



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
PROGRAMA DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

JONATHAN OLIVEIRA DOS SANTOS

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O CASO DOS  
FUNCIONÁRIOS DE UMA INSTITUIÇÃO PRIVADA DE ENSINO SUPERIOR**

JOÃO PESSOA

2017

**JONATHAN OLIVEIRA DOS SANTOS**

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O CASO DOS  
FUNCIONÁRIOS DE UMA INSTITUIÇÃO PRIVADA DE ENSINO SUPERIOR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentada  
ao Programa de Graduação em  
Administração do Centro de Ciências Sociais  
Aplicadas da Universidade Federal da  
Paraíba, como requisito parcial para obtenção  
do grau de bacharel em Administração.

**Professora Orientadora:** Ms. Suelle Cariele  
de Souza e Silva

JOÃO PESSOA

2017

## Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

D722a Dos Santos, Jonathan Oliveira.

Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho: O Caso dos Funcionários de Uma Instituição Privada de Ensino Superior / Jonathan Oliveira Dos Santos. – João Pessoa, 2017.

60f.: il.

Orientador(a): Prof<sup>a</sup> Msc. Suelle Cariele de Souza e Silva.

Trabalho de Conclusão de Curso (Administração) – UFPB/CCSA.

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Instituição de Ensino Superior. 3. Modelo de Walton. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:658(043.2)

JONATHAN OLIVEIRA DOS SANTOS

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O CASO DOS  
FUNCIONÁRIOS DE UMA INSTITUIÇÃO PRIVADA DE ENSINO SUPERIOR

Trabalho de Conclusão de Curso Aprovado em: 01 de junho de 2017

Banca Examinadora:

*Suelle Cariele de Souza e Silva*

---

Profa. Ms. Suelle Cariele de Souza e Silva  
Universidade Federal da Paraíba  
Orientador

*Samir Adamoglu de Oliveira*

---

Prof. Dr. Samir Adamoglu de Oliveira  
Universidade Federal da Paraíba  
Banca Examinadora

Dedico a toda minha família, amigos e principalmente a Deus.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a toda a minha família e amigos por todo apoio e incentivo durante toda a minha vida e período da minha graduação que encerro com chave de ouro com a elaboração desse TCC. Em especial gostaria de agradecer ao meu pai JOSÉ HERIBERTO, pois sem ele não teria chegado até aqui, minha mãe ELIONÁRIA OLIVEIRA, minha avó MARIA JOSÉ, minha namorada MARLI DAIANA por todo o companheirismo e ajuda durante a elaboração, meus amigos ANTONIO ISAAC, LUCIANA LIMA, ROSANE MOURA, MAURO LIRA e RENATA DOMINGOS por estarem juntos comigo nessa trajetória e a minha orientadora SUELLE CARIELE por ter aceitado me orientar nessa monografia.

## RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é importante no contexto organizacional de uma empresa, podendo ajudar no desenvolvimento de condições que motivem os trabalhadores, proporcionando um ambiente adequado para a execução das tarefas, facilitando o desenvolvimento pessoal e promovendo a interação entre as partes (ALBUQUERQUE, 2013). O objetivo dessa monografia foi analisar a qualidade de vida no trabalho dos funcionários de uma Instituição de Ensino Superior Privada localizada em João Pessoa – Paraíba. Inicialmente está estruturada em uma discussão teórica acerca da Qualidade de Vida no Trabalho e assuntos afins, seguida dos procedimentos metodológicos adotados e os resultados que a pesquisa permitiu descobrir, e por fim as considerações finais. O questionário utilizado foi baseado no Modelo de Walton, estruturado contemplando as categorias da escala de Likert, aplicado aos funcionários, de cinco setores: Central de Relacionamento de Alunos novatos, Central de Relacionamento de Alunos veteranos, Recepção Administrativa, Recepção de coordenação, Coordenadores de curso. Constatou-se que, na percepção dos funcionários da IES, não estão satisfeitos com a sua qualidade de vida no trabalho. Comparando os escores médios, das dimensões que compõem o instrumento de qualidade de vida no trabalho com um recorte por setor, tem-se que os escores médios gerados pelos coordenadores de curso foram maiores que os escores médios produzidos pelos demais setores, com exceção da dimensão “Trabalho e espaço total de vida”. Detectou-se, também, que os funcionários que atuam na CRA veteranos são os que apresentam uma pior percepção de qualidade de vida no trabalho.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho; Instituição de Ensino Superior; Modelo de Walton.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
1.1	Contextualização .....	10
1.2	Objetivos .....	12
1.2.1	Objetivo Geral .....	12
1.2.2	Objetivos específicos .....	12
1.3	Justificativa .....	12
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>15</b>
2.1	Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: histórico e evolução .....	15
2.2	Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho .....	16
2.3	Ambiente de Trabalho e a Qualidade de Vida no Trabalho .....	17
2.4	Modelos Determinantes da Qualidade de Vida no Trabalho .....	18
2.5	Organização do Trabalho .....	24
2.6	Cultura Organizacional .....	24
2.7	O ser humano e o trabalho .....	25
2.8	Evolução do Ensino Superior Privado no Brasil .....	26
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>29</b>
3.1	Natureza e classificação da pesquisa .....	29
3.2	Objeto de estudo, população e amostra .....	29
3.3	Procedimentos Metodológicos .....	29
3.4	Instrumento de Coleta de dados .....	31
3.5	Tratamento dos dados .....	32
<b>4</b>	<b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>33</b>
4.1	Caracterização do perfil dos funcionários .....	33
4.2	Percepção da qualidade de vida no trabalho .....	38
4.2.1	Compensação Justa e Adequada .....	39
4.2.2	Condições de Trabalho .....	40
4.2.3	Oportunidades para uso e desenvolvimento de Capacidades .....	41
4.2.4	Oportunidade de crescimento e segurança .....	42
4.2.5	Integração social na organização .....	43
4.2.6	Constitucionalismo .....	44
4.2.7	Trabalho e espaço total de vida .....	45
4.2.8	Relevância social do trabalho na vida .....	45
4.2.9	Comparação das dimensões por setor .....	46
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>49</b>

5.1	5.1 Limitação do Tema .....	50
5.2	5.2 Recomendações .....	50
6	REFERÊNCIAS.....	52
	APENDICE .....	57

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 Contextualização

Dentro das organizações, as pessoas são portadoras de habilidades e conhecimentos, que auxiliam no processo produtivo e crescimento empresarial. Sendo assim, é de extrema importância não esquecer de que essas pessoas são humanas, formadas de personalidade, expectativas, objetivos pessoais, e possuem necessidades: fisiológicas, segurança, afiliação, autoestima e auto realização (ANDRADE, 2012; HESKETH, COSTA, 1980).

Ao realizar um trabalho, o indivíduo está inserido em um contexto social mais amplo. A representação que esse trabalho tem socialmente causa impacto em sua vida e no seu bem-estar, podendo levar a situações de maior ou menor desgaste (FERRAZ; LIMONGI-FRANAÇA, 2000; LIMONGI-FRANÇA, 2004).

O trabalho ocupa um espaço muito importante na vida das pessoas sendo identificado como um importante mediador entre as diferentes instâncias sociais e a saúde humana. Em processos que podem favorecer ou prejudicar coletividades e trabalhadores individuais de quaisquer tipos de trabalho realizado, podendo ser fonte de fortalecimento ou de danos para a sua saúde (MARCHIET AL., 2006).

Para muitos, a própria rotina e alienação que o trabalho promove, acabam por caracterizá-lo como um simples meio de sobrevivência. Nessa interpretação sobre o trabalho, é desprezado e desconsiderado as expectativas, os sentimentos, a motivação e a qualidade de vida dos colaboradores nas organizações, o que acaba refletindo negativamente em sua autoestima e no seu desempenho na instituição empregadora (MIRANDA, 2009).

Para um melhor desenvolvimento das organizações, é preciso que os gestores se preocupem com as condições de trabalho que oferecem aos seus funcionários. Visando proporcionar fatores que contribuam positivamente nas condições e qualidade de vida dos trabalhadores (BORTOLOZO; SANTANA, 2011). De acordo com Cole *et al.* (2005, p. 54), “a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) inclui largos aspectos do ambiente do trabalho que afetam o trabalhador em sua saúde e seu desempenho”.

Para garantir a qualidade de vida no trabalho, a organização precisa preocupar-se não apenas com o ambiente físico da organização, mas também com os aspectos psicológicos e físicos de seus funcionários (CARVALHO ET AL., 2013).

Quando as empresas não se preocupam com a qualidade de vida de seus trabalhadores, há sérios prejuízos como consequência, assinalando a estreita relação entre o alto nível de estresse, a concentração e os equívocos, o que muitas vezes resulta em perdas na produtividade, na qualidade, competitividade e lucro (VIOLA, 2009). Estudos demonstram que altos níveis de exaustão emocional, baixa realização profissional, crescimento dos indicadores de absenteísmo, rotatividade e doenças do trabalho estão relacionadas às condições laborais (CELIKA; OZB, 2011; SHAHBAZI ET AL., 2011; COSTA; SILVA, 2012; DARDAR; JUSOH; RASLI, 2012).

Por outro lado, estudos apontam que fatores como carga excessiva de trabalho, grau de satisfação com a vida, comprometimento da saúde física e mental, exposição constante ao estresse influenciam sobremaneira o desenvolvimento de doenças do trabalho (REGO, 2008; ALMEIDA; SOUZA, 2012). Ferreira (2000) destaca o serviço de atendimento ao cliente que encerra uma situação particularmente crítica sob os aspectos do estresse. Trata-se de uma atividade social que coloca em cena a interação de diferentes sujeitos – cliente, atendente e empresa – em um contexto específico, visando responder distintas necessidades.

O trabalho dos atendentes consiste no serviço de atendimento ao público, que embora aparenta ser uma atividade simples exige do atendente um exercício físico e mental considerável (MAIA; MAIA, 2010). Para Ballone (1999), o desgaste emocional a que os atendentes são submetidos é um fator muito significativo na determinação dos transtornos relacionados ao estresse, como é o caso das depressões ansiedade patológica, pânico, fobias, doenças psicossomáticas, etc. Destacando a correlação entre estresse mental e Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT).

Logo, diante dos aspectos levantados, busca-se a resposta ao seguinte problema:  
**Qual o nível de qualidade de vida no trabalho na percepção dos funcionários de uma instituição privada de ensino superior?**

## **1.2 Objetivos**

### 1.2.1 Objetivo Geral

Mensurar o nível de Qualidade de Vida no Trabalho na percepção dos funcionários de uma instituição privada de ensino superior.

### 1.2.2 Objetivos específicos

Para atingir o objetivo geral, os seguintes objetivos específicos são propostos:

- Caracterizar o perfil dos funcionários da instituição de ensino superior;
- Identificar os fatores que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários da instituição de ensino superior;
- Comparar a percepção de QVT de acordo com os setores da instituição.

## **1.3 Justificativa**

O aumento da competitividade entre as empresas tem obrigado as empresas a buscar formas para se manterem no mercado. Portanto, os investimentos em tecnologia, marketing e qualificação profissional são cada vez mais importantes, sendo que as máquinas, equipamentos e tecnologia têm grande importância no sucesso das empresas. Por outro lado, as pessoas que trabalham nas organizações são responsáveis por conduzir e produzir estes resultados. Com base nisso, as empresas começam a perceber as pessoas como seu recurso mais valioso, sendo denominado de capital humano ou intelectual (ODEBRECH; PEDROSO, 2010).

A valorização do capital humano está diretamente relacionada com ações que promovam o aumento à qualidade de vida no trabalho (QVT), tendo em vista que a preocupação com a saúde e a satisfação dos colaboradores gera tanto um maior bem-estar interno entre empregado e empregador quanto a possibilidade de aumento no desempenho das atividades desenvolvidas pelos trabalhadores (ALBUQUERQUE, 2013).

Para Walton (1973, *apud* MELO, 2014), é importante o estudo da QVT para que sejam diagnosticados os níveis de satisfação e bem-estar dos trabalhadores na execução das tarefas que lhe são confiadas e para que sejam resgatados valores humanos e ambientais negligenciados em favor do avanço tecnológico da produtividade e do crescimento econômico.

A qualidade de vida tem se tornado um fator de grande importância nas organizações e está diretamente relacionada à maximização do potencial humano, e isto depende de quão bem as pessoas se sentem trabalhando na organização. Nesse sentido, uma organização que se preocupa e tem ações voltadas à qualidade de vida de seus funcionários passará confiança aos mesmos, pois são organizações que se preocupam com o bemestar, satisfação, segurança, saúde e a motivação de seus funcionários (BORTOLOZO; SANTANA, 2011).

Cortez (2004) compreende a QVT como um instrumento que visa satisfazer as reais demandas dos colaboradores ao desenvolver suas atividades dentro da organização, tendo como enfoque que os indivíduos são mais produtivos quando estão realmente empenhados e envolvidos com seu próprio trabalho.

Considerando que os serviços educacionais estão se tornando uma fonte singular de geração de riqueza, a qualidade percebida pelo cliente é fator de decisão na compra, recompra e recomendação. As estratégias de retenção de clientes passam a ser de fundamental importância para as Instituições de Ensino Superior - IES, pois o conhecimento mais profundo e detalhado sobre serviços e como transformá-los num diferencial qualitativo pode ser vital para qualquer organização estabelecida no mercado (RUBINSZTEJN; PALACIOS; SOLANA, 2009).

De forma específica, o serviço de atendimento ao público exige do atendente um exercício físico e mental considerável. A prioridade de cada pessoa também leva em conta seus ideais, em que alguns valores não coincidem com aqueles que são considerados importantes para outras pessoas e para a organização em que o mesmo presta seus serviços profissionais, o que causa insatisfação psíquica e emocional e, por consequência, o surgimento de doenças ocupacionais (DEJOURS, ABDOURCHELLI; JAYET, 1994 *APUD* AMORMINO, 2011).

Nesse sentido, a preocupação com a qualidade de vida no trabalho do atendente de uma instituição de ensino superior é justificada pela estreita relação entre eles e as condições de trabalho, que podem interferir com o desenvolvimento e a produtividade

individual. Assim, a partir das informações da avaliação da QVT, os gestores da instituição analisada terão subsídios para construção de uma política organizacional relacionada a qualidade de vida e desempenho profissional, permitindo o direcionamento de recursos e esforços, de forma mais condizente com o papel da IES como prestadora de serviço.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: histórico e evolução**

Com objetivo de entender os motivos que levaram a estudos sobre a qualidade de vida no trabalho é necessário conhecer o contexto em que tais estudos foram desenvolvidos.

O interesse do homem em melhorar sua QVT não é recente, esta aspiração vem ocorrendo desde os primórdios da humanidade. Com outros títulos, outras justificativas, porém sempre visando a facilitar, satisfazer e trazer bem-estar ao trabalhador no desenvolvimento de suas atividades (RODRIGUES, 1999). Considera-se, que no passado, esse tema era representado pela “busca de satisfação do trabalhador e pela tentativa de redução do mal-estar e do excessivo esforço físico no trabalho” (Goulart e Sampaio, 1999, p. 20).

