

ÁREA TEMÁTICA:

Estratégias e Competências Organizacionais

TÍTULO:

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A
PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DA ESCOLA SENAI MARECHAL RONDON

Edmara Nascimento Ribeiro

edmara.ribeiro@fiero.org.br

Faculdade Porto Velho

Mara Luiza Gonçalves Freitas

mara.freitas@portovelho.br

Faculdade Porto Velho

RESUMO

Este artigo trata da percepção dos funcionários da Escola Senai Marechal Rondon, em relação ao conceito de Qualidade de Vida no Trabalho, a medida de motivação e aumento de suas atividades. Para tanto, articulações das visões de Fernandes e Walton, principais contribuintes para o fomento dos indicadores utilizados na pesquisa de campo, que avaliou os seguintes aspectos: remuneração, condições ambientais de análise, organização do trabalho, integração social do trabalho; constitucionalismo na organização do trabalho; escopo do trabalho em relação à vida do indivíduo, considerando a moralidade, a saúde, relevância social da vida no trabalho; os chefe e subordinado relacionamento, participação, oportunidades imediatas para usar e desenvolver a capacidade humana; oportunidades de crescimento e desenvolvimento nas organizações. Verificou-se que predominantemente os entrevistados percebem a presença dos doze fatores na rotina organizacional.

Palavras-Chave: Qualidade de Vida no Trabalho, Percepção, Colaboradores, Motivação, Necessidades.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo abordará um tema que foi inserido na pauta de discussão organizacional a partir de 1959: a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Essa pauta passou a ter importância devido à necessidade do indivíduo em ter que sentir-se bem mental e fisicamente para obter melhor desempenho nas atividades por ele desenvolvidas.

O tema torna-se interessante pelo fato de toda organização ser formada por indivíduos, que exibem suas diferenças sociais, culturais, econômicas, percepções diferentes, problemas pessoais, preocupações com sua saúde e de seus familiares e precisam de seu trabalho para sustentar-se financeiramente além de satisfazerem suas necessidades sociais. Muitas organizações já perceberam que motivar seus colaboradores apenas com salário não é o suficiente para mantê-los dedicados a alcançar os objetivos pretendidos pela organização, e por isto, oferecem variações de benefícios com intuito de fazer com que os objetivos pessoais caminhem passo-a-passo rumo ao sucesso comum entre indivíduo e organização.

Outro fato a ser considerado é o comportamento individual, o qual se manifesta durante as atividades rotineiras, dependendo do grau de insatisfação do indivíduo, deixa transparecer falta de comprometimento com seu trabalho, muitas vezes demonstrando má vontade, desânimo, cansaço, fadiga e dificuldade em desenvolver suas atividades laborais. E em caso de satisfação, o mesmo demonstrará o contrário. Neste caso, o indivíduo reunirá forças para enfrentar qualquer dificuldade e estará sempre pronto a ser prestativo, além de contagiar os demais com sua energia positiva.

Partindo dessas perspectivas, o presente artigo buscou entender se a percepção dos colaboradores acerca da (QVT) influencia direta ou indiretamente no fator motivacional e na produtividade de cada um durante suas atividades laborais. Para tal, estabeleceu-se como questão de pesquisa a seguinte inquietação: **qual a percepção dos colaboradores da Escola SENAI Marechal Rondon sobre o tema Qualidade de Vida no Trabalho?**

A partir de tal questão, definiu-se como objetivo geral a verificação da percepção dos colaboradores a respeito da existência da Qualidade de Vida no Trabalho como fator motivacional na Escola SENAI Marechal Rondon. Emanaram dele os seguintes objetivos específicos:

- A análise da percepção do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho pelos colaboradores da Escola SENAI Marechal Rondon influencia como fator motivacional para execução das atividades laborais;
- A investigação da Escola SENAI Marechal Rondon quanto proponente da Qualidade de Vida no Trabalho de acordo com a percepção de seus colaboradores;

I Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração da Amazônia Gestão e Sustentabilidade na Amazônia

- A identificação de quais as práticas de Recursos Humanos aplicadas pelo RH da Escola SENAI Marechal Rondon são reconhecidas pelos colaboradores como práticas de QVT.

A partir de tal conjunto de objetivos e questão de pesquisa, observou-se ainda a necessidade do estabelecimento das seguintes hipóteses:

- H1 – Para os colaboradores da Escola SENAI Marechal Rondon, a Qualidade de Vida no Trabalho influencia indiretamente a motivação e a produtividade de cada um em suas atividades laborais.
- H2 – Para os colaboradores da Escola SENAI Marechal Rondon, a Qualidade de Vida no Trabalho influencia diretamente a motivação e a produtividade de cada um em suas atividades laborais.
- H0 – Para os colaboradores da Escola SENAI Marechal Rondon, a Qualidade de Vida no Trabalho está relacionada ao prazer pelo trabalho, clima organizacional e programa de cargos e salários da empresa.

Assim sendo, na primeira parte desse estudo, apresenta-se a contextualização, que contém breve relato sobre o Sistema Indústria. Já na sequência, apresenta-se o referencial teórico, a metodologia, a análise de dados e resultados e a conclusão, respectivamente.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

A função do referencial teórico é contribuir para a melhor reflexão da prática, a partir da teoria. Neste trabalho, adotar-se-á a articulação de três perspectivas teóricas, demonstradas através da (FIGURA 1).

FIGURA 1 – Estrutura teórica



Fonte: Elaborado pela autora, 2012.

Na parte do Referencial Teórico, discorrer-se-á sobre a evolução do RH até chegarmos à atualidade no que diz respeito à Qualidade de Vida no Trabalho. Já na segunda parte, falar-se-á sobre a Qualidade de Vida no Trabalho e seus fatores de influência na produtividade e comportamento dos colaboradores. Na terceira e última parte será demonstrado os modelos de

I Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração da Amazônia Gestão e Sustentabilidade na Amazônia

mensuração acerca de Qualidade de Vida no Trabalho, que servirão de indicadores para avaliar os resultados obtidos na pesquisa de campo.

