

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

CARLOS HENRIQUE CASTRO DA COSTA FARIAS

**FATORES CRÍTICOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
ESTUDO NA UNIDADE DE NEGÓCIOS SESI CARUARU/PE**

CARUARU

2017

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

CARLOS HENRIQUE CASTRO DA COSTA FARIAS

**FATORES CRÍTICOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
ESTUDO DE CASO NA UNIDADE DE NEGÓCIOS SESI CARUARU/PE**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado a
Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para
obtenção do grau de Bacharel em Administração de Empresas.
Orientador: Prof. Mestre Luiz Sebastião dos Santos Júnior

CARUARU

2017

Catálogo na fonte:

Bibliotecária – Simone Xavier – CRB/4-1242

F224f	Farias, Carlos Henrique Castro da Costa. Fatores críticos de qualidade de vida no trabalho: estudo na unidade Sesi Caruaru/PE. / Carlos Henrique Castro da Costa Farias. - 2017. 65f.: il.; 30 cm. Orientador: Luiz Sebastião dos Santos Júnior. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, Administração, 2017. Inclui Referências. 1. Qualidade de Vida no trabalho. 2. Satisfação no trabalho. 2. SESI. I. Santos Júnior, Luiz Sebastião dos (Orientador). II. Título. 658 CDD (23. ed.)	UFPE (CAA 2017-081)
-------	---	---------------------

CARLOS HENRIQUE CASTRO DA COSTA FARIAS

**FATORES CRÍTICOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM
ESTUDO DE CASO NA UNIDADE DE NEGÓCIOS DO SESI CARUARU
- PE**

Este trabalho foi julgado adequado e aprovado para a obtenção do título de graduação em
Administração da Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

Caruaru, 13 de junho de 2017

Prof. Cláudio José Montenegro de Albuquerque
Coordenador do Curso de Administração

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Luiz Sebastião dos Santos Júnior
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Orientador

Prof. Lindenberg Julião Xavier Filho
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Examinador Interno

Prof. Elielson Oliveira Damascena
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Examinador Interno

Ao verbo encarnado, Jesus Cristo.

AGRADECIMENTOS

Quando exaurida todas as formas de agradecimento ao Espírito Santo, que criou e permitiu todas as coisas, quero externar meu sentimento de gratidão a todas as pessoas que estiveram do meu lado nesse caminho.

Faço saber que tenho em minha vida uma pessoa muito especial que me acompanhou e incentivou sempre – minha mãe Lindalva – foi exemplo de luta e superação, que tive desde sempre e para quem olhei todas as vezes que tive vontade de me espelhar em alguém.

Não menos importante são todos os demais membros da minha família, com os quais pude contar nos momentos mais difíceis. Aproveito para agradecer também a pessoa que conseguiu revolucionar a minha vida no sentido mais literal da palavra, minha namorada, Laura, com a partir de agora me lanço em projetos antes inimagináveis.

Aos meus professores, exemplos palpáveis do que eu gostaria de ser quando crescer, modelos reais de determinação e superação.

Aos meus colegas de turma que tornaram essa caminhada menos enfadonha com as brincadeiras e momentos de descontração.

A todos os meus colegas do SESI – Serviço Social da Indústria, pelo companheirismo e compreensão de sempre.

A todos aqueles que contribuíram para que este estudo fosse realizado, meu muito obrigado!

"Sem a ideia da nossa miséria, o conhecimento de Deus provoca presunção. Sem a ideia de Deus, o conhecimento da nossa miséria provoca desespero. O conhecimento de Jesus Cristo alcança o equilíbrio, porque n'Ele encontramos tanto Deus como a nossa miséria."

Blaise Pascal (1623-1662, matemático, físico e filósofo francês).