Desde os primórdios da civilização, o homem vem buscando formas de restringir aspectos desgastantes e enfadonhos do trabalho, sendo que o tema somente passou a ser estudado de modo mais sistemático a partir da Revolução Industrial, quando o trabalho passou a ser visto como um mecanismo de se atingir altos níveis de eficiência e produtividade (SANT’ANNA, 1997).

A QVT teve muitas faces apresentando diferentes definições. Inicialmente foi compreendida como uma “variável”, depois como uma “abordagem”, como um “método”, como um “movimento”, como sendo “igual a tudo” e como sendo “igual a nada” (NADLER e LAWLER, 1983 *apud* FERNANDES 1996; FRANÇA, 1997; RODRIGUES, 1999; GUIMARÃES, 2001). O Quadro 01 oferece uma interessante e abrangente visão da evolução do conceito de QVT.

Quadro 01 - Evolução do conceito de QVT

<b>Concepções evolutivas da QVT</b>	<b>Características ou Visão</b>
<b>QVT como uma variável (1959 a 1972)</b>	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
<b>QVT como uma abordagem (1969 a 1974)</b>	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
<b>QVT como um método (1972 a 1975)</b>	Um conjunto de abordagens, métodos 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.
<b>QVT como um movimento (1975 a 1980)</b>	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.
<b>QVT como tudo (1979 a 1982)</b>	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
<b>QVT como nada (futuro)</b>	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

Fonte: NADLER e LAWLER apud FERNANDES (1996, p. 42).

Limongi-França (2004) coloca que a preocupação com a qualidade de vida passou a ser uma necessidade para o profissional, por conta do ritmo atual de trabalho ser mais intenso. O que leva a QVT a fazer parte das mudanças pelas quais passam as relações de trabalho na sociedade moderna.

## 2.2 Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho

O conceito de QVT é a aplicação concreta de uma filosofia humanista, pela introdução de métodos participativos, visando modificar um ou diversos aspectos do meio do trabalho, para criar uma situação nova, mais favorável à satisfação dos empregados e a produtividade da empresa (ALBUQUERQUE, 2013).

Hackman e Lawler (1971) veem a QVT como um método que objetiva tornar os cargos mais produtivos, levando os indivíduos a se tornarem mais satisfeitos e motivados.

Segundo Limongi-França (1996), a QVT é o conjunto das ações de uma empresa no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho. É definida como um movimento em busca de um envolvimento ótimo entre empregados e organização, “o qual seria capaz de se traduzir em alto nível

de satisfação e motivação, em efetividade organizacional e na preservação da saúde do sistema” (SANT’ANNA; KILIMNIK; MORAES, 2011, p. 11).

Para Walton (1975) a QVT vai além dos aspectos ligados à remuneração, à observação pura e simples da legislação ou às formas de enriquecimento do trabalho. Abrange, também, as necessidades e aspirações humanas que podem variar de cultura para cultura, de estilo de vida para estilo de vida.

Fernandes (1996, p.43) observa que podem existir diferentes enfoques para conceituar a expressão qualidade de vida no trabalho, mas a meta principal da abordagem "volta-se para a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, pois ao mesmo tempo em que se melhora a satisfação do trabalhador, melhora a produtividade da empresa”.

Percebe-se que na literatura não há uma definição exata e única para o que venha a ser QVT, em todas as suas abordagens o ponto em comum é a sua essência humanista, a preocupação com a participação e envolvimento dos indivíduos no que diz respeito ao seu cargo, e a melhoria do ambiente organizacional.

### **2.3 Ambiente de Trabalho e a Qualidade de Vida no Trabalho**

Vários são os aspectos que interferem na Qualidade de Vida no Trabalho cotidiano nas organizações. Dentre eles podemos referenciar a participação dos funcionários na tomada de decisões, as condições físicas e psicológicas do ambiente de trabalho, o sistema de recompensas. Como, também, a variedade de habilidades utilizadas na atividade, a identificação com a tarefa, as condições de segurança e saúde, oportunidades de crescimento. Dentre outros fatores que buscam o bem-estar tanto dos colaboradores quanto da organização (WALTON, 1973; FRANÇA, 2009).

O ambiente de trabalho é considerado o espaço onde o profissional desenvolve o seu trabalho. E esse espaço vai além do geográfico, sendo concebido também como energético - o clima percebido pelas trocas interacionais estabelecidas entre as pessoas. Compõe-se de elementos afetivos, espirituais e culturais que se processam no contexto onde se processam os encontros. A qualidade ambiental costuma modificar sensações, no sentido de provocar bem-estar ou mal-estar, mesmo quando não se tem consciência desse processo (PATRÍCIO, 1999).

Para Araújo *et al* (2008), o ambiente como um todo é de fundamental importância para a otimização das ações dos que nele trabalham, com conforto e segurança.

Uma qualidade de vida ruim na organização conduzirá a alienação do trabalhador e à insatisfação, à má vontade, ao declínio da produtividade, a comportamentos contraproducentes (como roubo, sabotagem, etc). Se ao contrário, a qualidade for boa, conduzirá a um clima de confiança e respeito mútuo, no qual o indivíduo tenderá a elevar suas contribuições à organização (CHIAVENATO, 2004).

#### **2.4 Modelos Determinantes da Qualidade de Vida no Trabalho**

Vários são os modelos propostos na literatura para se fazer uma avaliação no tocante à satisfação dos trabalhadores, cada um com a ressalva de suas particularidades segundo determinadas categorias e indicadores. Os modelos mais notórios e que serão tomados como referências são: O modelo de Richard Walton (1975), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Davis e Werther (1983) e Fernandes (1996).

Walton (1973) estabeleceu oito critérios básicos para o estudo da QVT, compreendendo, entre outros, fatores higiênicos, condições físicas, segurança e remuneração, assim discriminados no quadro 02:

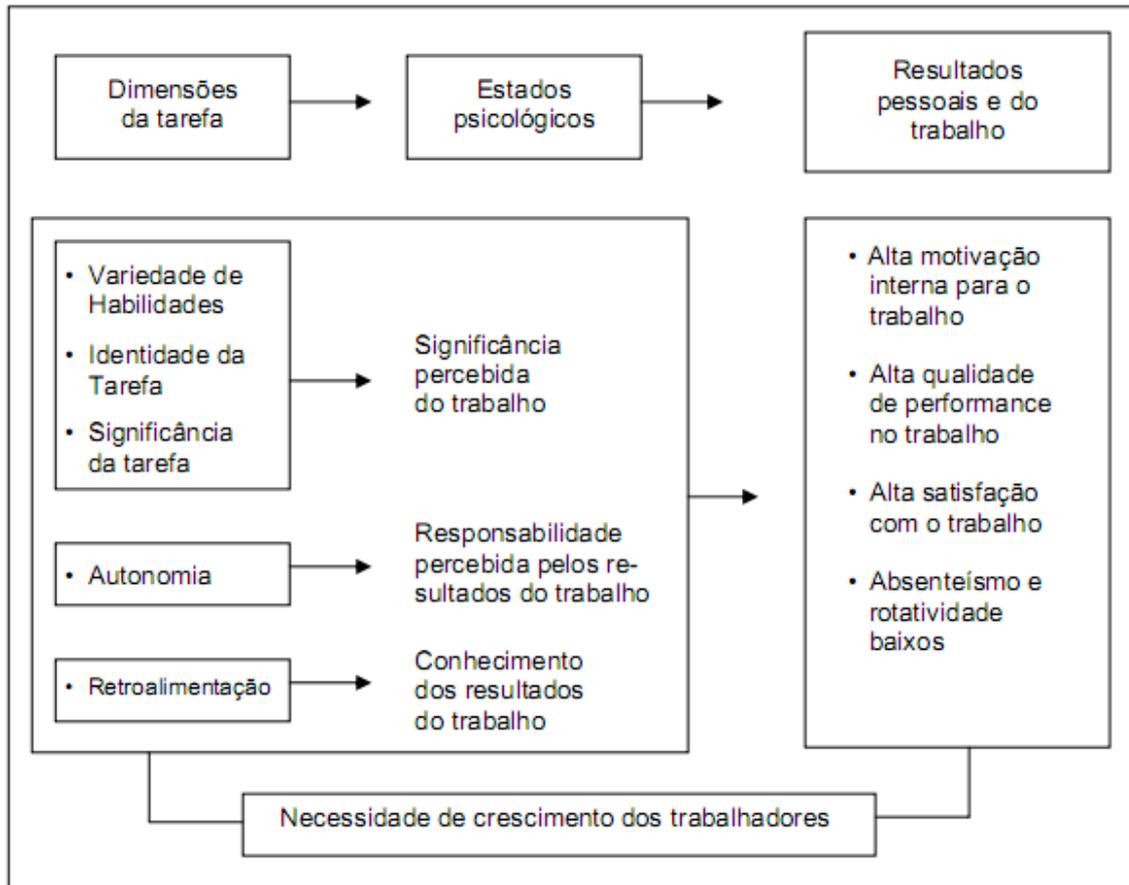
Quadro 02 - Modelo de Walton

<b>Categorias de QVT</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Crítérios</b>
<b>1.Compensação justa e adequada</b>	– Avaliar a percepção dos trabalhadores em relação ao sistema de remuneração da empresa.	– Remuneração adequada – Equidade interna – Equidade externa
<b>2.Condições de Trabalho</b>	– Medir a QVT em relação às condições existentes no local de trabalho.	– Jornada de trabalho razoável – Ambiente físico seguro e saudável – Carga de trabalho adequada à capacidade física do trabalhador
<b>3.Oportunidades para uso e desenvolvimento das capacidades</b>	– Mensurar as possibilidades que os trabalhadores têm em aplicar, no dia-a-dia, seus conhecimentos e aptidões profissionais.	– Autonomia – Uso de múltiplas capacidades e habilidades – Informações sobre o processo total de trabalho – Significado da tarefa – Identidade da tarefa – Retro informação
<b>4.Oportunidades de crescimento e segurança</b>	– Avaliar as oportunidades que a organização oferece para o desenvolvimento de seus colaboradores e para a estabilidade no emprego.	– Desenvolvimento das potencialidades e aquisição de novos conhecimentos e habilidades – Possibilidade de carreira – Segurança no emprego
<b>5.Integração social na organização</b>	– Medir o grau de integração social e o clima existente na organização.	– Ausência de preconceitos – Igualdade de oportunidades – Relacionamento interpessoal – Senso comunitário – Clima do ambiente de trabalho
<b>6.Constitucionalismo na organização</b>	– Aferir o grau com que a organização respeita os direitos do empregado.	– Direitos trabalhistas – Privacidade pessoal – Liberdade de expressão – Tratamento impessoal e igual
<b>7.Trabalho e espaço total de vida</b>	– Mensurar o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal do empregado.	– Equilíbrio entre horários de trabalho, exigências da carreira, viagens, convívio familiar e lazer – Poucas mudanças geográficas
<b>8.A relevância social do trabalho na vida</b>	– Avaliar a percepção dos trabalhadores quanto à responsabilidade social da organização, relacionamento com os empregados, ética e qualidade de seus produtos e serviços.	– Imagem da organização – Responsabilidade social da organização – Responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos – Práticas de recursos humanos – Administração eficiente – Valorização do trabalho e da profissão

Fonte: Adaptado Guimarães (2001).

O Quadro 03 representa o modelo de Hackman e Oldham (1975), que mostra o relacionamento entre as dimensões do trabalho, os estados psicológicos críticos e os resultados pessoais e do trabalho.

Quadro 03 - Modelo de Hackman e Oldham



Fonte: adaptado Rodrigues (1999).

Na visão de Westley (1979) problemas de ordem psicológica e de ordem sociológica podem gerar estados de alienação e anomia, interferindo na plena condição de trabalho do funcionário. O autor ainda evidencia os indicadores e propostas de acordo com a natureza do problema identificado.

De acordo com Freitas e Souza (2008) o modelo de Westley (1979) demonstra os problemas vivenciados pelos indivíduos no ambiente de trabalho como sendo de injustiça, insegurança, isolamento e anomia. A partir desses problemas associa-se a sua natureza, como ilustrado no Quadro 04:

Quadro 04 - Modelo de Westley (1979)

Natureza do problema	Sintoma do problema	Ação para solucionar o problema	Indicadores	Propostas
Fatores Econômicos (1850)	Injustiça	União dos trabalhadores	- Insatisfação - Greves e sabotagem	- Cooperação - Divisão dos lucros - Participação nas decisões
Fatores Políticos (1850-1950)	Insegurança	Posições políticas	- Insatisfação - Greves e sabotagem	- Trabalho auto supervisionado - Conselho de trabalhadores - Participação nas decisões
Fatores Psicológicos (1950)	Isolamento	Agentes de mudanças	- Sensação de isolamento - Absenteísmo e <i>turnover</i>	- Valorização das tarefas - Auto realização no trabalho
Fatores Sociológicos	Anomia	Grupos de autodesenvolvimento	- Desinteresse pelo trabalho - Absenteísmo e <i>turnover</i>	- Métodos sócios-tecnicamente aplicados aos grupos de trabalho: valorização das relações interpessoais, distribuição de responsabilidade na equipe, etc.