A seguir, apresenta-se o primeiro tópico do aporte teórico.

2.1 EVOLUÇÕES DA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS, À LUZ DE ALGUMAS TEORIAS DAS ORGANIZAÇÕES.

À medida que as organizações foram se modernizando, foram surgindo Teorias que buscavam entender o fator Humano como forma de melhorias rentáveis e lucrativas para a organização. Cada Teoria teve sua contribuição de melhorias até chegarmos a um conceito de que o fator humano é de extrema importância para o sucesso ou fracasso de qualquer organização.

2.1.1 Importância da Administração Científica para a evolução dos Recursos Humanos.

No início do século XX, época em que iniciou o movimento da administração científica, Taylor já tinha uma visão de que os fatores motivacionais influenciavam a produtividade dos trabalhadores e seu objetivo era resolver os problemas que estavam diretamente relacionados às operações fabris. Muitos destes fatores apesar de serem tão antigos ainda são visíveis em algumas organizações atuais, tais como: A falta de noção da administração sobre a clareza da divisão de suas responsabilidades com o trabalhador; falta de incentivos para melhorar o desempenho do trabalhador; falta de responsabilidade por parte dos trabalhadores; designação de tarefas cujo trabalhador não tinha aptidões. (MAXIMIANO, 2008, p.53).

Até então se considerava o incentivo financeiro como principal fator motivacional.

A Administração Científica baseou-se no conceito de homo economicus, isto é, homem econômico. Segundo esse conceito, toda pessoa é concebida como influenciada exclusivamente por recompensas salariais, econômicas e materiais. Em todo termo o homem procura o trabalho não porque gosta dele, mas como um meio de ganhar a vida por meio do salário que o trabalho proporciona. O homem é motivado a trabalhar por medo da fome e pela necessidade de dinheiro para viver (CHIAVENATO, 2000, p.62).

O ser humano era visto como tendo comportamento previsível e apresentava boa produtividade, deste que todas as suas necessidades fossem atendidas, das quais incluíam os

I Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração da Amazônia Gestão e Sustentabilidade na Amazônia

incentivos financeiros adequados, constante vigilância e treinamento. (MOTA E VASCONCELOS, 2008, p. 25).

Segundo Maximiano (2008, p. 54), o movimento da Administração Científica se dividiu em três fases, dentre elas, o problema dos salários, onde a forma de pagamento utilizada na época (por dia de trabalho ou por peça produzida) fazia com que o trabalhador pensasse que seu trabalho beneficiava apenas o patrão, por isto não tinham motivação para efetuar com eficiência suas tarefas. Por causa destes ocorridos já se falava sobre a possibilidade de participação dos empregados nos lucros obtidos pela empresa. Este problema foi a principal razão para a invenção do estudo dos tempos que buscava a eficiência na produção.

Não somente o fator financeiro era estimulante para melhoria na produção e aumento da eficiência das tarefas executadas, Chiavenato (2000, p. 62) afirma que a Administração Científica dá muita importância às condições no trabalho para aumento da eficiência, designadas como sendo um conjunto de condições de trabalho que garantam o bem-estar físico e redução da fadiga.

A Administração Científica teve grande participação no desenvolvimento administrativo das organizações ao se preocupar em melhorar a eficiência dos trabalhadores. Taylor tinha ciência que quanto mais motivado um operário se encontrasse, maior seria seu grau de produção.

2.1.1.1 A colaboração da Escola Clássica.

Fayol por sua vez, ao se preocupar com a estrutura organizacional, salienta que em meio às seis funções básicas da empresa, é importante destacar a função de segurança, que está relacionada com a proteção e preservação dos bens e das pessoas. (CHIAVENATO, 2000, p. 83).

QUADRO 1 – Alguns princípios de Fayol

1. Divisão do trabalho - Consiste na especialização das tarefas e das pessoas para aumentar a eficiência;
2. Remuneração do pessoal - Devendo haver justa e garantida satisfação para os empregados e para organização em termos de retribuição;
3. Equidade - Amabilidade e justiça para alcançar a lealdade do pessoal;
4. Estabilidade do pessoal - A rotatividade do pessoal é prejudicial para a eficiência da organização. Quanto mais tempo uma pessoa permanece no cargo, é melhor para a empresa;
5. Espírito de equipe - A harmonia e união entre as pessoas são grande força para a organização.

FONTE: Elaborado pela autora, a partir de (CHIAVENATO, 2000, p.86).

I Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração da Amazônia Gestão e Sustentabilidade na Amazônia

Uma das considerações demonstradas por Fayol era que a Administração, como toda ciência deveria se basear em leis ou princípios e considerou quatorze princípios gerais da Administração, algumas, sendo que cinco delas estão descritas no (QUADRO 1).

2.1.1.2 O início para a visão Humanística.

Todos os estudos anteriores foram elaborados com fim de atingir a eficiência na execução das tarefas, porém, o fator humano em si como sentimentos, satisfação e interesses ficaram em segundo plano apesar do desempenho e sucesso da organização depender única e exclusivamente das pessoas. Foi então que deu início a Escola das Relações Humanas, que tinha por tema principal o comportamento humano no trabalho e coletivo nas organizações. Um dos fatores que levou a estes estudos foi a Revolução Industrial, onde apresentavam condições de trabalho precárias e motivou algumas pessoas e instituições a tentar melhorá-las. (MAXIMIANO, 2008. p. 209).

Elton Mayo orientou um experimento entre 1927 a 1947, chamado Hawthorne que tinha como objetivo explicar a influencia do ambiente de trabalho sobre a produtividade dos trabalhadores e demonstrou que um dos fatores mais importantes para o desempenho do indivíduo é o relacionamento com os colegas e administradores. Conforme resultados demonstrados no (QUADRO 2).