RESUMO

Esta pesquisa consiste em um estudo de caso realizado no SESI – Serviço Social da Indústria, especificamente na Unidade de Caruaru-PE, e teve por objetivos identificar fatores críticos que possam interferir na Qualidade de Vida no trabalho do SESI Caruaru, através de um questionário elaborado segundo o modelo de Walton (1973). Foi realizada uma pesquisa na literatura relacionada à QVT, com o intuito de fundamentar o estudo, e encontrar caminhos para a elaboração dos instrumentos de pesquisa e fazendo posterior análise e conclusão dos dados encontrados. Durante a pesquisa, foram coletados 76 questionários, correspondente ao número exato de colaboradores existentes na unidade da instituição estudada. De forma geral, foram identificados dois fatores críticos, quais sejam: Comunicação interna, relacionado a categoria integração social na organização e o outro foi estabilidade no emprego, relacionado a categoria oportunidade de crescimento e segurança. Logo, dois fatores que receberam um alto grau de importância e um grau de satisfação que não atingiu o nível desejado. Os dois pontos críticos foram analisados de maneira aprofundada, levantando-se as possíveis causas para os baixos índices de avaliação no tocante a comunicação interna e estabilidade percebida pelo funcionário. A pesquisa deixa para a intuição, algumas recomendações, para que estes fatores tenham um tratamento pontual, por parte da entidade, podendo em uma avaliação futura ser melhor avaliado pelos colaboradores.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no trabalho. Satisfação. SESI.

ABSTRACT

This research consists of a case study carried out in SESI - Social Service of Industry, specifically in the Caruaru-PE Unit, and had as objective to measure the level of importance and satisfaction attributed by the collaborators to some items related to QVT that were applied through A questionnaire elaborated according to the model of Walton (1973). A research was carried out in the literature related to QVT, in order to base the study, and to find ways to elaborate the research instruments and to make subsequent analysis and conclusion of the data found. During the survey, 76 questionnaires were collected, corresponding to the exact number of employees in the unit of the institution studied. In general, two critical factors were identified, namely: Internal communication, related to the social integration category in the organization and the other was stability in employment, related to the opportunity category of growth and security. Therefore, two factors that received a high degree of importance and a degree of satisfaction that did not reach the desired level. The two critical points received an analysis with exponential deepening, raising the possible causes for the low indices of evaluation regarding the internal communication and stability perceived by the employee. The research leaves to the intuition, some recommendations, so that these factors have a punctual treatment, on the part of the entity, being able in a future evaluation to be better evaluated by the collaborators.

Keywords: Quality of Life at Work. Satisfaction. Critical Factors.

LISTA DE QUADROS

Quadro 2.1 Mudança de foco da qualidade de vida no trabalho, no decorrer dos anos.....	21
Quadro 2.2 Teorias X e Y de McGregor.....	25
Quadro 2.3 Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho.....	28
Quadro 2.4 Fatores que determinam o sucesso nos projetos de QVT.....	30
Quadro 2.5 Categorias conceituais de Qualidade de Vida no trabalho.....	32
Quadro 3.1 Relação dos fatores de QVT de Walton (1973) e indicadores relacionados....	35
Quadro 3.2 Níveis de importância e satisfação.....	36
Quadro 4.1 Níveis de importância e satisfação no questionário aplicado.....	37
Quadro 4.2 Níveis de QVT de acordo com a média de satisfação.....	37
Quadro 4.3 Fatores críticos de QVT na dos colaboradores do SESI Caruaru.....	45
Quadro 4.4 Médias de importância e satisfação das categorias de QVT de Walton.....	45
Quadro 4.5 Fatores de QVT relacionado à compensação justa e adequada.....	46
Quadro 4.6 Fatores de QVT referentes às condições de trabalho.....	47
Quadro 4.7 Fatores de QVT relacionados com o uso e desenvolvimento de capacidades..	48
Quadro 4.8 Fatores e QVT relacionados ao uso e desenvolvimento de capacidades.....	49
Quadro 4.9 Fatores de QVT inerentes à integração social na instituição.....	50
Quadro 4.10 Fatores de QVT relacionados a constitucionalismo.....	51
Quadro 4.11 Fatores relacionados ao trabalho e espaço total de vida.....	51
Quadro 4.12 Fatores de QVT relativos à relevância social do trabalho.....	52
Quadro 4.13 Médias de importância e satisfação das categorias de QVT na educação.....	53
Quadro 4.14 Médias de importância e satisfação das categorias QVT qualidade de vida..	54
Quadro 4.15 Médias de importância e satisfação das categorias de QVT vida saudável...	55