Fonte: Westley *apud* Freitas e Souza (2008)

O modelo proposto por Werther e Davis (1983) baseia-se na exploração da natureza do cargo como forma de melhorar a qualidade de vida no trabalho, porque envolve mais intensamente o trabalhador. Os autores pressupõem que a maioria dos trabalhadores considera que uma boa QVT significa um cargo interessante, desafiador e compensador, embora admitam que nem toda insatisfação possa ser resolvida pela reformulação do cargo. O projeto de cargo e a QVT são influenciados por fatores organizacionais, ambientais e comportamentais. Os fatores que compõem estes elementos são apresentados no Quadro 05:

Quadro 05 - Modelo de Davis e Werther (1983)

<b>ELEMENTOS ORGANIZACIONAIS</b>	<b>ELEMENTOS AMBIENTAIS</b>	<b>ELEMENTOS COMPORTAMENTAIS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Abordagem mecânica</li> <li>*Fluxo de trabalho</li> <li>*Práticas de trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Habilidade e disponibilidades de empregos</li> <li>*Expectativas sociais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Autonomia</li> <li>*Variedade</li> <li>*Identidade da tarefa</li> <li>*Retroinformação</li> </ul>

Fonte: Davis e Werther (1983) *apud* Guimarães (2001)

Fernandes (1996) trata de QVT, considerando-a como indispensável à produtividade e à competitividade, aspectos cruciais à sobrevivência de toda organização. Ressalta, ainda, o envolvimento dos funcionários, através da participação de todos. Propõe um modelo de coleta de dados com a seguinte estrutura:

Quadro 6 - Modelo de Fernandes (1996)

<b>BLOCOS</b>	<b>FINALIDADE</b>
<b>Questão Introdutória</b>	Busca detectar a percepção do funcionário sobre a qualidade de vida na empresa de forma global.
<b>Condições de Trabalho</b>	Busca verificar a satisfação do funcionário com relação ao aspecto físico de seu ambiente de trabalho. Inclui itens como limpeza, arrumação, segurança e insalubridade.
<b>Saúde</b>	Busca verificar a satisfação do funcionário quanto às ações da empresa no que se refere à saúde. Inclui assistência médica a funcionários e familiares, educação entre outros.
<b>Moral</b>	Busca verificar a satisfação do funcionário em relação aos aspectos psicossociais que refletem-se na motivação e moral do funcionário. Integram a identidade da tarefa, reações interpessoais, feedback entre outros.
<b>Compensação</b>	Busca verificar a satisfação do funcionário com relação à política de remuneração e benefícios oferecidos.
<b>Participação</b>	Busca verificar a satisfação do funcionário com relação aos aspectos que promovem sua integração nas ações empreendidas no sentido de gerar condições indispensáveis à sua participação efetiva. Inclui a criatividade, expressão pessoal entre outros.
<b>Comunicação</b>	Verifica a satisfação do funcionário com relação à circulação de informações sobre aspectos que lhe dizem respeito, como: conhecimento das metas, fluxo de informações.
<b>Imagem da empresa</b>	Verifica a satisfação do funcionário com relação à imagem projetada da empresa no contexto da comunidade interna e externa. Compõem os aspectos de identificação com a empresa, imagem interna, imagem externa, responsabilidade comunitária e enfoque no cliente.
<b>Relação chefe-funcionário</b>	Busca verificar a satisfação do funcionário em relação ao seu relacionamento, tanto pessoal como profissional, com o chefe.
<b>Organização do Trabalho</b>	Verifica a satisfação do funcionário com relação aos itens: inovações, métodos, processos, grupos de trabalho, ritmo de trabalho.
<b>Dados de identificação</b>	Identificar o funcionário com base no setor, departamento, posto, turno, idade, sexo, nível de instrução e tempo de empresa.

Fonte: Adaptado de Guimarães (2001)

Após traçar os aspectos dos principais modelos teóricos acerca da QVT, observa-se que diferenciam-se, comprovando que as teorias de qualidade de vida no trabalho “são dinâmicas e variam conforme os valores culturais predominantes em cada época, os contextos sociopolíticos-econômicos prevaletentes e as experiências prévias de cada pesquisador” (SANT’ANNA; KILIMNIK; MORAES, 2011, p. 12).

## **2.5 Organização do Trabalho**

De acordo com Abrahão e Torres (2004) o trabalho constitui um elemento fundamental da existência humana, podendo contribuir para o bem-estar ou, para a manifestação de sintomas que afetam a saúde. A organização do trabalho é considerada como mediadora desse processo. Ela é compreendida como a divisão do trabalho, incluindo a divisão das tarefas, a repartição, a definição das cadências, o modo operatório prescrito; e a divisão de homens, repartição de responsabilidades, hierarquia, comando, controle.

A organização do trabalho pode ser entendida como "a especificação do conteúdo, métodos e inter-relações entre os cargos, de modo a satisfazer os requisitos organizacionais e tecnológicos, assim como os requisitos sociais e individuais do ocupante do cargo" (DAVIS, 1966 *APUD* FLEURY, 1980).

Para Gomes e Másculo (2011, p. 212) definem organização do trabalho “como um conjunto de regras e normas que determinam a maneira de realizar a produção na empresa”.

Alguns autores, como por exemplo Slack et al (1999), definem Organização do Trabalho como Projeto do Trabalho, considerando a forma pela qual as pessoas agem em relação a seu trabalho. Posiciona suas expectativas de o que lhes é requerido e influencia suas percepções de como contribuem para a organização. Posiciona suas atividades em relação a seus colegas de trabalho e canaliza os fluxos de comunicação entre diferentes partes da operação. De maior importância, porém, auxilia a desenvolver a cultura da organização – seus valores, crenças e pressupostos compartilhados.

## **2.6 Cultura Organizacional**

A cultura organizacional é o modo de vida dentro das organizações, ou seja, o conjunto de crenças que orienta a interação e o relacionamento das pessoas dentro da organização. A cultura só tem verdadeiramente interesse na medida em que corresponde à expectativa dos indivíduos e contribui para a resolução de problemas da organização (FACHADA, 1996).

De acordo com Crozatti (1998), a cultura organizacional, composta de crenças e valores, impacta os níveis de eficiência e eficácia das atividades executadas, ao determinarem o grau de importância das variáveis inerentes às atividades.

Robbins (2002), destaca que uma empresa com cultura organizacional forte normalmente tem um índice de rotatividade baixo. Para o autor, em uma cultura forte, os valores organizacionais são acatados e amplamente compartilhados, gerando uma influência maior sobre os membros do grupo, criando um clima interno de alto controle comportamental.

Pettigrew (1996) ressalta a relevância do delineamento do modelo de gestão e sua interação com a cultura organizacional, uma vez que, apesar das dificuldades de gerenciamento da cultura, todo gestor deve possuir capacidade de identificar as particularidades de uma das variáveis mais relevantes no contexto empresarial, a cultura da organização.

## **2.7 O ser humano e o trabalho**

Rodrigues (2009) considera que o trabalho detém um valor significativo na sociedade atual, onde as pessoas são inseridas neste mercado cada vez mais jovens, podendo-se comprovar que a empresa em que trabalha passa a ser uma referência em suas vidas até para sua identificação.

Os indivíduos reagem de forma diferente às dificuldades das situações de trabalho e chegam a este trabalho com a sua história de vida pessoal. Os problemas, neste contexto, nascem de relações conflituosas. De um lado, encontra-se a pessoa e sua necessidade de prazer; e do outro, a organização, que tende à instituição de um automatismo e à adaptação do trabalhador a um determinado modelo (MENDES, 1995).

Wisner (1994) considera que a dimensão psíquica do trabalho definida em termos de níveis de conflitos no interior da representação consciente ou inconsciente das relações entre pessoa e a organização do trabalho, interferem na percepção positiva ou negativa do trabalhador acerca do seu trabalho.

A satisfação no trabalho tem importância fundamental na relação saúde - trabalho. A organização do trabalho exerce sobre o homem uma ação específica, cujo impacto é o aparelho psíquico. O sofrimento mental começa quando o homem, no trabalho, já não pode fazer nenhuma modificação na sua tarefa no sentido de torná-la

conforme as suas necessidades fisiológicas e a seus desejos psicológicos, isto é, quando a relação homem-trabalho é bloqueada (DEJOURS, 1988; BARROS e SANTOS, 2003).

De acordo com Deliberato (2002) o conteúdo das atividades laborais, a qualidade das relações humanas e sociais no trabalho e a motivação, podem ser fontes de prazer e equilíbrio para o homem, mas quando esses fatores não estão presentes, o trabalho torna-se fonte de desprazer e sacrifícios. Por isso, a busca do prazer e a fuga do desprazer constituem um desejo permanente do trabalhador, o que é essencial para a promoção da sua saúde mental e física.

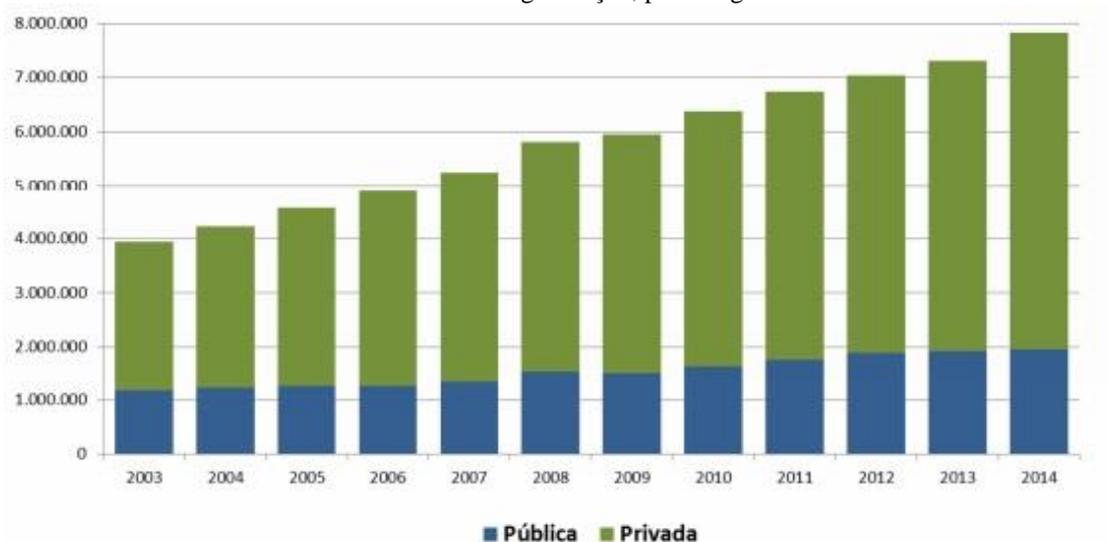
## **2.8 Evolução do Ensino Superior Privado no Brasil**

Ao longo desses 200 anos desde a criação da primeira IES no Brasil colônia, e dos diversos regimes políticos, sistemas de controle econômico e participação mais ou menos intensa da Igreja no governo, as IES sempre estiveram vinculadas ao poder político e econômico dominante no país, que direcionava a sua tendência conforme seus interesses. No âmbito da educação superior nacional, as mudanças foram muitas, e as relações entre Estado e mercado são muito complexas e às vezes “imposta na forma de decretos”. O contexto da globalização nesse ambiente de constantes mudanças e incertezas só contribui para a ampliação da participação de grupos econômicos no “negócio” educação (SILVA, 2010).

Com o rápido crescimento da demanda de educação superior no Brasil, fez-se necessário o estabelecimento de critérios e parâmetros para avaliação dos serviços educacionais prestados pelas instituições de ensino superior que se reproduziam nos países, principalmente as instituições particulares (BRASIL, 2004).

O crescimento no número de Instituições de Ensino Superior – IES - é de 200% em 10 anos (BRASIL, 2012), com crescente participação da iniciativa privada. Pinheiro (2012) reflete, de forma clara, quanto ao posicionamento não conflituoso entre IES públicas e privadas evidenciando que o setor público não consegue atender a toda a demanda da sociedade (Gráfico 01) e o setor privado “supera as expectativas de matrículas com um número elevado de pessoas que conseguem chegar ao Ensino Superior e contribuindo de forma significativa para a inclusão social do Brasil” (PINHEIRO, 2012, p. 43).

Gráfico 01 – Número de matrículas em cursos de graduação, por categoria administrativa

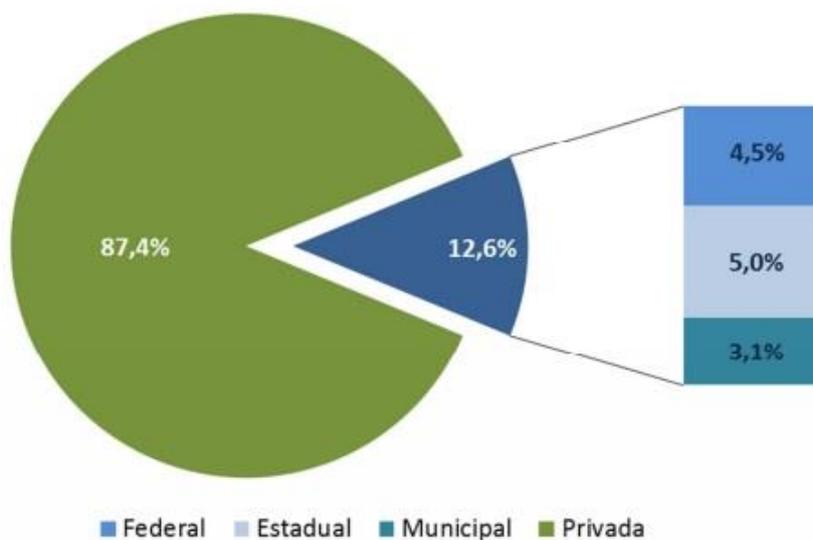


Fonte: INEP, 2014

Segundo INEP (2014) em 2014, 32.878 cursos de graduação foram ofertados em 2.368 instituições de educação superior no Brasil. Dois vírgula um por cento (2,1%) das instituições de educação superior (IES) oferecem mais de 100 cursos de graduação; Vinte nove vírgula quatro por cento(29,4%) das IES oferecem até 2 cursos de graduação.

Como mostra o Gráfico 02, oitenta e sete vírgula quatro por cento (87,4%) das instituições de educação superior são privadas, doze vírgula seis por cento (12,6%) das IES são públicas. Das IES públicas, 39,6% são estaduais, 35,9% são federais e 24,5% são municipais. A maioria das Universidades é pública (56,9%). As IES privadas são preponderantes nos centros universitários (92,5%) e nas faculdades (93,2%).

Gráfico 02 – Percentual de Instituições de Educação Superior por categoria administrativa



Fonte: INEP, 2014.

A partir de 2005, muito dinheiro foi investido na aquisição de grupos educacionais. Segundo Silva (2010), as 78 aquisições e fusões ocorridas no período de 2006 a 2009, movimentaram a cifra de R\$ 1,07 bilhões. A região com maior volume (56%) foi o Sudeste, seguido do Sul (12%), Centro-Oeste (11%), Nordeste (9%) e Norte (4%). Ou seja, o sistema de ensino superior brasileiro se profissionalizou como requerem as melhores práticas do sistema capitalista.

### 3 METODOLOGIA

#### 3.1 Natureza e classificação da pesquisa

Uma vez que o foco do objetivo deste trabalho é mensurar o nível de qualidade de vida no trabalho dos funcionários de uma Instituição Privada de Ensino Superior esta pesquisa caracteriza-se como de natureza quantitativa.

Esta pesquisa em relação ao objetivo proposto classifica-se em descritiva, e quanto aos procedimentos de campo e estudo de caso.

#### 3.2 Objeto de estudo, população e amostra

A IES está localizada na cidade de João Pessoa, conta com 8020 alunos em 25 cursos de graduação. A instituição apresenta 400 funcionários, sendo 260 docentes e 140 no setor administrativo. Os setores responsáveis pelo atendimento aos alunos são: Central de Relacionamento aos Alunos (CRA) Novatos, Central de Relacionamento aos Alunos (CRA) Veteranos, Recepção de coordenação, Recepção administrativa, Coordenadores de curso. A Tabela abaixo mostra a quantidade de funcionários dos setores citados.