QUADRO 2 - Resultados da experiência de Hawthorne

1. A produtividade dos trabalhadores era determinada por padrões e comportamentos informais estabelecidos pelo grupo de trabalho;
2. Os padrões e as normas informais dos grupos de trabalhadores são por elementos que eles trazem em sua cultura e hábitos próprios, que refletem características de sua socialização;
3. Quando existe um conflito entre as regras de trabalho e os padrões informais estabelecidos pelo grupo, a tendência deste era diminuir a produtividade.

Fonte: Elaborado pela autora, a partir de (MOTA e VASCONCELOS, 2008, p. 45).

Ao contrário do que se afirmava na Administração Científica, que o homem era motivado por fatores econômicos, na Teoria das Relações Humanas, Mayo sustenta a tese de que o indivíduo é motivado por recompensas sociais simbólicas e não materiais, mas que supram suas necessidades fisiológicas, psicológicas e de auto-realização. Caso as mesmas não

I Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração da Amazônia Gestão e Sustentabilidade na Amazônia

sejam supridas, ocorre uma frustração que impede a liberação da tensão existente mantendo o estado de desequilíbrio e tensão, descritos no (QUADRO 3).

QUADRO 3 – Comportamentos de frustração do indivíduo

1. Desorganização no comportamento, onde a conduta do indivíduo pode tornar-se repentinamente ilógica e sem explicação aparente;
2. Agressividade, onde a pessoa passa ter comportamento agressivo físico, verbal e simbolicamente;
3. Reações emocionais como ansiedade, aflição, estado de intenso nervosismo, insônia, distúrbios circulatórios digestivos dentre outros.
4. Alienação, apatia e desinteresse pelo alcance dos objetivos frustrados como forma de defesa do ego.

Fonte: Elaborado pela autora, a partir de CHIAVENATO, 2000; p. 126 - 132.

De todas as Teorias, a que mais buscou entender o fator humano foi Teoria Comportamental. Aqui a ênfase é nas pessoas individualmente, objetivando entender os fatores de motivação pessoal. Para isto, pode-se utilizar a Hierarquia das necessidades de Maslow, que é formada por necessidades primárias como: (necessidades fisiológicas e de segurança) e necessidades secundárias (necessidades sociais, necessidade de estima e necessidade de auto-realização). (CHIAVENATO, 2000, p.395).

Outra teoria que completa a hierarquia de Maslow é a de Herzberg, que faz a divisão de dois fatores importantes para o desempenho humano, conforme descritos no (QUADRO 4).

QUADRO 4 – Fatores importantes para o desempenho humano

1. Os fatores Higiênicos que incluem a satisfação com as boas condições do local onde o trabalho é realizado, porém não motiva para o trabalho, apenas produz satisfação com o próprio ambiente.
2. Fatores motivacionais, ou seja, é necessário que esteja sintonizado com o seu trabalho e que encontre nele a possibilidade de exercitar suas habilidades e aptidões.

Fonte: Elaborado pela autora, a partir de (MAXIMIANO, 2008, p.269).

2.1.1.3 Percepção: maneiras diferentes de estímulos.

A partir da Teoria das Relações Humanas, passou-se a valorizar o indivíduo como um ser com sentimentos, vontades, valores culturais, necessidades e com percepções diferentes que podem influenciar nas atitudes de satisfação ou insatisfação demonstrada por eles. (MAXIMIANO, 2008, p. 226) descreve a percepção como sendo “[...] uma interpretação singular da situação ou estímulo. Cada observador representa a realidade à sua maneira. A representação pode ser muito diferente da realidade, segundo a interpretação de outro observador”.

I Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração da Amazônia
Gestão e Sustentabilidade na Amazônia

A percepção dos colaboradores na organização afeta nos inúmeros aspectos do comportamento individual manifestados no local de trabalho. Existem dois fenômenos que explicam a diferença entre a realidade observada e a realidade percebida descritas na (TABELA 3).

TABELA 3 - Fenômeno de diferença entre a realidade observada e percebida

Percepção seletiva	Da grande variedade de estímulos oferecida pelo ambiente, apenas uma pequena parte prende a atenção do observador, podendo distorcer a apreciação que as pessoas fazem uma das outras dentro da organização.
Adaptação Sensitiva	É o processo de percepção ao longo do tempo, onde a sensibilidade submetida a um mesmo estímulo pode reduzir-se, fazendo com que o indivíduo perca a capacidade de perceber o estímulo interferindo com o desempenho.

Elaborado pela autora, a partir de Maximiano, 2008; p. 226.

Como forma de entender o porquê de o mesmo estímulo ser interpretados de forma diferente por diferentes observadores, cita-se na (TABELA 4) os principais fatores que contribuem para as diferenças e variedade na maneira como as pessoas selecionam, organizam e interpretam estímulos.

TABELA 4 - Principais fatores de contribuição para interpretação.

Observador	Atitudes, motivações, interesses, experiências e expectativas denominam como os estímulos são percebidos e avaliados.
Estímulo	Intensidade, frequência, tamanho e outras características que afetam a capacidade de perceber os estímulos.
Situação	É o ambiente em que o estímulo se situa. A situação empresta significado ao estímulo ou faz com que passe despercebido.

Elaborado pela autora, a partir de Maximiano, 2008; p. 227.

Após esta breve discussão sobre as contribuições das Escolas da Administração no campo das Relações Humanas, discorrer-se sobre a Qualidade de Vida no Trabalho.

2.2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT).

Os fatores acima citados estão diretamente correlacionados com o comportamento dentro da organização, pois estão atrelados com outros fatores que juntos conforme dito por Maximiano (2008; p. 270) ao fazer a ampliação dos assuntos sobre motivação (conteúdo do

I Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração da Amazônia Gestão e Sustentabilidade na Amazônia

cargo exercido) e satisfação (ambiente de trabalho) surgiu o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

O conceito de QVT conforme afirma Chiavenato (2001, p. 57) é o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais por meio das suas experiências na organização que afeta comportamentos importante para produtividade individual como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças.