LISTA DE FIGURAS

Figura 2.1 Pirâmide das Necessidades de Maslow.....	23
Figura 2.2 Fatores que influenciam a QVT.....	29

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 4.1 Distribuição percentual do sexo dos respondentes.....	38
Gráfico 4.2 Distribuição percentual por idade.....	39
Gráfico 4.3 Distribuição percentual por estado civil.....	40
Gráfico 4.4 Distribuição percentual por escolaridade.....	40
Gráfico 4.5 Distribuição percentual por Renda Média.....	41
Gráfico 4.6 Distribuição percentual por tempo de trabalho.....	41
Gráfico 4.7 Distribuição percentual por renda média.....	42

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	15
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA	15
1.2 PERGUNTA DE PESQUISA	17
1.3 OBJETIVOS	17
1.3.1 Objetivo Geral	18
1.3.2 Objetivos Específicos	18
1.4 JUSTIFICATIVAS	18
1.4.1 Justificativas Teóricas	18
1.4.2 Justificativas Práticas.....	19
FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	20
2.1 Qualidade de Vida no trabalho: principais conceitos	20
2.2 Qualidade de vida no trabalho: histórico	22
2.2.1 A Hierarquia das Necessidades de Maslow.....	23
2.2.2 As Teorias X e Y de McGregor.....	24
2.2.3 A Teoria dos Dois Fatores da Motivação de Herzberg	26
2.3 MODELOS DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	26
2.3.1 Modelo de Hackman e Oldham (1975)	27
2.3.2 Modelo de Westley (1979)	28
2.3.3 Modelo de Werther e Davis (1983)	29
2.3.4 Modelo de Nadler e Lawler (1983)	30
2.3.5 Modelo de Walton (1973).....	31
PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	30
3.1 NATUREZA DA PESQUISA.....	33
3.2 POPULAÇÃO DA PESQUISA	34

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	35
APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	38
4.1 CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÔMICAS DE DEMOGRÁFICAS.....	38
4.2 CARACTERÍSTICAS GERAIS DA QVT	44
4.3 ANÁLISE DOS FATÓRES CRÍTICOS E AS OITO CATEGORIAS DE QVT DO MODELO DE WALTON.....	45
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	56
5.1 CONCLUSÕES	56
5.2 RECOMENDAÇÕES.....	57
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
APÊNDICE	62

1 - INTRODUÇÃO

A presente pesquisa acadêmica é um estudo sobre qualidade de vida no trabalho utilizando como referência a Unidade de negócios do SESI em Caruaru. Neste capítulo serão apresentados o problema de pesquisa, a pergunta de pesquisa, os objetivos, geral e específico, e as justificativas, teóricas e práticas.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

As organizações revelam sua grande importância, responsabilizando-se pela maior parte das atividades na sociedade moderna. Mesmo integrando outros grupos sociais, é nas organizações que as pessoas trabalham. É neste contexto que as pessoas tiram grande parte de sua satisfação e por isso o entendimento do homem moderno está direcionado para o estudo destas estruturas sociais complexas (ETZIONI, 1973).

Lacombe e Heilborn (2009, p. 13) explicam que preferimos fazer as coisas acontecerem por meio das organizações, pois elas “[...] permitem-nos alcançar padrões mais elevados e uma qualidade de vida melhor”.

Para Maximiano (2000), organização seria um sistema de recursos que se preocupa com a promoção de objetivos ou conjunto destes. Neste sentido Cleland (1975) ensina que um sistema é um todo organizado e complexo constituído por partes ou elementos interagindo em proveito de um objetivo patente.