Tabela 01 – Quantidade de funcionários por setor

CRA NOVATOS	CRA VETERANOS	RECEPÇÃO COORDENAÇÃO	RECEPÇÃO ADMINISTRATIVA	COORDENADOR DE CURSO	TOTAL
12	6	6	3	18	45

Fonte: Departamento Pessoal da IES em estudo

Portanto, o universo da pesquisa terá os funcionários que atendem diretamente os alunos, ou seja, 45 funcionários.

Ressalta-se que o autor do estudo trabalha na IES e preocupou-se em seguir questões éticas, sem exposição dos funcionários e do local de estudo.

#### 3.3 Procedimentos Metodológicos

As dimensões e variáveis do presente estudo foram baseadas no modelo de mensuração da QVT de Walton (1975). Foram consideradas oito dimensões que

abordam as questões essenciais a que este estudo se propõe a responder com suas respectivas variáveis, de modo a facilitar suas interpretações e a simplificação das análises posteriores, conforme Quadro 07 abaixo:

Quadro 07 - Variáveis referente à percepção dos funcionários em relação à qualidade de vida no trabalho (QVT).

<b>Categorias de QVT</b>	<b>Aferição das categorias</b>
1.Compensação justa e adequada	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Remuneração adequada</li> <li>– Equidade interna</li> <li>– Equidade externa</li> </ul>
2.Condições de Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Jornada de trabalho razoável</li> <li>- Trabalho repetitivo e monótono</li> <li>- Limpeza e Organização</li> <li>– Ambiente físico seguro e saudável</li> <li>- Condições ambientais</li> <li>– Carga de trabalho adequada à capacidade física do trabalhador</li> </ul>
3.Oportunidades para uso e desenvolvimento das capacidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Autonomia</li> <li>– Uso de múltiplas capacidades e habilidades</li> </ul>
4.Oportunidades de crescimento e segurança	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Desenvolvimento das potencialidades e aquisição de novos conhecimentos e habilidades</li> <li>– Possibilidade de carreira</li> <li>– Segurança no emprego</li> </ul>
5.Integração social na organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diálogo entre superiores e subordinados.</li> <li>– Relacionamento interpessoal</li> <li>– Senso comunitário</li> </ul>
6.Constitucionalismo na organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas estabelecidas</li> <li>- Preocupação com Qualidade de Vida no Trabalho</li> <li>- Ginástica Laboral</li> </ul>
7.Trabalho e espaço total de vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Equilíbrio entre horários de trabalho, exigências da carreira, viagens, convívio familiar e lazer</li> <li>- Lazer e entretenimento.</li> </ul>
8.A relevância social do trabalho na vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Imagem da organização</li> <li>– Práticas de recursos humanos</li> <li>– Responsabilidade social da organização</li> </ul>

Fonte: adaptado modelo de Walton (1975)

Foi utilizado, também, um questionário para coletar os dados pessoais e demográficos dos sujeitos (idade, gênero, escolaridade, tempo de trabalho).

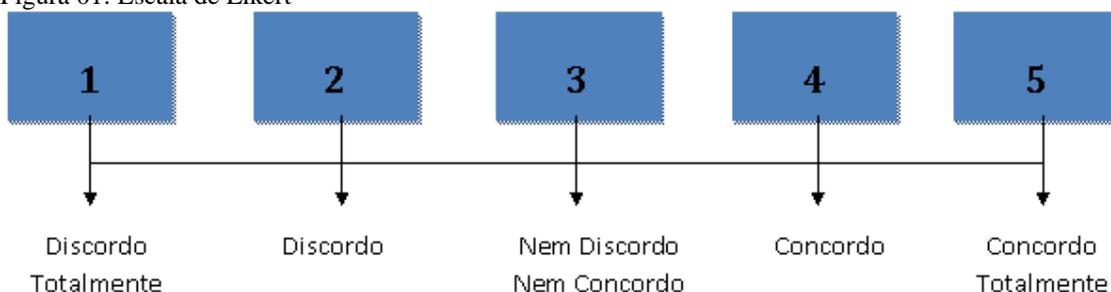
### 3.4 Instrumento de Coleta de dados

Foi utilizado questionário com questões referentes à qualidade de vida no trabalho. Buscou-se um instrumento de pesquisa para a realidade dos funcionários, por meio de variáveis que abrangem os diversos campos intervenientes na qualidade de vida no trabalho, e com isso, disponibilizar melhorias necessárias para as reclamações detectadas, possibilitando, assim, atingir resultados satisfatórios.

Sendo assim, o questionário foi estruturado em 25 questões com base nas dimensões do modelo de Walton (1975) por ser um dos modelos de qualidade de vida no trabalho mais difundido entre os existentes, conforme Fernandes(1996).

Para aferição do grau de satisfação adotou-se a escala de Likert, polarizada em cinco pontos, com os seguintes níveis de satisfação: 1 - discordo totalmente, 2 - discordo, 3 - nem concordo/nem discordo, 4 - concordo, 5 - concordo totalmente, como ilustra a Figura 01:

Figura 01: Escala de Likert



Fonte: Elaboração própria

A proposta desta escala é verificar o nível de satisfação dos funcionários em relação ao critério indicado, levando em conta suas necessidades e anseios individuais. Quanto mais alta a pontuação, considerando o valor 5 como máximo para o critério analisado, mais satisfeito está o indivíduo.

### **3.5 Tratamento dos dados**

Para operacionalização da pesquisa os dados foram organizados, sistematizados e separados de acordo com as dimensões, facilitando o exame e interpretação dos resultados.

Os dados oriundos dos questionários foram analisados, codificados e transferidos para planilhas eletrônicas do software *Microsoft Office Excel 2010*. Para tratamento dos dados utilizou-se da estatística descritiva.

## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo aborda a análise e discussão dos resultados obtidos através da aplicação de questionários com funcionários responsáveis pelo atendimento aos alunos.

Com o intuito de facilitar a interpretação, resolveu-se apresentar os resultados em seções. A primeira seção discutirá o perfil demográfico dos funcionários. A segunda seção traçará a percepção dos funcionários em relação à qualidade de vida no trabalho e, por último, far-se-á na terceira seção um estudo comparativo das percepções da QVT entre os setores.

### 4.1 Caracterização do perfil dos funcionários

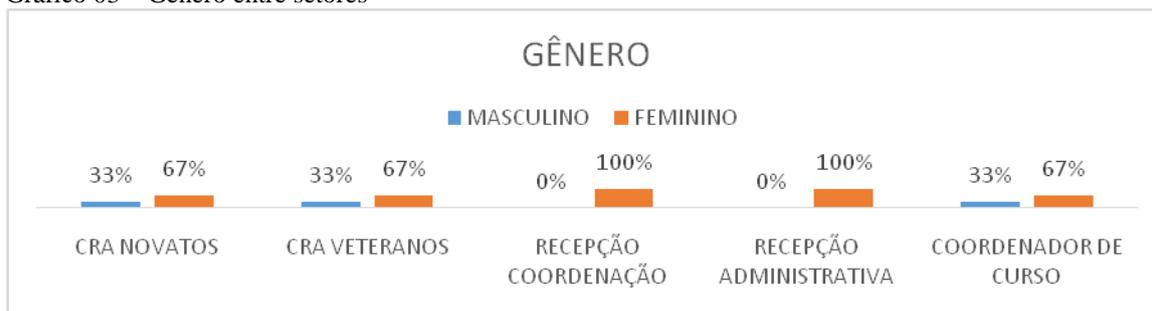
A Tabela 02 mostra que 40% dos funcionários entrevistados proveem das coordenações de curso. Observa-se que 27% (12 sujeitos) dos funcionários entrevistados são homens, 73% (33 sujeitos) são mulheres.

Tabela 02 – Gênero dos funcionários por setor

Gênero	CRA Novatos	CRA veteranos	Recepção Coordenação	Recepção Administrativa	Coordenador de Curso	Total
MASCULINO	4	2	-	-	6	12
FEMININO	8	4	6	3	12	33

Observa-se no Gráfico 03 que as recepções, tanto de coordenação quanto administrativa, 100% dos funcionários são mulheres. Identifica-se, ainda, que nenhum dos setores analisados o gênero masculino prevalece.

Gráfico 03 – Gênero entre setores



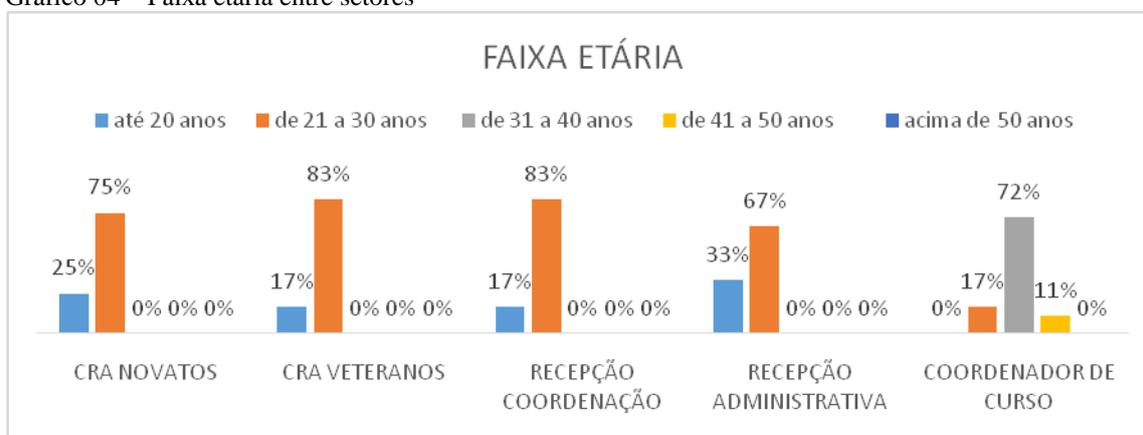
De acordo com a tabela 03,67% (30 sujeitos) dos funcionários apresentam faixa etária entre 20 a 30 anos de idade.

Tabela 03 – Faixa etária dos funcionários por setor

Faixa etária	CRA Novatos	CRA Veteranos	Recepção Coordenação	Recepção Administrativa	Coordenador de Curso	TOTAL
até 20 anos	3	1	1	1	-	6
de 21 a 30 anos	9	5	5	2	3	24
de 31 a 40 anos	-	-	-	-	13	13
de 41 a 50 anos	-	-	-	-	2	2
acima de 50 anos	-	-	-	-	-	0

O Gráfico 04 nos mostra que nenhum funcionário apresenta mais de 50 anos de idade e o setor que prevalece com funcionários acima de 30 anos é o de coordenador de curso. Se explica pelo fato da exigência de escolaridade e tempo de experiência determinados para seleção de coordenador de curso.

Gráfico 04 – Faixa etária entre setores



Quanto a escolaridade 40% (18 sujeitos) dos funcionários possuem pós-graduação, 5 % (2 sujeitos) ensino superior completo, 28% (13 sujeitos) superior incompleto e 27% (12 sujeitos) apenas ensino médio.

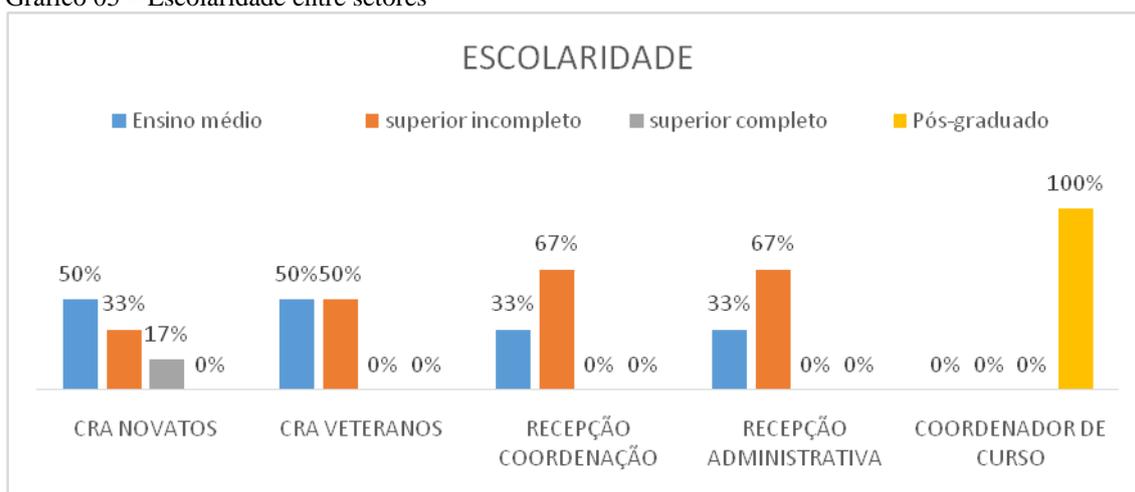
Tabela 04 – Escolaridade dos funcionários por setor

Escolaridade	CRA Novatos	CRA Veteranos	Recepção Coordenação	Recepção Administração	Coordenador de Curso	Total
Ensino médio	6	3	2	1	-	12
Superior incompleto	4	3	4	2	-	13
Superior completo	2	-	-	-	-	2
Pós-graduado	-	-	-	-	18	18

O Gráfico 05 permite analisar que a CRA, tanto de novatos quanto de veteranos, prevalece funcionários com apenas ensino médio. O fato da exigência mínima de seleção para o setor ser a partir do ensino médio determina-se a prevalência.

Observa-se que as recepções, administrativa e de coordenação, os funcionários apresentam ensino superior incompleto. O setor que 100% dos funcionários apresentam pós-graduação é o de coordenador de curso, deve-se a exigência na seleção curricular para o setor.