2.2.1 Origem do Termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Desde 1959, o termo Qualidade de Vida no Trabalho, passou a ser percebido como fator relevante para melhoria da produtividade pessoal e crescimento organizacional. Com o propósito de enfatizar as deficiências existentes no local de trabalho e os males que isto conseqüentemente traria a vida do trabalhador, agregando valor à organização, conforme afirma Davis; Newstrom, (2001, p.146) “A proposta básica é desenvolver ambientes de trabalho que sejam tão bons para as pessoas como para a saúde econômica da organização”.

Este tema recebeu maior importância quando em 1970, Louis Davis desenvolveu um projeto sobre desenho de cargos e para ele QVT referia-se a preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos colaboradores no desempenho de suas atividades. Chiavenato (2010, p. 487).

Bowditch (1992, p. 206) concorda afirmando que no período de 1969 a 1974 a ênfase foi influenciada pela preocupação da sociedade norte-americana em relação aos efeitos do emprego na saúde e no bem-estar geral dos trabalhadores.

Além da importância à saúde física e psicológica do trabalhador, a QVT quando percebida pelo colaborador, é capaz de estimular um ambiente de trabalho visivelmente satisfatório. Chiavenato (2009, p. 349) enfatiza que para satisfazer os clientes externo, é preciso primeiramente satisfazer os clientes interno. Pois se o cliente interno estiver satisfeito, ele fará o possível para atender bem o cliente externo.

QVT passou a ser um fator de tanta importância dentro das organizações quanto à remuneração, “tem sido utilizada como indicador das experiências humanas no local de trabalho e o grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho” Chiavenato (2010, p.487).

O termo (QVT) hoje visto por alguns como uma prática de responsabilidade social, deixou de ser um diferencial, devido a tantos fatores que afetam direta e indiretamente a

produtividade do indivíduo, como doenças ocupacionais, estresse, desmotivação dentre outros.

2.2.2 Saúde Emocional e Qualidade de Vida no Trabalho.

Para BITENCOURT (2004, p 389), saúde não significa apenas ausência de doença, dores ou sintomas que demonstrem inquietação ou fadiga. A doença significa a perda relativa da harmonia, é compreendida como a ausência do bem-estar geral, resultado do desequilíbrio na satisfação física, emocional, intelectual, social e espiritual, manifestando os sinais de seus sintomas através do corpo. Desta maneira, o indivíduo saudável, consegue se manter consciente e comprometido com a satisfação das suas necessidades e faz o possível para promover essa condição de estado a quem com ele convive.

A saúde também pode ser vista como sinônimo de felicidade, que normalmente é desejada pelos seres humanos, assim como o bem-estar e a Qualidade de Vida e são conquistadas, no decorrer da aplicação das atitudes, emoções e valores. Quando aplicadas na vida profissional, passa a ser vista como Qualidade de Vida no Trabalho.

2.3. MODELOS DE MENSURAÇÃO DE QVT.

Dentre os modelos de mensuração existentes acerca de QVT, selecionaram-se os modelos propostos por Fernandes e o modelo proposto por Richard Walton, conforme dispõe Fernandes citado por Chiavenato (2001, p. 58-59).

2.3.1 O Modelo de Fernandes

Fernandes propõe um modelo de pesquisa sobre QVT com nove fatores que influenciam diretamente no desempenho do indivíduo em suas atividades conforme relacionados na (TABELA 5).

O item **Condição de trabalho** refere-se ao ambiente onde o indivíduo permanece durante suas atividades o qual deverá está limpo, organizado para que o mesmo se sinta bem em permanecer neste local e os Equipamentos de Proteção Individual fornecido para execução de suas atividades, que devem oferecer segurança. Já a vertente **Saúde**, por sua vez, está relacionada à preocupação que a organização demonstra ao oferecer assistência à saúde de seus colaboradores e familiares bem como incentivos a educação.

A perspectiva **Moral** que está relacionada à identificação com as tarefas realizadas, relacionamentos interpessoais dentro do ambiente de trabalho e o reconhecimento recebido. A

I Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração da Amazônia
Gestão e Sustentabilidade na Amazônia

Compensação refere-se a satisfação do colaborador referente o salário e benefícios oferecidos pela organização, que deverão atender suas necessidades fisiologias e sociais. A **Participação** relaciona-se à liberdade que o colaborador tem de uso de sua criatividade e expressões pessoais, bem como repercussão das idéias dadas.

A **Comunicação** a empresa deverá manter seus colaboradores interados das metas e informações da organização utilizando como meios de comunicação um canal interno acessível a todos. Já a **Imagem da empresa** está relacionada à identificação que o colaborador tem com a empresa em que trabalha e com a imagem que a empresa transparece a sociedade.

TABELA 05 - Fatores que influenciam diretamente o desempenho.

ITEM	DIMENSÕES	DEFINIÇÕES
01	Condições de trabalho	Consistem na limpeza arrumação, proteção (fornecimento de EPIs) e segurança;
02	Saúde	Referente à assistência ao funcionário e seus familiares, educação, conscientização e saúde ocupacional;
03	Moral	Identificação com a tarefa, relações interpessoais, reconhecimento e retroação, orientação para as pessoas;
04	Compensação	Salário (equidade interna e externa), bônus (participação nos resultados) e benefícios sociais;
05	Participação	Refere-se ao uso da criatividade e expressão pessoal, repercussão das idéias dadas, programas de participação e programas de capacitação oferecidos;
06	Comunicação	Inclui conhecimento das metas, fluxo informacional e veículos formais;
07	Imagem da empresa	Refere-se identificação com a empresa, imagem interna e externa, responsabilidade comunitária, e enfoque no cliente;
08	Relação chefe/subordinado	Este fator está ligado ao apoio socioemocional, orientações técnicas, igualdade de tratamento e gerenciamento pelo exemplo;
09	Organização do trabalho	Inovações, grupos de trabalho, variedade e ritmo.