Consoante à importância das organizações para a formação da estrutura social que conhecemos Chiavenato (2014), evidencia que uma série de fatores vem contribuindo de maneira conjugada e sistêmica gerando transformações, imprevisibilidade e incerteza para as organizações.

É neste cenário que Chiavenato (2014), ensina ainda que uma das esferas das organizações que mais que mais experimenta mudanças é a de recursos humanos. As mudanças são tantas que até o nome está sendo comutado por expressões como gestão de pessoas, gestão de colaboradores, gestão do capital humano ou administração do capital intelectual.

Não menos relevante para as mudanças observadas dentro das organizações é a importância que a qualidade de vida no trabalho tem conquistado no mundo contemporâneo. Neste sentido França ensina que na busca contínua de aprimoramento dos processos de trabalho,

pensando não apenas em agregar novas tecnologias, mas também desenvolver o potencial humano individual e em equipe (FRANÇA, 2004).

Vasconcelos (2001) enxerga a construção da QVT a partir do enfoque biopsicossocial, ou seja, a organização e os indivíduos são enxergados como um todo. Neste sentido a qualidade de vida no trabalho atinge diretamente a vida dos colaboradores e os limites físicos da organização.

É nesta perspectiva que Davis e Newstrom (2001) sugerem que a missão da QVT é incrementar um ambiente de trabalho, igualmente bom para as pessoas e para a vitalidade econômica da organização.

É do entendimento de Rodrigues (1994) que o homem se preocupa com a QVT desde o início da humanidade, para o autor o fato de estar inserida no início em outro contexto e ter outros nomes, que não qualidade de vida no trabalho, nunca afastou a preocupação com a satisfação e bem-estar do trabalhador em sua empreitada.

Segundo Fernandes (1996) a aurora da QVT, permeia o ano de 1950 graças ao advento da abordagem sociotécnica, mas foi na década de 1960 que alguns personagens sociais como empresários e comerciantes, por exemplo, empreenderam esforços buscando organizar o trabalho, minimizando implicações negativas do ofício na saúde e bem-estar do trabalhador.

Consoante a vários esforços pelo mundo para melhorar as condições de trabalho, no Brasil foi promulgado em 1946 alguns decreto-lei criando algumas das instituições que hoje conhecemos como entidades do sistema “S”. Segundo anota Carvalho, tais organizações são conhecidas no mundo jurídico como pessoas de cooperação governamental, tendo como escopo principal, atividades sociais e de utilidade pública, que beneficiam grupos sociais e profissionais (CARVALHO, 2015).

O SESI, a exemplo de uma dessas organizações, foi criado no dia 1º de julho de 1946 pelo decreto lei Nº 6.403, objetivando desenvolver uma educação de excelência para o mercado de trabalho, aumentar a produtividade da indústria e promover o bem-estar do trabalhador, oferecendo soluções que integram educação, segurança e saúde do trabalho além dos serviços para qualidade de vida (SESI DEPARTAMENTO NACIONAL, 2017).

Em Pernambuco o SESI integra o sistema indústria há 70 anos, visando fortalecer o setor, oferece ferramentas e serviços que auxiliam no cumprimento das leis de proteção ao trabalho e ao meio ambiente. Dispondo de atividades de consultoria, práticas esportivas,

promoção de arte e cultura, assistência médica, odontológica e lazer (SESI PERNAMBUCO, 2017).

A unidade de negócios do SESI em Caruaru é uma das 19 unidades presentes no estado de Pernambuco. Este centro de atividades se destaca pela estrutura, número de pessoas e empresas atendidas e por oferecer serviços nas três principais áreas de atividades do SESI (qualidade de vida, educação e vida saudável) com destaque para qualidade de vida, que disponibiliza serviços como os programas de prevenção aos riscos ocupacionais e atenção médica, muito demandados pela indústria local.

Para o Instituto Brasileiro de Coaching, QVT guarda íntima relação com o ambiente de trabalho e com as atividades exercidas, a percepção do colaborador a esse respeito, influencia diretamente nos níveis de motivação, produtividade e inovação do colaborador. (INSTITUTO BRASILEIRO DE COACHING, 2017).