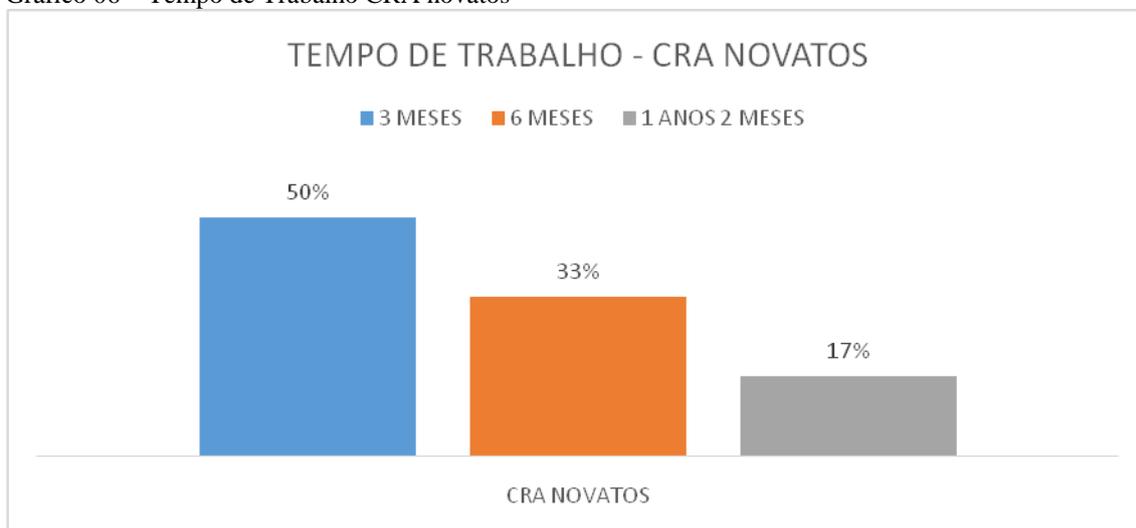
Gráfico 05 – Escolaridade entre setores



Quanto ao tempo de trabalho na CRA novatos 50% (6 sujeitos) dos funcionários apresentam 3 meses no setor, 33% (4 sujeitos) dos funcionários 6 meses e 17% (2 sujeitos) dos funcionários 14 meses. Observa-se que muitos desses funcionários

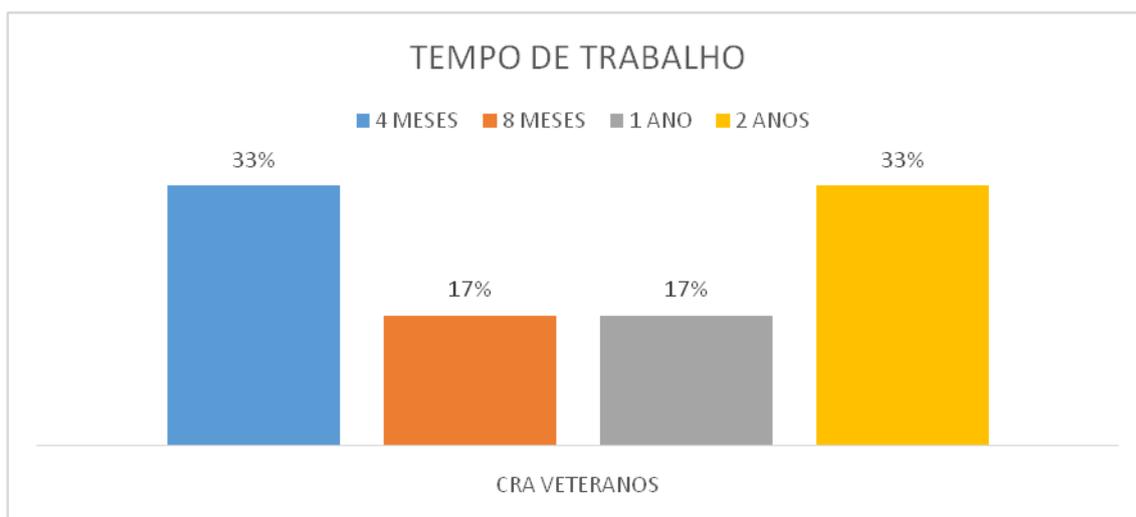
apresentam pouco tempo no setor, pois a IES trabalha com método de contratação temporária, devido a demanda sazonal de matrícula de alunos novatos que acontecem no início e meio do ano letivo.

Gráfico 06 – Tempo de Trabalho CRA novatos



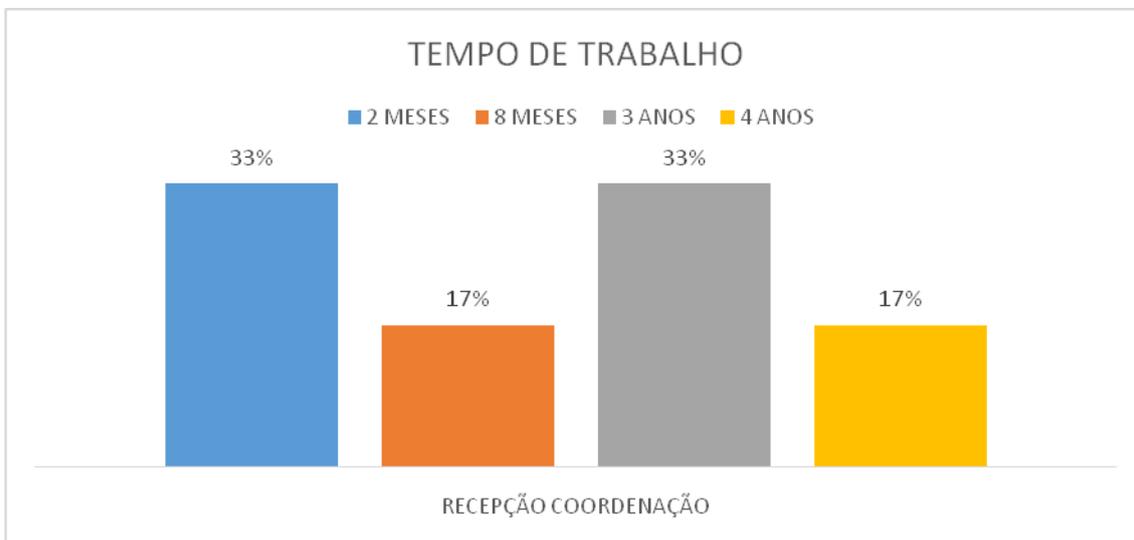
No Gráfico 07 nota-se a prevalência de funcionários com 4 meses no setor (33%, 2 sujeitos) e com 2 anos (33%, 2 sujeitos). Tantos funcionários com 8 meses e 1 ano no setor equivalem a 17% (1 sujeito respectivamente).

Gráfico 07 – Tempo de Trabalho CRA veteranos



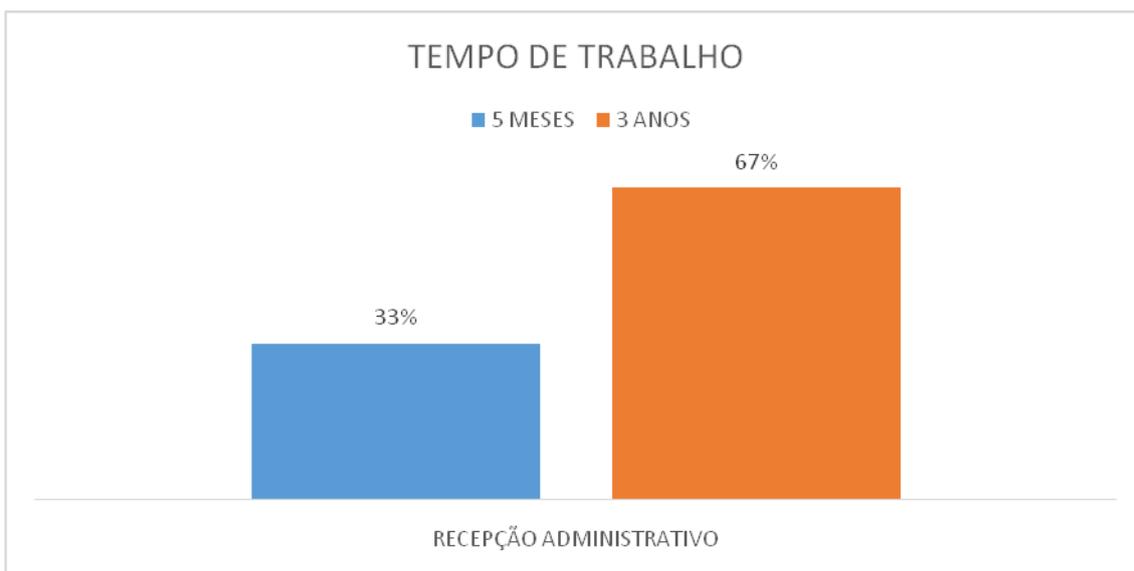
Na recepção de coordenação de curso 33% (2 sujeitos) apresentam 2 meses no setor, 17% (1 sujeito) apresentam 8 meses, 33% (2 sujeitos) apresentam 3 anos e 17% (1 sujeito) apresentam 4 anos.

Gráfico 08 – Tempo de Trabalho Recepção coordenação de curso



Na recepção administrativa 33% (1 sujeito) apresentam 5 meses no setor, 67% (2 sujeitos) apresentam 3 anos no setor.

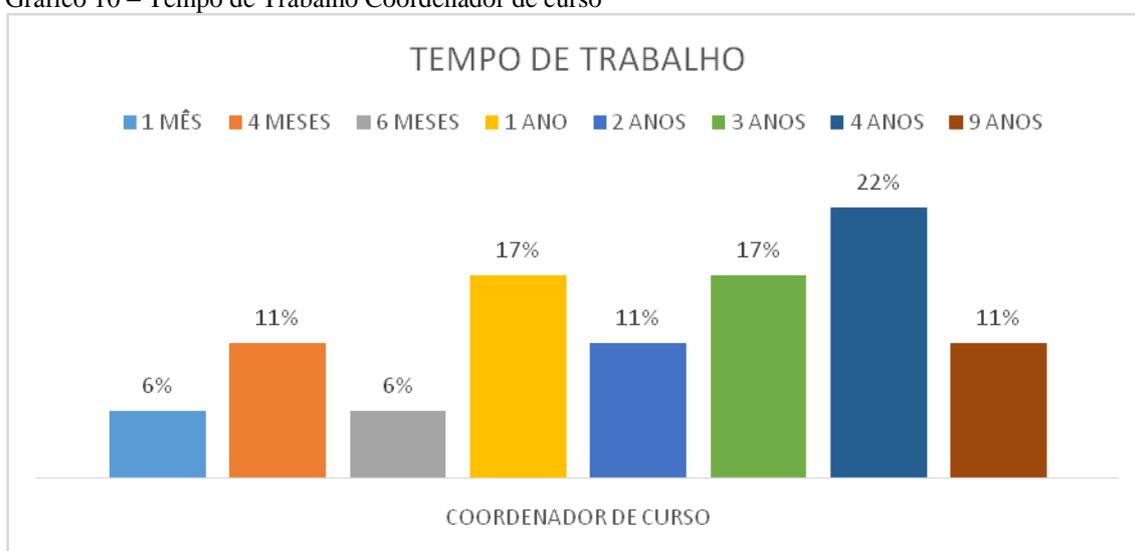
Gráfico 09 – Tempo de Trabalho Recepção Administrativa



Correlacionando com o grau de escolaridade, tanto na recepção de coordenação quanto administrativa, 67% estão com superior incompleto, deve-se a política de incentivo ao desenvolvimento profissional da empresa, que a partir de dois anos na IES o funcionário obtém 60% de desconto nas mensalidades do curso superior desejado.

No setor de coordenador de curso nota-se que 78% (14 sujeitos) apresentam mais de um ano no setor e 50% destes, 7 sujeitos, a partir de 3 anos. Apenas 22% (4 sujeitos) estão menos de um ano na coordenação pelo fato da abertura de novos cursos sendo necessário a contratação de novos coordenadores.

Gráfico 10 – Tempo de Trabalho Coordenador de curso



Nota-se pelos dados que prevalece o gênero feminino, a faixa etária que prevalece é de até 30 anos, o grau de escolaridade determinante é o de pós graduado e o setor que apresenta funcionários com maior tempo na IES é o de coordenador de curso.

#### 4.2 Percepção da qualidade de vida no trabalho

A compreensão da qualidade de vida no trabalho é medida a partir de 25 itens que foram organizados em oito dimensões. As interpretações das percepções da qualidade de vida no trabalho foram avaliadas no menor nível de detalhe, ou seja, avaliando as respostas (os itens) que dão significado a cada um das oito dimensões.

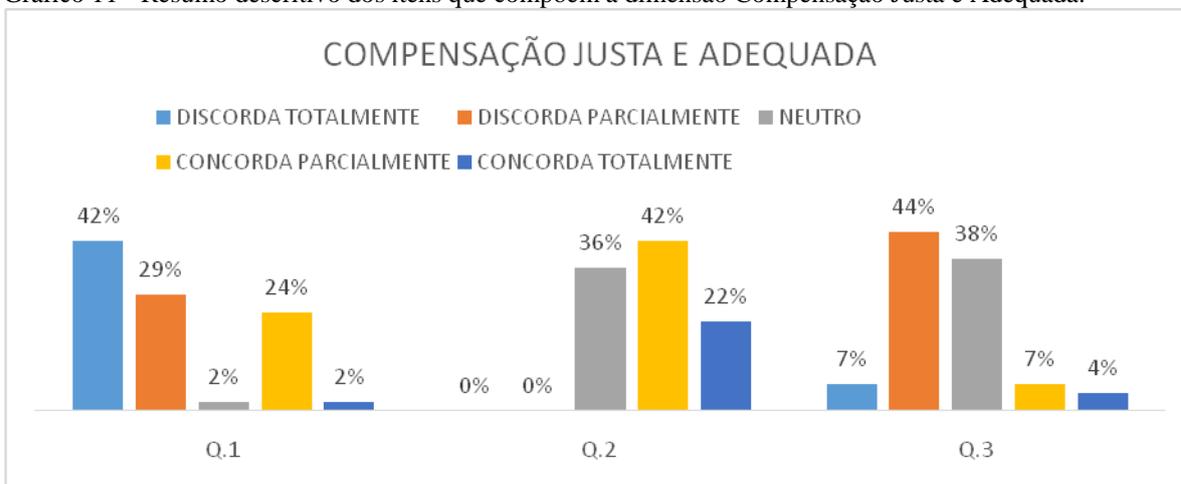
As tabelas a seguir apresentam as respostas fornecidas para cada um dos itens que compõe cada dimensão na sua escala de resposta original, ou seja, na escala de

Likert, de modo que se possa avaliar qual é a contribuição de cada item individualmente na composição do escore daquela dimensão a que esse item pertence.

#### 4.2.1 Compensação Justa e Adequada

Esta dimensão abrange informações referentes a três variáveis: remuneração, equidade interna e externa. Essas informações foram solicitadas para que se pudesse levantar o grau de satisfação do profissional em relação à essa referida dimensão.

Gráfico 11 - Resumo descritivo dos itens que compõem a dimensão Compensação Justa e Adequada.



Em relação a remuneração justa (Q.1), a maioria dos entrevistados está insatisfeito à obtenção da remuneração adequada pelo trabalho realizado (20 sujeitos), demonstrando, portanto, que os benefícios recebidos por eles não estão à altura das tarefas que realiza.

Quanto a remuneração similar a trabalhadores de outros setores que executam tarefas semelhantes (Q.2), 36% (16 sujeitos) apresentou-se neutro, 42% (19 sujeitos) concordou parcialmente e 22% (10 sujeitos) concorda totalmente. Portanto, quanto a equidade interna os funcionários encontram-se satisfeitos.