Elaborado pela autora, a partir de (FERNANDES APUD CHIAVENATO, 2009. p.351)

A **Relação chefe/subordinado** referente ao apoio sócio-emocional e igualdade de tratamento oferecida pelos gestores a todos os colaboradores. Por último, têm-se a **Organização do trabalho** refere-se ao relacionamento com a equipe de trabalho e ao ritmo aplicado para execução das tarefas.

A seguir, apresentam-se as contribuições propostas por Walton.

Tabela 6 - Modelo de QVT proposto por Walton

I Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração da Amazônia
Gestão e Sustentabilidade na Amazônia

ITEM	DIMENSÕES	DEFINIÇÕES
01	Compensação justa e adequada	A renda atinge níveis satisfatórios socialmente determinados ou alcança os padrões subjetivos de quem recebe? O pagamento recebido por um tipo de trabalho tem uma relação condizente com o pagamento por outros tipos de trabalho?
02	Condições de trabalho seguras e salutaras	Horários de trabalho razoáveis, condições de trabalho que minimizem riscos de doenças ou ferimentos e limites de idade fixados quando o trabalho for potencialmente nocivo ao bem-estar de pessoas (acima ou abaixo) de certa idade (a melhoria geral das condições de trabalho e a maturação precoce dos jovens podem levar a um relaxamento dos limites de idade em algumas áreas).
03	Oportunidade imediata de utilizar e desenvolver a capacidade humana.	Reflete até que ponto os cargos tem autonomia (oportunidade de autocontrole, em oposição ao controle externo), necessidade de aplicação de habilidades variadas, oportunidades para o trabalhador obter informações significativas e perspectivas sobre o processo total de trabalho assumindo uma tarefa integralmente, e até que ponto são incluída as atividades de planejamento assim como as de implementação.
04	Oportunidades para continuidade de crescimento e desenvolvimento	O enfoque é mais na carreira do que em oportunidades, o que inclui o desenvolvimento pessoal, a aplicação de novas habilidades, as oportunidades de progresso e a segurança no emprego.
05	Integração social na organização de trabalho	A possibilidade de um empregado alcançar a identidade pessoal e auto-estima é fortemente influenciada por atributos do local de trabalho tais como a ausência de preconceitos, o igualitarismo, a mobilidade ascendente, o apoio de grupos primários (face a face), uma sensação de comunidade além desses grupos primários e um senso geral de franqueza interpessoal.
06	Constitucionalismos na organização de trabalho	Que direitos um empregado tem e como pode protegê-los? Pode haver uma grande variação no nível em que a cultura de uma organização respeita a privacidade pessoal, tolera a dissidência, permite a liberdade de palavra, adere a sólidos padrões de igualdade ao distribuir as recompensas da organização, e tem procedimentos adequados para todos os assuntos relacionados ao trabalho.
07	Espaço do trabalho dentro da vida como um todo.	Até que ponto há um equilíbrio do papel do trabalho dentro dos outros níveis da vida do empregado; este conceito de equilíbrio engloba horário e dias de trabalho, exigências da carreira e necessidades de viagem que não absorvam regularmente o tempo de lazer e familiar, bem como um progresso profissional que não exija mudanças geográficas sucessivas.
08	Relevância social da vida no trabalho.	Sugere-se que as organizações que não agem de um modo socialmente responsável façam com que muito de seus funcionários depreciem o valor de seu trabalho e suas carreiras, o que por sua vez irá afetar a auto-estima de cada um. O trabalhador percebe a organização como socialmente responsável em seus produtos, eliminação de detritos, técnicas de marketing, práticas de relações industriais, participação em campanhas políticas e assim por diante?

Fonte: Elaborado pela autora, a partir de (BOWDITCH, 1992, p. 207).

2.3.2 O Modelo de Walton

O conjunto de definições de elementos que distinguem a QVT é uma preocupação com o efeito que o trabalho causa nas pessoas e na eficácia das organizações, além da idéia de participação dos trabalhadores na busca de solução para os problemas e auxílio nas tomadas

de decisões dentro da organização. Com base nisto, Richard Walton propôs um modelo bastante abrangente que dá um senso do que se entende por QVT baseada em oito dimensões inter-relacionadas descritas na (TABELA 6).

Todos os critérios abordados por Walton podem ser vistos como características de vivência do indivíduo no trabalho ou características do ambiente de trabalho reforçam (BOWDITCH, 1992, p. 208).

3 METODOLOGIA

3.1 Tipo de pesquisa

A pesquisa será qualitativa, de caráter exploratório-descritivo.

3.2 Universo de análise

O universo de análise deste projeto de pesquisa, relaciona-se aos colaboradores de seis setores Administrativos da Escola SENAI Marechal Rondon representado na (TABELA 7).

TABELA 7 - Quantidade de colaboradores por setor

SETOR	Nº DE COLABORADORES
Recepção	03
Secretaria	05
Supervisão	06
Coordenação	10
Financeiro	06
Recursos Humanos	02

Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados informados pelo setor de RH da Escola SENAI Marechal Rondon, 2012.

3.3 Amostragem não probabilística

Selecionou-se a amostragem não probabilística em razão do perfil do universo de análise, formado por um conjunto significativamente restrito de pessoas, bem como, pela conveniência no campo da coleta de dados, que vislumbra a participação voluntária durante a pesquisa.

De modo geral, define-se amostragem probabilística como a “[...] é a amostragem subjetiva, ou por julgamento, onde a variabilidade amostral não pode ser estabelecida com

precisão. Conseqüentemente, não é possível nenhuma estimativa do erro amostral.” (Stevenson, 1981, p. 166).

