários não docentes nas categorias Relevância da vida no trabalho e Integração social na organização, por meio dos seguintes resultados (3,924) e (3,900). Todavia, as categorias Compensação justa e adequada (3,172) e Oportunidade de crescimento e segurança (3,348) obtiveram as menores médias pelos respondentes da pesquisa, conforme apresentado na Tabela 3.

As categorias Condições de trabalho, Uso e desenvolvimento de capacidade, Constitucionalismo e Trabalho e espaço total de vida apontam a satisfação da maioria dos funcionários nas Instituições de Ensino Superior, como disposto na Tabela 3.

Tabela 3 - Avaliação total dos funcionários não docentes das IES acerca das categorias da QVT, em ordem decrescente de média.

| Categorias da QVT | Médias |
|---|--------|
| Relevância social da vida no trabalho | 3,924 |
| Integração social na organização | 3,900 |
| Condições de trabalho | 3,882 |
| Constitucionalismo | 3,865 |
| Uso e desenvolvimento de capacidades | 3,815 |
| Trabalho e espaço total de vida | 3,729 |
| Oportunidade de crescimento e segurança | 3,348 |
| Compensação justa e adequada | 3,172 |

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Os resultados verificados nessa pesquisa estão em consonância com os estudos realizados por Macedo e Matos (2010), em que os funcionários se mostraram mais satisfeitos que insatisfeitos, assim como Garcia (2010) revelou que os principais motivos de insatisfação foram os baixos salários e a falta de oportunidade e crescimento, além de Antunes e Oliva (2010) que perceberam o orgulho dos funcionários de fazer parte da empresa em que trabalham, ressaltado assim a Responsabilidade Social para com a empresa.

5 Considerações Finais

Este estudo procurou responder o seguinte problema: Qual a percepção dos funcionários não docentes das instituições de ensino superior acerca da própria qualidade de vida no trabalho? Assim, tem-se como objetivo geral identificar a percepção dos funcionários não docentes acerca da qualidade de vida no trabalho, nas instituições de ensino superior localizadas em Fortaleza e sua Região Metropolitana. Portanto, analisando-se de um modo geral a percepção dos funcionários não docentes nas IES acerca da QVT, verificou-se que dentre as oito categorias inerentes ao modelo de Walton, as seis seguintes foram apontadas de modo satisfatório pelos respondentes: Condições de trabalho, Uso e desenvolvimento de capacidade, Constitucionalismo e Trabalho e espaço total de vida, destacaram-se sobretudo as categorias Relevância da vida no trabalho e Integração Social na empresa. Em contrapartida, de forma insatisfatória foram verificadas as categorias Compensação justa e adequada e Oportunidade de Crescimento.

Ao confrontar o resultado encontrado com o referencial teórico citado nessa pesquisa, verificou-se que em um estudo internacional realizado por Considine e Callus (2002) os autores argumentaram que a insatisfação com a quantidade de trabalho de certa forma explica a insatisfação com a remuneração, pois, se os trabalhadores sentem que a quantidade de trabalho a realizar é intensa, então eles associam que não estão sendo adequadamente remunerados por seus esforços.

Esse estudo limitou-se a analisar os maiores e menores resultados (médias) no que tange as categorias da QVT. Os resultados dessa pesquisa estão em consonância com os demais estudos citados no referencial teórico, sendo sua principal contribuição constatar que as IES de pequeno porte demonstraram resultados diferenciados e maiores em termos de média, em comparação as IES de médio e grande porte, sobretudo acerca da categoria Compensação justa e adequada.

Sugere-se investigar a razão do resultado diferenciado nas IES de pequeno porte, assim como a realização de estudos que contemplem de forma mais detalhada a avaliação do grau de satisfação e a importância de cada indicador que compõe as categorias da QVT.

Referências

- ALBUQUERQUE, L. G.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. 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, abr./jun. 1998.
- ANTUNES, A. R. OLIVA, E. C. Qualidade de vida no trabalho de comissários de bordo no Brasil. **FACEF Pesquisa**, São Paulo, v. 13, n. 1, 2010.
- BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO/ INEP. **Resumo técnico: censo da educação superior de 2009**. Brasília: MEC, INEP, 2010. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/download/superior/censo/2009/resumo_tecnico2009.pdf> Acesso em: 02 abr. 2011.
- CAVALCANTI, M.; CAVALCANTI, M. C. B.; GOMES, E. B. P. G. e NETO, A. F. P. **Gestão de Empresas na Sociedade do Conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.
- COLLINS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- CONSIDINE, G.; CALLUS, R. **The Quality of Work Life of Australian Employees: the development of an index**. 2002 Disponível em: <<http://www.macquarieinstitute.com.au/sci-articlelibrary/WP73.pdf>> Acesso em: 01 dez. 2011.
- FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. 2. ed. Salvador/BA: Casa da Qualidade, 1996.
- FERNANDES, F.; LUFT, C. P.; GUIMARÃES, F. M. **Dicionário Brasileiro Globo**. São Paulo: Editora Globo, 2003.
- FONSECA, J.C. de F.; SALES, M.M.;DIAS, F.C.T. Psicologia, Trabalho e Subjetividade, Modos de Fazer e de Ser: Notas sobre as Regulações Vividas por Trabalhadores Técnico-Administrativos em uma Universidade Pública. **Pesquisas e práticas psicossociais** 5(2), São João Del-Rei, Agosto/dezembro 2010.
- FRANÇA JÚNIOR, N. R.; PILATTI, L. A. Gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT): modelos que os líderes e gestores podem utilizar para propiciar uma melhor qualidade de vida no trabalho. In: Simpósio de Engenharia de Produção, 11., 2004, Bauru. **Anais...** Bauru: UNESP, 2004.
- GARCIA, E. O. P. O conteúdo significativo da qualidade de vida no trabalho para funcionários públicos de uma secretaria de saúde. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, São Paulo, v. 1, n. 1, Jan./Jul. p. 76-94, 2010.
- HARTIKAINEN, A.; ANTTILA T.; OINAS, T.; NATTI, J. Is Finland Different? Quality of Work Among Finnish and European Employees. **Research on Finnish Society**, v. 3, p. 29–41, 2010. Disponível em: <http://www.finnresearch.fi/4_hartikainen_et_al_2010.pdf> Acesso em: 23 nov. 2011.
- HUSE, E. F.; CUMMINGS, T. F. **Organization development and change**. 3a. Ed. St. Paul, Ed. Minn, 1985.
- KARPINSK, D.; STEFANO, S. R. Qualidade de vida no trabalho e satisfação um estudo de caso no setor atacadista de beneficiamento de cereais. **Revista Eletrônica Lato Senso**, n.1, 2008. Disponível em: <http://web03.unicentro.br/especializacao/revista/edicao3/sociais/CA_QualidadeTr.pdf>. Acesso em: 03 ago. 2011.
- LEITE, F. T. **Metodologia científica: iniciação à pesquisa científica, métodos e técnicas de pesquisa, metodologia de pesquisa e do trabalho científicos (monografias, dissertações, teses e livros)**. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2004.