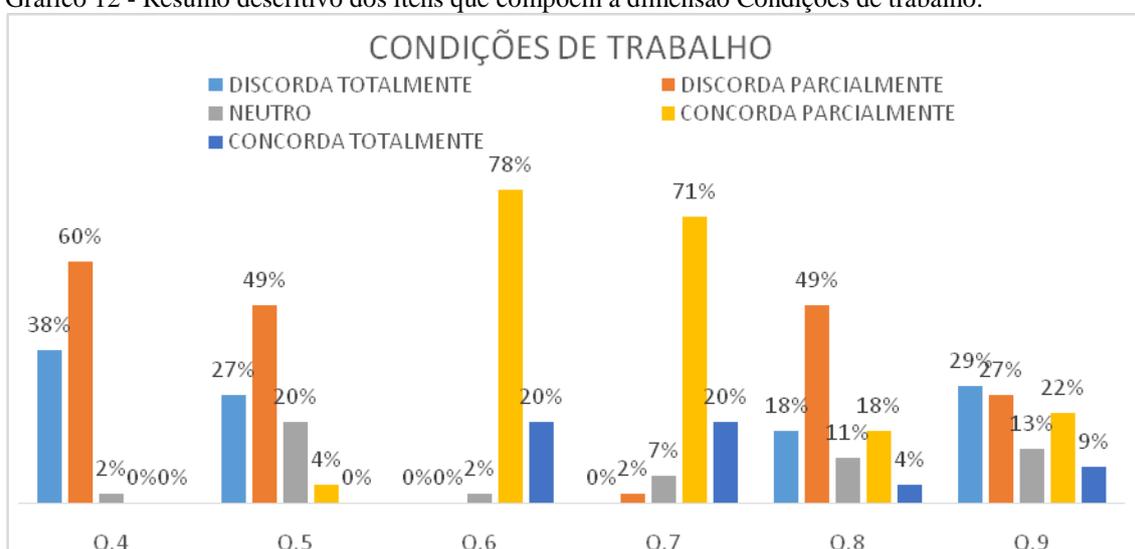
Quanto ao trabalhador de outra organização, que exerce tarefa semelhante, possui mesma remuneração (Q.3), prevaleceu os 44% (20 sujeitos) em discorda parcialmente. Sendo assim, quanto a equidade externa os funcionários estão insatisfeitos.

Para as duas das três questões que compõem a dimensão “Compensação justa e adequada”, a maioria das respostas se concentrou na categoria “insatisfeito”, mostrando assim, certamente uma tendência de baixa avaliação para essa dimensão.

#### 4.2.2 Condições de Trabalho

Esta dimensão abrange informações referentes a seis variáveis: carga horária, monotonia e repetitividade, limpeza, condições ambientais, realização e satisfação ao realizar o trabalho. Essas informações foram solicitadas para que se pudesse levantar o grau de satisfação do profissional em relação a essa referida dimensão.

Gráfico 12 - Resumo descritivo dos itens que compõem a dimensão Condições de trabalho.



No que se refere a carga horária de trabalho que não provoca fadiga e estresse (Q.4), 60% (27 sujeitos) discorda parcialmente e 36% (16 sujeitos) discorda totalmente, deixando claro uma insatisfação quanto a carga horária de trabalho.

Questionado quanto o trabalho não ser repetitivo e monótono (Q.5), prevaleceu a insatisfação, 49% (22 sujeitos) discorda parcialmente e 27% (12 sujeitos) discorda totalmente.

Quanto à satisfação dos colaboradores com o ambiente de trabalho, ao tratar dos itens correspondente à limpeza e organização (Q.6), foi observado que os funcionários encontram-se satisfeitos, 78% (35 sujeitos) concorda parcialmente e 20% (9 sujeitos) concorda totalmente.

Em relação às condições ambientais (Q.7), a concentração foi maior em concordo parcialmente (71%, 32 sujeitos) demonstrando que os fatores são favoráveis para o desenvolvimento das atividades.

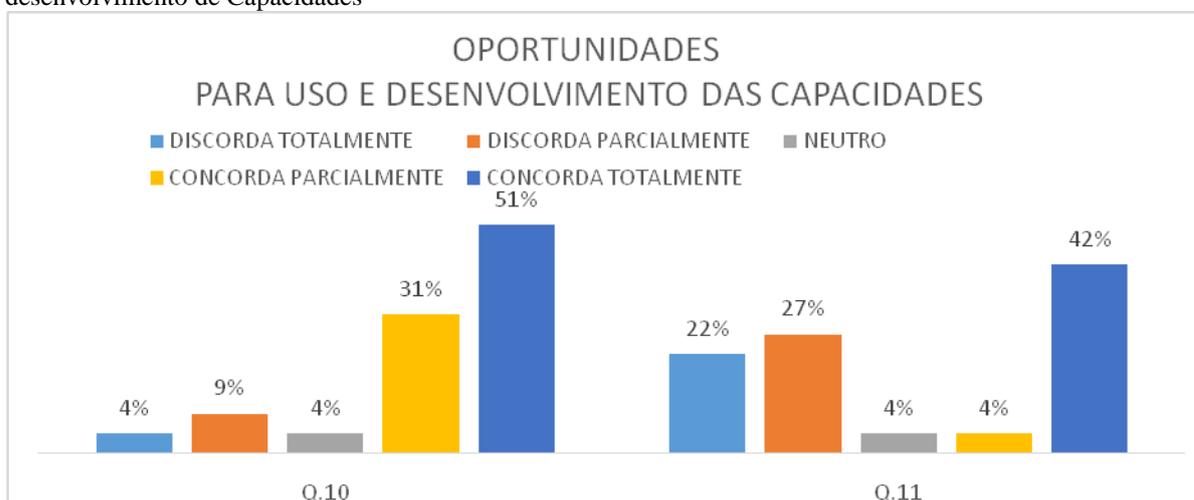
Indagados a realização da atividade que exerce (Q.8), e a execução do trabalho com satisfação (Q.9), prevaleceu a insatisfação dos funcionários, conforme demonstra o gráfico 12.

Na dimensão que mede as condições de trabalho, a maioria dos funcionários está pouco satisfeito, carecendo, portanto, de melhorias nesse aspecto.

#### 4.2.3 Oportunidades para uso e desenvolvimento de Capacidades

Esta dimensão abrange informações referentes a duas variáveis: habilidades e autonomia. Essas informações foram solicitadas para que se pudesse levantar o grau de satisfação do trabalhador em relação à sua autonomia e desempenho das suas habilidades dentro da instituição.

Gráfico 13 - Resumo descritivo dos itens que compõem a dimensão Oportunidades para uso e desenvolvimento de Capacidades



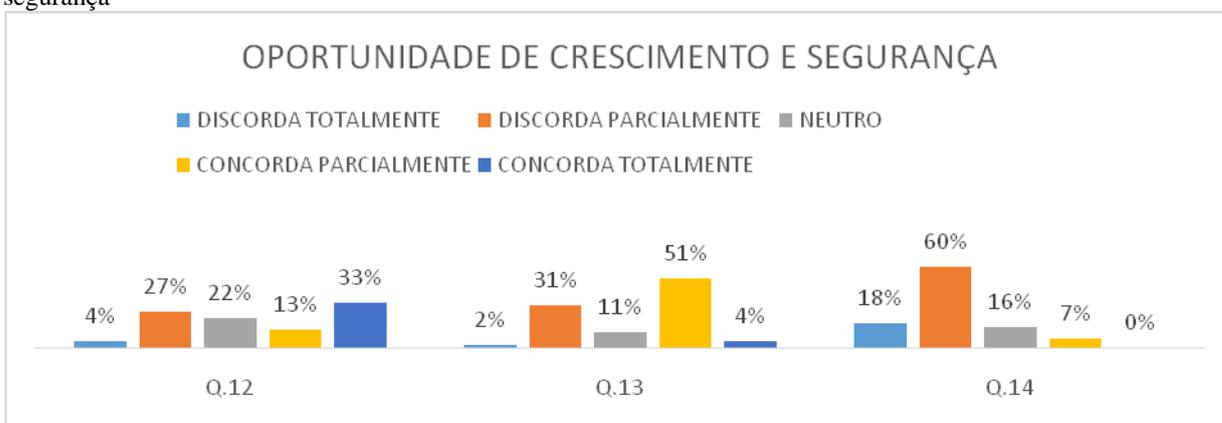
Quanto a atividades realizadas exigirem habilidades e conhecimentos diversos (Q.10), 51% (23 sujeitos) concordaram totalmente. Em relação a autonomia para resolver problemas relacionados à atividade (Q.11), 42% (19 sujeitos) responderam que concordam totalmente, no entanto, 27% (12 sujeitos) discorda parcialmente e 22% (10

sujeitos) discorda totalmente, evidenciando a insatisfação em relação a autonomia.No geral, nesta dimensão,50% (22 sujeitos) dos itens é motivo de satisfação.

#### 4.2.4 Oportunidade de crescimento e segurança

Esta dimensão abrange informações referentes às variáveis: crescimento, aprimoramento de conhecimento, manutenção do emprego. Esses fatores são caracterizados pelas oportunidades que à instituição estabelece em prol do crescimento pessoal de seus empregados e para sua segurança no emprego.

Gráfico 14 - Resumo descritivo dos itens que compõem a dimensão Oportunidade de crescimento e segurança



Quanto a organização permitir a oportunidade de ascensão profissional (Q.12), 33% (15 sujeitos) concorda totalmente e 13% (6 sujeitos) concorda parcialmente. Sendo que 27% (12 sujeitos) discorda parcialmente e 4% (2 sujeitos) discorda totalmente. Nota-se, uma certa insatisfação quanto a variável.

Em relação a organização possibilitar a oportunidade de aquisição e aprimoramento de conhecimentos (Q.13), 51% (23 sujeitos) concorda parcialmente e 4% (2 sujeitos) concorda totalmente, evidenciando satisfação dos funcionários quanto ao quesito.

Indagados quanto a segurança em relação à manutenção do emprego (Q. 14), 60% (27 sujeitos) respondeu discorda parcialmente e 18% (8 sujeitos) discorda totalmente, ou seja, os funcionários não sentem-se seguros em relação a permanência na instituição.

A partir dos resultados obtidos, a presente dimensão foi avaliada positivamente (satisfeito) no quesito “oportunidade de aquisição e aprimoramento de conhecimentos” e negativamente (insatisfeito) no quesito “segurança em relação à manutenção do emprego”.

#### 4.2.5 Integração social na organização

Esta dimensão abrange as variáveis: relacionamento interpessoal, espírito de equipe, abertura para sugestões aos superiores hierárquicos. O Gráfico 15 demonstra os resultados referentes a dimensão.

Gráfico 15 - Resumo descritivo dos itens que compõem a dimensão Integração social na organização



Quanto a possuir um bom relacionamento interpessoal (Q.15), 42% (19 sujeitos) concorda parcialmente e 11% (5 sujeitos) concorda totalmente, evidenciando a satisfação dos funcionários quanto a variável.

Indagados quanto ao espírito de equipe junto aos colegas de trabalho (Q.16), 49% (22 sujeitos) concorda parcialmente e 7% (3 sujeitos) concorda totalmente, o que demonstra o grau de satisfação dos funcionários em relação ao espírito de equipe.

Em relação a abertura para dar sugestões e manifestar ideias aos superiores hierárquicos (Q.17), 40% (18 sujeitos) discorda parcialmente e 11% (5 sujeitos) discorda totalmente. O que deixa claro o grau de insatisfação ao quesito.

A análise feita com os funcionários demonstra que dois quesitos, dos três, que compõem a dimensão “Integração social na organização” foram bem avaliados pela maioria dos entrevistados.

#### 4.2.6 Constitucionalismo

Esta dimensão abrange informações a três variáveis: normas estabelecidas, qualidade de vida no trabalho, ginástica laboral. Essas informações foram solicitadas para que se pudesse levantar o grau de satisfação do profissional em relação a esta dimensão. O Gráfico 16 a seguir apresenta as respostas para essa dimensão.

Gráfico 16 - Resumo descritivo dos itens que compõem a dimensão Constitucionalismo



Indagados quanto a conhecerem e obedecerem as normas estabelecidas pela instituição (Q.18), 42% (19 sujeitos) concordam parcialmente e 11% (5 sujeitos) concordam totalmente, o que demonstra o grau de satisfação em relação a variável.

Ao considerar que a organização se preocupa com a sua qualidade de vida no trabalho, pois ela procura fazer de tudo para que se sinta motivado e tenha um bom desempenho (Q.19), 56% (25 sujeitos) discordam parcialmente e 24% (11 sujeitos) discorda totalmente. Deixando claro o grau de insatisfação dos funcionários quanto a empresa preocupar-se com a qualidade de vida no trabalho.

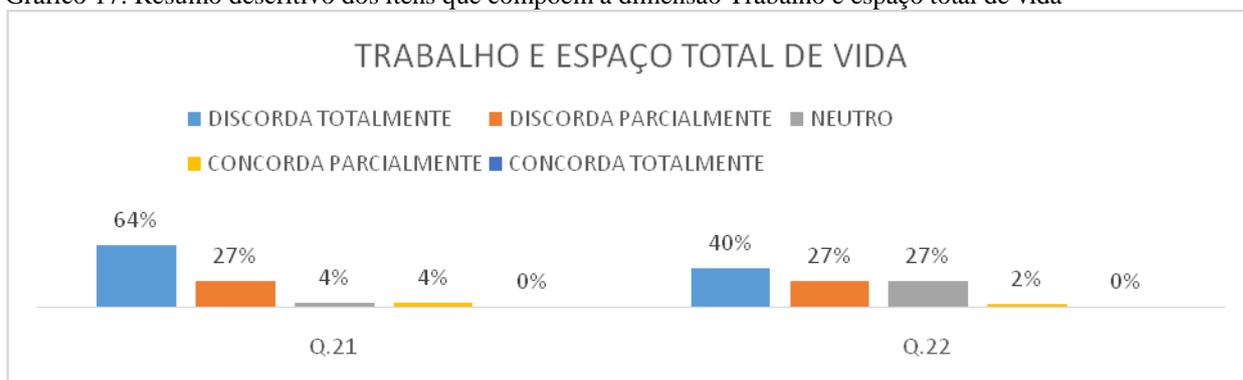
Ao responderem a respeito da ginástica laboral e a pausa ativa durante a rotina de trabalho (Q.20), 100% (45 sujeitos) discordam totalmente, evidenciando que a instituição não trabalha com a política de cuidado com a saúde do trabalhador.

No que se refere a dimensão “Constitucionalismo na organização”, verifica-se que foi avaliada positivamente em apenas um item que a compõe.

#### 4.2.7 Trabalho e espaço total de vida

Esta dimensão abrange informações referentes a duas variáveis: interferência do trabalho na vida pessoal, medidas para melhorar qualidade de vida. O Gráfico 17 apresenta as respostas para esta dimensão.

Gráfico 17: Resumo descritivo dos itens que compõem a dimensão Trabalho e espaço total de vida



Quanto o trabalho não interferir na vida pessoal (Q.21), 64% (29 sujeitos) discorda totalmente e 27% (12 sujeitos) discorda parcialmente, ou seja, os funcionários estão insatisfeitos em relação o trabalho interferir em sua vida pessoal.