3.4 Do instrumento de coleta de dados

Para construção do instrumento de coleta de dados, utilizou-se um questionário estruturado, levaram-se em consideração as contribuições de Fernandes e Walton, apresentados por Chiavenato (2009) e Bowditch (1992), devidamente representadas na (TABELA 8).

O questionário estruturado lançou mão de com questões fechadas, utilizando a Escala de Likert. Esta modalidade de escalonamento é definida por Malhotra (2001, p. 255) como uma escala de classificação que exige dos entrevistados a indicação de concordância ou discordância com cada uma das questões contidas no questionário. Ainda de acordo com o autor, é importante salientar que para esta escala utiliza-se o grau de 1 (discordância total), 2 (discordância) 3 (Neutro) 4 (concordância) e 5 (concordância total).

3.5 Do pré-teste do instrumento de coleta de dados

Realizou-se uma amostragem não probabilística aleatória intencional por conveniência, onde foram aplicados seis instrumentos para verificar a existência de falhas. Após esta análise, o formulário de pesquisa foi devidamente lapidado, antes de sua aplicação definitiva.

3.6 Do procedimento de coleta de dados

Detalha-se a seguir os procedimentos de coleta de dados junto ao grupo de análise amostrado: (a) a coleta dos dados ocorreu no dia 25 de maio de 2012; (b) a maneira de abordar os colaboradores foi ida a campo utilizando o método corpo a corpo com o auxílio de um responsável pelo setor de Recursos Humanos da unidade, conscientizando-os da importância do preenchimento do questionário como meio de aplicação de melhorias dependendo dos resultados obtidos após análise; (c) a aplicação dos questionários ocorreu em única vez no período da tarde das 14h30min às 15h15min, com intuito de atingir todos os colaboradores dos setores descritos na (TABELA 7).

I Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração da Amazônia
Gestão e Sustentabilidade na Amazônia

TABELA 8 - Junção das contribuições de Fernandes e Walton

ITEM	DIMENSÕES	AUTORES	DEFINIÇÕES
01	Compensação	Fernandes apud (CHIAVENATO, 2009) e Walton apud (BOWDITCH, 1992).	Refere-se ao salário e benefícios oferecidos pela organização.
02	Condições ambientais de análise	Fernandes apud (CHIAVENATO, 2009) e Walton apud (BOWDITCH, 1992).	Está atrelado às condições que se apresentam no local de trabalho como a jornada de trabalho dentro da legislação trabalhista, condições de bem estar e conforto físico e material oferecido para o desempenho das tarefas.
03	Organização do Trabalho	Fernandes apud (CHIAVENATO, 2009).	Refere-se a interação com os grupos de trabalho e o ritmo aplicado para o desenvolvimento do trabalho.
04	Integração Social de Trabalho	Walton apud (BOWDITCH, 1992).	Está relacionado à igualdade de tratamento e oportunidade e inclusão social do trabalhador dentro da organização.
05	Constitucionalismo na organização de Trabalho	Walton apud (BOWDITCH, 1992).	Refere-se ao cumprimento dos deveres da organização em relação aos direitos do trabalhador.
06	Espaço do trabalho dentro da vida como um todo	Walton apud (BOWDITCH, 1992).	Está voltado ao equilíbrio entre o trabalho e o bem estar social e familiar.
07	Moral	Fernandes apud (CHIAVENATO, 2009).	Refere-se à identificação com as tarefas realizadas e com os colegas de trabalho.
08	Saúde	Fernandes apud (CHIAVENATO, 2009).	Refere-se à assistência prestada pela organização na área de educação e saúde ocupacional do colaborador e de seus familiares.
09	Relevância social da vida no trabalho	Walton apud (BOWDITCH, 1992)	Refere-se à percepção do colaborador sobre a imagem socialmente responsável da organização para a comunidade
10	Relação chefe/subordinado	Fernandes apud (CHIAVENATO, 2009).	Refere-se ao tratamento humanitário e igualitário oferecida pelos gestores aos colaboradores.
11	Participação	Fernandes apud (CHIAVENATO, 2009).	Refere-se ao incentivo a criatividade e repercussão das ideias dadas pelo colaborador.
12	Oportunidades imediata de utilizar e desenvolver a capacidade humana	Walton apud (BOWDITCH, 1992).	Refere-se à autonomia e aplicação das habilidades e talentos pelo colaborador no cargo que atua.
13	Oportunidades para continuidade de crescimento e desenvolvimento	Walton apud (BOWDITCH, 1992).	Refere-se às oportunidades de crescimento pessoal e profissional oferecidas pela organização.

Fonte: Elaborado pela autora a partir de (CHIAVENATO, 2009); (BOWDITCH, 1992).

3.7 Do procedimento de análise de dados

Após a coleta, realizou-se o tratamento dos dados, utilizando-se o Office EXCEL versão 2007. Por meio deles foi possível organizar a frequência e respectivamente a elaboração dos gráficos de setores (gráficos de pizza), contendo a participação percentual de cada resposta. Após a finalização do tratamento dos dados, realizou-se a descrição das informações.

3.8 Das limitações da pesquisa

O objetivo da aplicação dos questionários para obter os dados na pesquisa de campo era atingir a soma de trinta e dois colaboradores que atuam nos seis setores descritos na (tabela 7), porém 23% dos colaboradores não estavam presentes no momento da aplicação, o que ocasionou uma participação de resposta de 77% no total geral. O percentual de respondentes está demonstrado na (TABELA 9).

Tabela 9 - **Quantitativo de colaboradores que responderam o questionário de pesquisa.**

SETOR	Nº DE COLABORADORES	PERCENTUAL DE RESPONDENTE POR SETOR
Recepção	01	33%
Secretaria	05	100%
Supervisão	03	60%
Coordenação	08	80%
Financeiro	05	83%
Recursos Humanos	01	50%

Fonte: Elaborado pela autora a partir dos resultados coletados na Escola SENAI Marechal Rondon.