LEVERING, R. **Um excelente lugar para se trabalhar:** o que torna alguns empregadores tão bons (e outros tão ruins). Rio de Janeiro: Qualitymark, 1986. Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/784.pdf> Acesso em: 16 dez.2011.

LIKERT, R. A Technique for the measurement of attitudes. **Archives of Psychology**, v. 22, n. 140, p. 1-55, 1932.

LIMA, I.S. **Qualidade de vida no trabalho na construção de edificações:** avaliação do nível de satisfação dos operários de empresas de pequeno porte. 1995. 215 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 1995.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho:** Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2004.

MACEDO, J.; MATOS, R. D. Qualidade de vida no trabalho: um estudo realizado com os funcionários da unicentro, do campus de Irati. **Revista Eletrônica Lato Sensu**, v. 3, n. 1, mar. 2007. Disponível em: <<http://www.unicentro.br>> Acesso em: 15 jan.2012.

MATTAR, F.N. **Pesquisa de marketing.** São Paulo: Atlas, 2001.

NESPECA, M. **Determinantes da Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários não docentes da Universidade de São Paulo (USP):** o papel da Nutrição e da Qualidade de Vida em Geral. Dissertação (Mestrado). São Paulo, 2009. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/89/89131/tde-15122009-142609/>. Acessado em: 30 de agosto de 2010.

OGATA, A. J. N. Qualidade de vida no trabalho como ferramenta de gestão nas organizações públicas. In: **Congreso Internacional del Clad sobre la Reforma del Estado y de la administración pública**, 9., 2004, Madrid, España, 2004.

PEDROSO, B.; PILLATTI, L. A. Motivação e trabalho: análise do modelo de qualidade de vida no trabalho de Hackman e Oldham. **Revista brasileira de qualidade de vida**, Ponta Grossa, PR. v. 1, n. 2, p. 08-15, jul./dez. 2009. Disponível em: <http://www.sumarios.org/sites/default/files/pdfs/32963_4207.PDF> Acesso em: 22 dez.2011.

PILATTI, L. A.; BEJARANO, V. C. Qualidade de vida no trabalho: leituras e possibilidades no entorno. In: GONÇALVES, A.; GUTIEREZ, G. L.; VILARTA, R. (Org.). **Gestão da qualidade de vida na empresa.** Campinas: IPES, 2005. p. 85-104.

QUIRINO, T. R.; XAVIER, O. S. Qualidade de vida no trabalho de organização de pesquisa. **Revista de Administração**. v. 22, n. 1, jan./mar. 1987.

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

SANT'ANNA, A. S.; COSTA, R. C. M. M.; MORAES, L. F. R.. Qualidade de vida no trabalho: uma análise em unidades de ensino básico. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 24., 2000, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: ANPAD, 2000. p. 1 CD-ROM.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **Critérios de classificação de empresas.** Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/uf/goias/indicadores-das-mpe/classificacao-empresarial/>>. Acesso em: 10 jan.2011.

SUCESSO, E.de P. B. **Relações Interpessoais e Qualidade de Vida no Trabalho.** São Paulo: Qualitymark, 2002.

TOLFO, S. da R.; PICCININI, V. C. As melhores empresas para Trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho: Disjunções entre a Teoria e a Prática. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 5, n. 1, jan./abr. 2001.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** São Paulo: Atlas, 2007.

VERGARA, S. C.; BRANCO, P. D. Empresa humanizada: a organização necessária e possível. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 2, p. 20-30, abr./jun. 2001.

VIEIRA, D. F. V. B. **Qualidade de Vida no Trabalho dos Enfermeiros em Hospital de Ensino**. 1993. Porto Alegre: UFRGS/PPGA, 1993. Dissertação (Mestrado em Administração), Faculdade de Ciências Econômicas, Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1993.

WALTON, R. Quality of work life: what is it? **Sloan Management Review**, v. 15, n. 1, p. 11-21, dec. 1973.