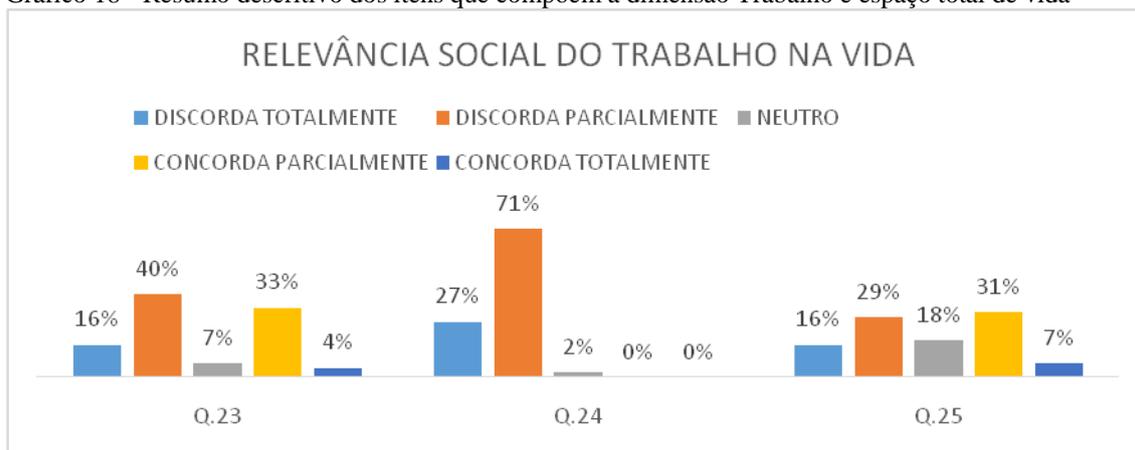
Quanto a realizar medidas visando melhorar qualidade de vida (Q.22), 27% (12 sujeitos) discordam parcialmente e 40% (18 sujeitos) discorda totalmente, evidenciando que os funcionários não procuram atividades que melhorem sua qualidade de vida.

Por fim, a dimensão “Trabalho e espaço total de vida” apresenta avaliações negativas da escala para os itens que a compõe.

#### 4.2.8 Relevância social do trabalho na vida

Esta dimensão abrange informações referentes a três variáveis: imagem da instituição, lazer e entretenimento, responsabilidade social. o Gráfico 18 apresenta as respostas para esta dimensão.

Gráfico 18 - Resumo descritivo dos itens que compõem a dimensão Trabalho e espaço total de vida



Quanto a possuir uma visão positiva a respeito da imagem da instituição (Q.23), 40% (18 sujeitos) discordam parcialmente e 16% (7 sujeitos) discordam totalmente, ou seja, existe algo que faz com que os funcionários não tenham uma visão positiva da instituição que trabalham.

Em relação a organização proporcionar lazer e entretenimento, como encontros informais em área de lazer, incentivos ao esporte, comemorações envolvendo toda a família (Q.24), em torno de 98% (44 sujeitos) dos funcionários estão insatisfeitos, evidenciando que a instituição não trabalha com a política de lazer e entretenimento aos funcionários e familiares.

Quanto a instituição se preocupar com a responsabilidade social, principalmente com o desenvolvimento da comunidade onde está localizada (Q.25), 45% (20 sujeitos) estão insatisfeitos e 38% (17 sujeitos) satisfeitos, concluindo-se que a instituição pode ter alguns projetos de responsabilidade social, sendo que na visão de grande parte dos funcionários não é o suficiente.

Portanto, a análise da dimensão permite concluir que grande parte dos funcionários estão insatisfeitos.

#### 4.2.9 Comparação das dimensões por setor

De acordo com a Tabela 05, na dimensão “Compensação justa e adequada”, observa-se que os escores médios dos setores estão equivalentes, apresentando uma pequena variação. Para esta dimensão todos os setores apresentam a mesma percepção.

Particularmente para a dimensão “Condições de Trabalho”, observa-se que os escores médios dos setores: coordenadores de curso, recepção administrativa e CRA novatos, são bem próximos, mas diferem dos escores médios produzidos pelos setores: CRA veteranos, recepção coordenação.

Tabela 05 - Comparação dos escores médios das dimensões que compõem o instrumento de qualidade de vida no trabalho com um recorte por setor

<b>Dimensão</b>	<b>CraNovatos</b>	<b>Cra Veteranos</b>	<b>Recepção Coordenação</b>	<b>Recepção Administrativo</b>	<b>Coordenador de Curso</b>
<b>D 1</b>	2,86	2,88	2,67	2,78	2,94
<b>D2</b>	2,84	2,47	2,44	3	3
<b>D3</b>	2,91	3	2,58	2,17	5
<b>D4</b>	2,42	2,38	2,61	2,44	3,64
<b>D5</b>	2,2	2,17	3,94	2,78	3,85
<b>D6</b>	1,98	1,78	2,05	2,1	2,38
<b>D7</b>	1,92	1,83	2,33	2,17	1,22
<b>D8</b>	2,22	2,17	2,5	2,33	2,67

Para a dimensão “Oportunidades para uso e desenvolvimento das capacidades” as percepções variam: CRA novatos e CRA veteranos apresentam escores médios próximos, recepção administrativa apresenta percepção de insatisfação. Observa-se que os coordenadores de curso expõem satisfação total quanto a dimensão.

Na dimensão “Integração social na organização” observa-se que os escores médios dos setores: recepção administrativa, recepção coordenação CRA novatos e veteranos, são bem próximos, mas diferem do escore médio produzido pela coordenação de curso.

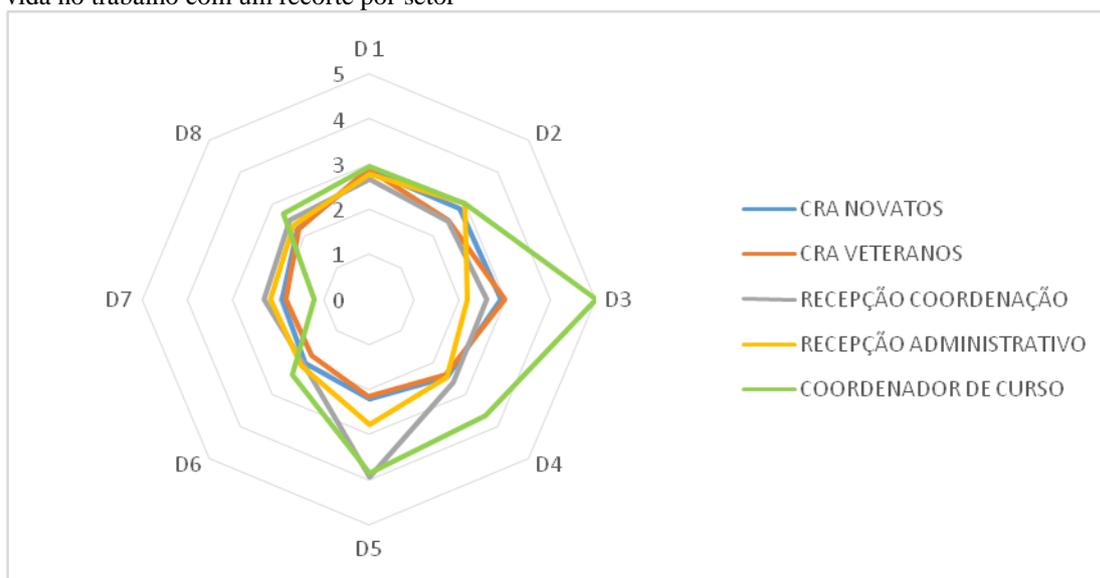
Na dimensão “Oportunidades de crescimento e segurança” os escores médios da CRA novatos e veteranos são baixos. Da recepção coordenação e coordenador de curso os escores médios são bem próximos, apresentam a mesma percepção e da recepção administrativa diferencia-se dos demais quanto a percepção.

Para a dimensão “Constitucionalismo na organização” nota-se os escores médios dos setores equivalentes, apresentando uma leve variação. Para esta dimensão todos os setores apresentam a mesma percepção.

Na dimensão “Trabalho e espaço total de vida” observa-se que o escore médio dos coordenadores de curso diferente e é abaixo dos demais setores.

Para a dimensão “Relevância social do trabalho na vida” o escore médio apresenta uma pequena diferenciação, concluindo a mesma percepção entre os setores.

Gráfico 19 - Comparação dos escores médios das dimensões que compõem o instrumento de qualidade de vida no trabalho com um recorte por setor



Portanto, nota-se que os escores médios gerados pelos coordenadores de curso são maiores que os demais setores, ficando apenas a dimensão 7 abaixo. O que faz concluir que apresentam uma percepção de qualidade de vida no trabalho superior aos outros setores.

O setor que apresenta menor percepção de qualidade de vida no trabalho é a CRA veteranos.

O Gráfico 19 mostra exatamente essas conclusões, em que a linha que representa a CRA veterano é quase sempre mais interna que todas as outras, para todas as dimensões, refletindo realmente uma pior qualidade de vida no trabalho para tais profissionais. A linha que representa coordenadores de curso é sempre mais externa que todas as outras, para todas as dimensões (a exceção é justamente a dimensão “Trabalho e espaço total de vida”), concluindo-se a uma melhor qualidade de vida no trabalho para tais profissionais.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo da Qualidade de Vida no Trabalho representa um papel importante para instituição, no intuito de buscar melhores formas de gestão e cumprimentos de suas atribuições.

Buscou-se avaliar a qualidade de vida no trabalho, a partir do modelo de Walton, dos funcionários de uma Instituição de Ensino Superior na cidade de João Pessoa. Para se atingir esse objetivo seguiu-se uma sistemática de exploração em três seguimentos: fundamentação teórica, procedimentos metodológicos e análise dos resultados.

A fundamentação teórica apresenta-se no capítulo 2 deste trabalho com temas pertinentes ao objeto investigado que foram de extrema importância para a execução da pesquisa e, principalmente, para análise dos resultados.

Os aspectos metodológicos, verificados no capítulo 3, foram necessários para a realização deste estudo, definindo os métodos e as técnicas que melhor corresponderam ao objetivo proposto.

Sendo assim, conforme ilustrado no Quadro 08, a fundamentação teórica e a análise e discussão dos resultados, contempladas nos capítulos 2 e 4, evidenciaram a plena realização dos objetivos propostos neste trabalho de conclusão de curso.

Quadro 08 - Objetivo geral e específicos da pesquisa

<b>NATUREZA DO OBJETIVO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>ORDEM DE INSERÇÃO NA DISSERTAÇÃO</b>
<b>OBJETIVO GERAL</b>	- Avaliar o nível de Qualidade de Vida no Trabalho na percepção dos funcionários de uma instituição privada de ensino superior.	Capítulo 4, itens 4.1 a 4.3
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b>	- Caracterizar o perfil dos funcionários da instituição de ensino superior;	Capítulo 4, item 4.1
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2</b>	- Identificar os fatores que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários da instituição de ensino superior;	Capítulo 4, item 4.2
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 3</b>	- Comparar a percepção de QVT de acordo com os setores da instituição	Capítulo 4, item 4.3

Portanto, tendo em vista a realização desses objetivos, os resultados mostraram a percepção dos funcionários da IES estudada em relação a qualidade de vida no trabalho

é de insatisfação. Comparando os escores médios, das dimensões que compõem o instrumento de qualidade de vida no trabalho com um recorte por setor, tem-se que os escores médios gerados pelos coordenadores de curso foram maiores que os escores médios produzidos pelos demais setores, com exceção da dimensão “Trabalho e espaço total de vida”. Detectou-se, também, que os funcionários que atuam na CRA veteranos são os que apresentam uma pior percepção de qualidade de vida no trabalho.

Para Silva e Zanelli (2004), deve-se considerar que o dinheiro, além do seu inerente poder de compra, tem também valor psicológico, razão pela qual a inconsistência na política salarial e as iniquidades percebidas também podem levar à redução de produção, absenteísmo, perdas de qualidade, sabotagens, etc.

Rodrigues (2009) coloca que o salário não constitui o único fator de motivação, cuidados médicos e outros serviços também interferem na qualidade de vida no trabalho.

Portanto, de acordo com os resultados do estudo, verifica-se que nem sempre a qualidade de vida no trabalho está relacionada ao salário. Percebe-se que existem fatores como autonomia, condições de trabalho, que podem interferir no desempenho e satisfação do funcionário.

O conhecimento dessas informações é de fundamental importância, podendo subsidiar tomadas de decisão para fomentar à QVT na organização estudada, garantindo condições necessárias para a realização do trabalho.

## **5.1 Limitação do Tema**

Tendo em vista que de acordo com o EMEC em João Pessoa existe em funcionamento 19 IES privadas. O estudo apresentou como limitação o fato de analisar apenas uma Instituição de Ensino Superior da cidade de João Pessoa.

## **5.2 Recomendações**

Nessa linha de estudo, considerando a abrangência e a adaptabilidade do modelo proposto por Walton, pode-se implementá-lo à realidade de diversos ambientes, permitindo o estudo da QVT em diversos setores, sejam públicos ou privados, contribuindo, desta forma, para a fomentação desta temática.

Nesse sentido, pode ser feita pesquisas no intuito de abranger não só a percepção dos funcionários que atendem alunos como, também, a percepção dos gestores e até mesmo podendo confrontar essas percepções. Ainda, pode-se realizar estudos abrangendo outras IES do estado da Paraíba, tendo em vista que a percepção encontrada na instituição de estudo, não necessariamente condiz com a realidade das outras IES do estado.

Diante do que foi exposto, espera-se que haja o interesse de outros pesquisadores em desenvolver estudos sobre assuntos correlatos à temática abordada. As sugestões apresentadas acima poderão servir como ponto de partida para o desenvolvimento de novos trabalhos.

## 6 REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Valtécio Araújo. **A avaliação do nível de qualidade de vida no trabalho dos técnicos administrativos da UFPB – campus I.** (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal da Paraíba – UFPB, João Pessoa, 2013.

ALMEIDA, Fabiele Cândido de; SOUZA, Crisomar Lobo de. Motivação dos operadores das centrais de relacionamento com cliente: um estudo de casos múltiplos no setor de call center. **Caderno de Administração** - v.20, n.1, 2012.

AMORMINO, Salvador Alberto. **Qualidade de vida no trabalho dos operadores de telemarketing em call center: um estudo de caso em um laboratório de análises clínicas.** (Mestrado em Administração) – Fundação Pedro Leopoldo – 2011.

ANDRADE, R. M. **Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa Farben S/A indústria química.** Monografia, 52 f (Pósgraduação em gestão empresarial) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2012.

ARAÚJO, AGNES CAMPÊLLO et.al. Ergonomia, higiene e segurança do trabalho: um estudo no conselho regional de psicologia – 13ª Região. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 28, 2008, Rio de Janeiro. **Anais...Rio de Janeiro: ENEGEP, 2008, CD –ROM.**

BALLONE, G. J. Curso sobre estresse – in. *Psiquiatria Geral*, 1999. Disponível em: [www.psiqweb.med.br](http://www.psiqweb.med.br). Acesso em: 24 de Julho de 2016.