Após a descrição da metodologia, apresenta-se na sequência a Análise de Dados e Resultados.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Ao analisar os resultados da pesquisa desenvolvida com os colaboradores de cinco setores administrativo da Escola SENAI Marechal Rondon, obteve-se os dados descritos relacionados a seguir:

4.1 Sobre a Escola SENAI Marechal Rondon

A Escola SENAI Marechal Rondon, foi a primeira unidade do SENAI instalada no estado de Rondônia, atualmente oferece cursos de Iniciação Profissional, Qualificação

Profissional, Aprendizagem industrial, Aperfeiçoamento Profissional e Técnico de Nível Médio. A estrutura Educacional mantém em seu quadro 139 colaboradores, dentre eles 72 professores capacitados para atender a meta estipulada para 2012 que é de 17.126 alunos com idade acima de 16 anos capacitados. (Dados obtidos dentro da unidade).

4.2. A visão dos colaboradores da Escola Senai Marechal Rondon sobre a QVT

Dos 23 colaboradores dos seis setores Administrativos que responderem o questionário aplicado conforme descrito na metodologia, verificou-se que referente ao perfil pessoal e profissional apurou-se que a maioria 39% tem idade inferior a 30 anos, sendo que 57% possuem um nível de escolaridade com formação superior. 56% trabalham na empresa em média há 03 anos e a maior concentração de colaboradores 35% atua no setor de coordenação.

Referente à percepção sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, com base nas dimensões propostas por Walton citados por (BOWDITCH, 1992) e Fernandes citado por (CHIAVENATO, 2001) como modelo de mensuração do que seria Qualidade de Vida no Trabalho dentro de uma organização, o quesito **Salário e Benefícios** praticados pela organização foram satisfatórios, pois a soma dos que estão satisfeitos e totalmente satisfeitos com os salários e benefícios atinge um percentual de 52%; isto significa que o valor recebido é suficiente para atender as necessidades dos colaboradores e não está em desacordo com o praticado externamente o que auxilia na retenção dos talentos existentes dentro da unidade.

A **condição oferecida dentro do ambiente de trabalho** como limpeza, conforto físico e jornada de trabalho, satisfaz a maioria 43%, pois para 35% a organização poderia oferecer melhores condições de trabalho para seus colaboradores.

A **interação com grupos de trabalho** merece destaque, pois 96% afirmaram se relacionar bem com seus colegas de trabalho, tornando o ambiente agradável e interativo durante o período de trabalho, fazendo com que as atividades exercidas por eles sejam menos stressante. Em contrapartida, a **Integração Social** que se refere ao tratamento e oportunidades em igualdade para todos os colaboradores não agrada a maioria, pois 39% estão insatisfeitos com este quesito, o que indiretamente pode afetar a auto-estima dos colaboradores impedindo que os mesmos alcancem sua identidade pessoal no local de trabalho.

Pode-se observar que 56% dos colaboradores afirmam estar satisfeitos com a empresa em termos de **cumprimento e respeito com as obrigações das Leis Trabalhistas**, ou seja, têm seus direitos preservados. A maioria, 65% percebem que a organização oferece

I Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração da Amazônia
Gestão e Sustentabilidade na Amazônia

assistência à saúde ocupacional e de seus familiares além de incentivos a educação pois a organização oferece Plano de Saúde e incentivos Educacionais de até 50% do valor do salário mínimo para colaboradores que desejam se capacitar dentro da área que atuam.

Quase todos os colaboradores 91% se **identificam com as tarefas que realizam** dentro da organização e isto alinhado ao reconhecimento e relação interpessoal faz com que as atividades por eles desempenhadas se tornem cada vez mais eficientes, pois gera maior nível de satisfação durante o trabalho. Em igual percentual 91% dos colaboradores afirmam que conseguem manter **equilíbrio entre a vida pessoal e profissional**, mostrando que a organização não explora seus colaboradores sobrecarregando e interferindo na vida familiar e social.

Um dos fatores que fazem o colaborador sentir orgulho de seu trabalho é ver a **empresa como socialmente responsável** e reconhecida pela sociedade. A este respeito, a organização é bem vista por 74% de seus colaboradores. Aliado a isto, está a relação **Chefe/Subordinado**, pois para 61% dos colaboradores existe uma boa relação, onde os chefes prestam apoio socio-emocional e praticam o gerenciamento pelo exemplo.

O quesito participação que se refere a **incentivos ao uso da criatividade**, repercussão das ideias dadas é visível por 35% dos colaboradores, pois 48% se mantiverem indiferente mediante a questão, o que dificulta a mensuração da real percepção, visto que a maioria se manteve neutra. Em contrapartida, 52% afirmam ter **autonomia para desenvolver e utilizar suas habilidades** dentro da função que atuam. Com autonomia, o trabalho se torna menos centralizador e faz com que os processos seja mais acelerados e conseqüentemente mais eficientes causando menos stress.

O fator **Oportunidade de Crecimento e desenvolvimento** praticado dentro da organização é percebido por 57% dos colaboradores, ou seja, os mesmos são cientes que se forem profissionais comprometidos e eficientes, podem melhorar seu desempenho profissional dentro da organização a qual já estão totalmente familiarizados, este fator contribui para a redução da rotatividade organizacional.

Após a apresentação dos dados, apresenta-se a seguir as conclusões.