BARROS; M. V.; SANTOS, S.G. **A atividade física como fator de qualidade de vida e saúde do trabalhador.** Disponível em: [http://www.fisionet.com.br/artigos\\_print.asp?id=104](http://www.fisionet.com.br/artigos_print.asp?id=104) >. Acesso em: 10 março 2013.

BORTOLOZO, A. SANTANA, D. D. **Qualidade de vida no trabalho: os fatores que melhoram a qualidade de vida no trabalho.** 1º Simpósio Nacional de Iniciação Científica, 2011. Disponível em: [http://www.unifil.br/portal/arquivos/publicacoes/paginas/2012/1/420\\_685\\_publipg.pdf](http://www.unifil.br/portal/arquivos/publicacoes/paginas/2012/1/420_685_publipg.pdf). Acesso em 24 de Julho de 2016.

BRASIL, Ministério da Educação. **Resultado do censo da educação superior 2011.** II Encontro Nacional do Censo da Educação Superior. Recife-PE, , 37 slides, color, 2012.

BRASIL, Ministério da Educação. Portaria 2.051, de 09/07/2004 - **Regulamenta os procedimentos de avaliação do SINAES.** Brasília-DF, 2004.

CARVALHO, Jéssica Faria de *et al.*, **Qualidade de vida no trabalho e fatores motivacionais dos colaboradores nas organizações.** Educação em Foco, Edição nº: 07, Mês / Ano: 09/2013, Páginas: 21-31

CELIKA, DuysalAskun; OZB, Ela Unler. The effects of emotional dissonance and quality of work life perceptions on absenteeism and turnover intentions among Turkish call center employees. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**. v. 30, p. 2515 – 2519, 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 7ed, Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999. cap. 15.

COLE, D. C. et al. **Quality of working life indicators in Canadian health care organizations: a tool for healthy, health care workplaces?** Occupational Medicine, v. 55, n. 1, p. 54-59, 2005.

CORTEZ, Helena B. T. de. **Qualidade de vida no trabalho sob a ótica da macroergonomia**, 2004. 119 f Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2004.

COSTA, Bruna Evellyn; SILVA, Nicéia Luzia Selete. Analysis of environmental factors affecting the quality of teacher's life of public schools from Umuarama. **Work**. v. 41, p. 3693-3700, 2012.

CROZATTI, Jaime. Modelo de gestão e cultura organizacional : conceitos e interações. **Cad. estud. no.18 São Paulo May/Aug. 1998**.

DEJOURS, Christophe. A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho. 3 ed.; São Paulo: Cortez-Oboré, 1988.

DELIBERATO, P.C.P. Fisioterapia Preventiva. São Paulo: Manole, 2002.

E-MEC. Disponível em: <http://emec.mec.gov.br/> Acesso em: 04/06/2017.

FACHADA, O. M. **Psicologia das relações interpessoais**. Lisboa: Rumo, 1991.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. 2. ed. Salvador/BA: Casa da Qualidade, 1996.

FERNANDES, Eda C. **Qualidade de Vida no Trabalho**. 3ª ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERRAZ, Fernando T.; LIMONGI-FRANÇA, Ana C. **Qualidade e comprometimento**. 2000. Tese (Doutorado) – Coppe, UFRJ, Rio de Janeiro.

FLEURY, Afonso Carlos Correa. Produtividade e organização do trabalho na indústria. **Rev. Adm. Emp.**, Rio de Janeiro, 20(3); 19-28, jul./set. 1980.

FRANÇA, A. C. L. **Práticas de Recursos Humanos: conceitos, ferramentas e procedimentos**. 1. Ed. – 3. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2009.

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

FREITAS, André Luís P. A auto-avaliação de Instituições de Ensino Superior: uma importante contribuição para a gestão educacional. *Revista Iberoamericana de Educación*. 1 – 16. <http://www.rieoei.org/deloslectores/660Policani.PDF> , 2004.

GOMES, Maria de Lourdes Barreto e MÁSCULO, Francisco Soares. Organização do Trabalho. In: MÁSCULO, Francisco Soares; VIDAL, Mario César (organizadores). **Ergonomia trabalho adequado e eficiente**. Rio de Janeiro: Elsevier/Abepro, 2011. 648p.

GOULART, Íris Barbosa; SAMPAIO, Jáder dos Reis. **Qualidade de vida no trabalho: uma análise da experiência de empresas brasileiras**. In: SAMPAIO, Jáder dos Reis (Org.). *Qualidade de vida, saúde mental e psicologia social: estudos contemporâneos II*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999, p. 19-37.

GUIMARÃES, L.B.M. **Ergonomia: Tópicos Especiais: Qualidade de vida no trabalho, psicologia e trabalho**. 4ªed. Porto Alegre: FEENG/UFRGS/EE/PPGEP, 2001.

HACKMAN, J.F. e OLDHAM, G.R. Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*. Vol.60, nº2, 159-170, 1975.

HESKETH, José Luiz; COSTA, Maria T. Construção de um instrumento para medida de satisfação no trabalho. **Revista Administração de Empresas**. p. 59-68, 1980.

INEP, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. Censo da Educação Superior 2014 - Notas Estatísticas. Disponível em: [http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/censo\\_superior/documentos/2015/notas\\_sobre\\_o\\_censo\\_da\\_educacao\\_superior\\_2014.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2015/notas_sobre_o_censo_da_educacao_superior_2014.pdf). Acesso em: 01/10/2016.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. – São Paulo: Atlas, 2004.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Indicadores empresariais da qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000. 1996. **Tese** (Doutorado em Administração) Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996.

MAIA, Tatiane Silva Tavares; MAIA, Fabrício Simplício. **Qualidade de vida no trabalho e aspectos ergonômicos na função de frentista**. XXX Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Maturidade e desafios da Engenharia de Produção: competitividade das empresas, condições de trabalho, meio ambiente. São Carlos, SP, Brasil, 12 a 15 de outubro de 2010.

MARCHI, Dione De. *et al.*, **As Políticas de Atenção à Saúde dos Trabalhadores, Adotadas Pelas Empresas de Médio e Grande Porte do Município de Ijuí- RS.** In: XI Jornada de Pesquisa da UNIJUI, 2006. O Ser na Sociedade do Conhecimento. Ijuí: UNIJUI, 2006.

MARTINS, Roberto Antonio. Abordagens Quantitativa e Qualitativa. In: MIGUEL, Paulo AugustoCauchick (org.) **Metodologia de pesquisa em Engenharia de Produção e Gestão de operações.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

MELO, Marli Daiana da Silva. **Avaliação da qualidade de vida no trabalho: o caso da polícia militar da cidade de João Pessoa – PB.** (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal da Paraíba – UFPB, João Pessoa, 2014.

MENDES, Ana Magnólia Bezerra Mendes. Aspectos psicodinâmicos da relação homem-trabalho: as contribuições de C. Dejours. **Psicol. cienc. prof. vol.15 no.1-3 Brasília 1995.**

MIRANDA, C. **O desafio em manter funcionários motivados: os fatores motivacionais para o trabalho.** Monografia, 83f (MBA em gestão de recursos humanos) – Escola Superior Aberta do Brasil - ESAB, Vila Velha – ES, 2009.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: perspectives and directions. **Organizational Dynamics**, Amsterdam, v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

ODEBRECH, T. A. C.; PEDROSO, R. **Qualidade de Vida no Trabalho: Diferentes percepções de um mesmo processo.** Revista Olhar Científico – Faculdades Associadas de Ariquemes – V. 01, n.1, Ago./Dez. 2010.

PATRÍCIO, Zuleica M.; CASAGRANDE, Jacir L.; ARAÚJO, Marízia F. de. (Orgs.). **Qualidade de Vida do Trabalhador: uma abordagem qualitativa do ser humano através de novos paradigmas.** Florianópolis: Ed. do Autor, 1999.

PETTIGREW, Andrew M. **A cultura das organizações é Administrável? In:** FLEURY, M.T.L.; FISCHER, R.M. (coord.). *Cultura e poder nas organizações.* São Paulo: Atlas, 1996.

PINHEIRO, C. S. M. Dissertação **A qualidade dos serviços educacionais na percepção dos estudantes: análise comparativa entre IES pública e IES privada no estado do rio grande do norte.** Dissertação. UnP. Natal-RN, 2012.

REGO, Renata Marques. Expressão artística e teatendimento: perspectivas para a melhoria de qualidade de vida no trabalho. **Psicologia Ciência e profissão.** vol.28 no.1 Brasília 2008.

ROBBINS, S. **Comportamento Organizacional.** 9ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** 6 ed. Petrópolis: Editora Vozes, 1999.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 12.ed.- Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

RUBINSZTEJN, Gustavo; PALACIOS, Miguel; SOLANA, Pablo. El efecto del tiempo en la calidad percibida del servicio: el caso de la educación superior. In: **XIII Congreso de Ingeniería de Organización**. p. 1673-1681, 2009.

SANT'ANNA, A.S.; KILIMNIK, Z.M.; MORAES, L.F. Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da qualidade de vida no trabalho. Cap. 1. In: SANT'ANNA, A.S.; KILIMNIK, Z.M.; MORAES, L.F. **Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos**. Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte/MG: Fundação Dom Cabral, 2011.

SANTANA, A M.C. **A abordagem ergonômica como proposta para melhoria do trabalho e produtividade em serviços de alimentação**. 1997. Dissertação (Mestrado em Ergonomia) -Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

SHAHBAZI, Behzad et al. A survey of relationship between the quality of work life and performance of Department Chairpersons of Esfahan University and Esfahan Medical Science University. **Procedia – Social and Behavioral Sciences**. v. 30, p. 1555-1560, 2011.

SILVA, Everaldo da. **Estudo da expansão do mercado de educação superior no Brasil e em Santa Catarina no período de 1995 a 2002**. Tese (doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina. Centro de Filosofia e Ciências Humanas. Programa de Pós-Graduação em Sociologia Política. Florianópolis, SC, 2010.

SILVA, N., ZANELLI, J.C. **Cultura Organizacional**. In: ZANELLI, J.C., BORGES – ANDRADE, BASTOS E COLS. *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, 2004.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; HARLAND, C.; ALAN, H.; JOHNSTON, R. **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 1999.

VIOLA, Elaine da Silva. **Integração da abordagem ergonômica e da técnica cognitivo-comportamental para a análise do distresse no trabalho**. 2009. (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio de Janeiro – COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, 2009.

WALTON, R. E. **Criteria for quality of work life**. New York: The Free Press, 1975.

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

WERTHER, W.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo: McGraw Hill, 1983.

WESTLEY, William A. **Problems and Solutions in the Quality of Working Life**. *Human Relations*. 32, 113 – 123, 1979.

## APENDICE

Caro respondente:

Essa pesquisa é parte da minha monografia para conclusão do curso de Administração de Empresas da Universidade Federal da Paraíba, e tem como objetivo Avaliar o nível de Qualidade de Vida no Trabalho na percepção dos funcionários de uma instituição privada de ensino superior.

Desde já, grato pela sua colaboração.

Jonathan Oliveira dos Santos, graduando da UFPB.

---

## QUESTIONÁRIO

1. **Gênero:**  Masculino  Feminino

2. **Faixa etária:**  até 20 anos  de 21 a 30 anos  de 31 a 40 anos  
 de 41 a 50 anos  acima de 50 anos

3. **Estado civil:**  solteiro (a)  casado (a)  
 divorciado (a)  viúvo (a)

4. **Escolaridade:**  
 Ensino médio  superior incompleto  
 superior completo  Pós-graduado

5. **Tempo de Trabalho:** \_\_\_\_\_

6. Leia com atenção as afirmações na primeira coluna do lado esquerdo e indique, nas demais colunas, a intensidade do seu grau de discordância ou concordância de cada afirmação. Na escala, **1** representa que você **DISCORDA TOTALMENTE**; **2** significa que **DISCORDA PARCIALMENTE**; **3** representa **NEUTRO**; **4** significa **CONCORDO PARCIALMENTE** e **5** representa **CONCORDO TOTALMENTE**.

NA SUA OPINIÃO					
1. Eu recebo remuneração justa	1	2	3	4	5

2. Eu recebo remuneração similar a trabalhadores de outros setores que executam tarefas semelhantes as minhas.	1	2	3	4	5
3. Um trabalhador de outra organização, que exerce tarefa semelhante a minha, possui mesma remuneração.	1	2	3	4	5
4. Eu tenho uma carga horária de trabalho que não provoca fadiga e estresse.	1	2	3	4	5
5. Eu tenho um trabalho que não é repetitivo e monótono.	1	2	3	4	5
6. Fatores como a limpeza e organização existentes em meu ambiente de trabalho permitem que realize as tarefas com mais aconchego e praticidade (facilidade).	1	2	3	4	5
7. As condições ambientais existentes no meu trabalho como a iluminação, ruídos, a temperatura, entre outros aspectos são favoráveis ao desempenho e bem-estar no trabalho.	1	2	3	4	5
8. Eu me sinto realizado pela atividade que exerço.	1	2	3	4	5
9. Eu executo o trabalho com satisfação.	1	2	3	4	5
10. As atividades realizadas por mim exigem habilidades e conhecimentos diversos.	1	2	3	4	5
11. Eu possuo autonomia para resolver problemas relacionados à atividade.	1	2	3	4	5
12. A organização me permite a oportunidade de ascensão profissional.	1	2	3	4	5

13. A organização me possibilita a oportunidade de aquisição e aprimoramento de conhecimentos.	1	2	3	4	5
14. Eu me sinto seguro com relação à manutenção do emprego.	1	2	3	4	5
15. Eu possuo um bom relacionamento interpessoal.	1	2	3	4	5
16. Eu demonstro um espírito de equipe junto a meus colegas de trabalho.	1	2	3	4	5
17. Eu possuo abertura para dar sugestões e manifestar minhas ideias aos meus superiores hierárquicos.	1	2	3	4	5
18. Eu conheço e obedeco as normas estabelecidas pela organização.	1	2	3	4	5
19. Eu considero que a organização se preocupa com a sua qualidade de vida no trabalho, pois ela procura fazer de tudo para que me sinta motivado e tenha um bom desempenho.	1	2	3	4	5
20. Eu tenho ginástica laboral e a pausa ativa durante sua rotina de trabalho.	1	2	3	4	5
21. O meu trabalho não interfere na minha vida pessoal.	1	2	3	4	5
22. Eu realizo medidas visa melhorar minha qualidade de vida.	1	2	3	4	5
23. Eu possuo uma visão positiva a respeito da imagem da organização.	1	2	3	4	5
24. A organização proporciona lazer e entretenimento, como encontros informais em área de lazer, incentivos ao esporte, comemorações envolvendo toda a minha família, etc.	1	2	3	4	5

25. A organização se preocupa com a sua responsabilidade social, principalmente com o desenvolvimento da comunidade onde está localizada.	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---