5 CONCLUSÕES

Partindo dos modelos de Walton e Fernandes, onde a junção das contribuições traz um universo de 13 (treze) dimensões de Qualidade de Vida no Trabalho, faz-se uma avaliação favorável à empresa onde ocorreu o estudo de caso, pois os resultados mostraram que a maioria dos colaboradores percebem positivamente a existência de doze destes fatores. O que faz da organização uma boa empresa para se trabalhar, pois oferece a seus colaboradores compensação justa e adequada, bem como benefícios percebidos como importantes para os mesmos, condições de trabalho dentro dos padrões adequados, embora podendo aplicar melhorias para satisfazer a todos. Mostra que a organização têm excelentes equipes de trabalho que facilita a interação de todos os envolvidos nas atividades diárias, sugerindo melhoria apenas no que diz respeito à integração social, para que todos se sintam no mesmo patamar de igualdade, e melhorar a autoestima de alguns colaboradores que se sentem com diferença entre os demais.

Os colaboradores vêem a organização como cumpridora das Legislações Trabalhistas, o que torna uma motivação para que os mesmo também cumpram com seus deveres e acatem as normas do regimento interno, pois sabem que é uma via de mão dupla. Acerca da jornada de trabalho praticada pela organização, os colaboradores percebem como justa e adequada, pois muitos afirmaram que conseguem manter o equilíbrio entre a vida social e trabalho sem deixar que uma interfira na outra.

A maioria dos colaboradores realiza suas tarefas com satisfação, isto ocorre por se identificarem com o que fazem tornando o trabalho mais prazeroso. Muitos sentem orgulho de atuar dentro da organização e veem a empresa como socialmente responsável fazendo com que seu comportamento fora do ambiente do trabalho seja favorável à organização.

Existe satisfação por parte dos colaboradores entre a relação com seus superiores, grande parte deles percebem tratamento de forma humanitária e igualitária, o que causa grande satisfação por ter liberdade de expressão sem precisar utilizar de tanta formalidade e medo de repressão. Da mesma forma, o colaborador tem autonomia para tomar decisões pertinentes aos seus atributos, diminuindo a burocracia e reduzindo a possibilidade de insatisfação, stress e fadiga.

Sugere-se a empresa oferecer incentivos motivacionais aos colaboradores para explorar ainda mais a capacidade e uso da criatividade para a coleta de novas ideias, pois referente isto grande parte preferiu se manter neutra o que pode inibi-los e mantê-los calados em momentos que suas ideias seriam bem aceitas, podendo auxiliar na resolução de

problemas rotineiros. Com este estudo, ficou clara a importância dos fatores motivacionais além da remuneração dentro de uma organização, assim como a oportunidade de crescimento que a organização já oferece aos colaboradores como forma de melhoria de vida pessoal e profissional que devem estar sempre em plena sintonia para que tanto organização como colaborador alcance os objetivos traçados.

Desta forma, os objetivos propostos para realização deste estudo foram cumpridos, onde de acordo com os dados coletados os e as teorias aqui apresentadas mostram que a percepção dos colaboradores realmente influencia como fator motivacional para execução das atividades laborais. Da mesma maneira a organização oferece uma Qualidade de Vida no Trabalho de acordo com as perspectivas de seus colaboradores no tocante a suprir suas necessidades.

Sendo assim, os colaboradores reconhecem doze das treze práticas de recursos humanos segundo os modelos de Walton apud (BOWDITCH, 1992) e Fernandes apud (CHIAVENATO, 2009).

Com estes resultados comprovam-se as hipóteses H2 e H0. Para os colaboradores da Escola SENAI Marechal Rondon, a Qualidade de Vida no Trabalho influencia diretamente na motivação e na produtividade de cada um em suas atividades laborais e aquela se relaciona ao prazer pelo trabalho, clima organizacional e programa de cargos e salários da empresa.

REFERÊNCIAS

BITENCOURT, Cláudia. *Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais*. Porto Alegre, Bookman, 2004. 173 p.

BOWDITCH, James L. *Elementos de Comportamento Organizacional*; tradução de José Henrique Lamendorf – São Paulo: Pioneira, 1992. 305 p.

CHIAVENATO, Idalberto. *Recursos Humanos: O capital Humano das Organizações*. 9ª ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2009. 516 p.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas*. 3ª ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. 457 p.

CHIAVENATO, Idalberto. *Introdução à Teoria Geral da Administração*. 6ª Ed.. – Rio de Janeiro: Campus, 2000. 200 p.

DAVIS, K; NEWSTROM, J. W. *Comportamento humano no trabalho: Uma abordagem Organizacional*, vol. 2. São Paulo. Editora Pioneira, 2001. 207p.

I Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração da Amazônia Gestão e Sustentabilidade na Amazônia

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL. Disponível em <<http://ro.senai.br/portal/>>. Último acesso em 23 de maio de 2012.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA. Disponível em <<http://www.cni.org.br/portal/data/pages/FF80808121B517F40121B54C10AF4721.htm>>. Último acesso em 23 de maio de 2012.

FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE RONDÔNIA. Disponível em <<http://www.fiero.org.br/index.asp>>. Último acesso em 23 de maio de 2012.

INSTITUTO EUVALDO LODI. Disponível em <<http://www.ro.iel.org.br/institucional.asp>>. Último acesso em 26 de maio de 2012.

MALHOTRA, Naresk K. *Pesquisa de Marketing: Uma orientação aplicada* 3ª Ed. – Porto Alegre: Bookman, 2001. 720 p.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. *Teoria Geral da Administração: da revolução urbana à revolução digital*. 6ª ed. 4. Reimp. – São Paulo: Atlas, 2008. 491 p.

MOTTA, F. C. P; Vasconcelos I. G. *Teoria Geral da Administração*. 3ª ed. Ver. São Paulo: Cengage Learning, 2008. 428 p.

PINHEIRO, R. M; CASTRO, G. C; SILVA, H. H; NUNES, J. M. G. *Comportamento do Consumidor*. Pesquisa de mercado. 3ª Ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006. 164 p.

STEVENSON, Wiliam J. *Estatística Aplicada à Administração*. Tradução Alfredo Alves de Farias. – São Paulo: Harper & Row do Brasil, 1981. 495 p.