Posto isso, é importante considerar que os principais objetivos do SESI, dependem diretamente dos níveis de satisfação percebidos pelos colaboradores internos em relação a QVT. A equipe multidisciplinar de engenheiros, médicos, professores e afins não conseguiram resultados expressivos, com as ferramentas oferecidas pelo SESI para as indústrias, se não perceberem antes, a aplicação destes recursos, dentro do próprio ambiente de trabalho.

Considerando que o SESI, existe para oferecer soluções que promovam a qualidade de vida do trabalhador no ambiente de outras organizações, esta pesquisa se propõe a investigar e descobrir os fatores críticos da QVT que interferem na vida laboral da Unidade de negócios do SESI presente em Caruaru, no intuito de avaliar a satisfação e bem-estar destes colaboradores.

1.2 PERGUNTA DE PESQUISA

Diante do contexto apresentando e usando como centro de estudos a Unidade de negócios do SESI em Caruaru, o presente estudo norteia-se pela seguinte pergunta de pesquisa: Quais os fatores críticos que interferem na Qualidade de Vida do Trabalho a partir da visão dos profissionais lotados na Unidade de negócios do SESI em Caruaru?

1.3 OBJETIVOS

Utilizando como norte a problemática desenvolvida e a pergunta de pesquisa das seções anteriores, a referente pesquisa norteia-se pelos objetivos a seguir:

1.3.1 Objetivo Geral

O estudo tem como objetivo geral *analisar os fatores críticos que interferem na qualidade de vida no trabalho (QVT) a partir da visão dos colaboradores da Unidade de negócios do SESI em Caruaru – PE.*

1.3.2 Objetivos Específicos

De acordo com o objetivo geral apresentado, abaixo seguem os objetivos específicos que irão nortear essa pesquisa:

- Identificar na literatura fatores que possam interferir na Qualidade de Vida no Trabalho;
- Analisar a importância dada pelos colaboradores do Serviço Social da Indústria aos fatores de Qualidade de Vida no Trabalho;
- Determinar o grau de satisfação dos colaboradores do SESI em relação a QVT.
- Avaliar os fatores de Qualidade de Vida no Trabalho para cada área de atuação do SESI (educação, vida saudável e qualidade de vida).

A partir disso, serão apresentadas as justificativas da pesquisa.

1.4 JUSTIFICATIVAS

Nesta seção são apresentadas as justificativas, tanto práticas quanto teóricas, da presente pesquisa.

1.4.1 Justificativas Teóricas

O presente estudo possui grande importância para o desenvolvimento teórico do tema, Pois analisa os fatores críticos de uma instituição que colabora com o poder público em áreas sociais com limite de atuação nacional.

A concatenação de ideias, da maneira que foi proposta, enriquece o estudo da temática na academia e abre caminho para investidas mais consolidadas nas pesquisas desenvolvidas pelo sistema “S” e pelas organizações sociais como um todo, uma vez que precisam utilizar os recursos públicos a que fazem jus da maneira mais racional possível.

Para a comunidade acadêmica, essa pesquisa propicia um aprofundamento teórico acerca do tema: Qualidade de Vida no Trabalho nos limites de uma Organização Social, entidade com características próprias, uma vez que não é organização privada, mas também não é essencialmente pública.

1.4.2 JUSTIFICATIVAS PRÁTICAS

O Serviço Social da Indústria deixa claro em sua missão institucional objetivos como: promover a qualidade de vida, aumentar a competitividade da indústria e o desenvolvimento sustentável do Brasil, por isso torna-se cada vez mais latente a necessidade de pensar os caminhos para se atingir todos esses planos.

É pensando nisso que organizações como o SESI precisam declinar-se sobre os limites internos e externos da instituição, munidos de dados científicos que demonstrem quais avanços a experiência de 70 anos ajudou a conseguir e quais são as nuances que só uma pesquisa científica pode demonstrar.

Para a alta gestão do SESI um estudo científico, como o que se propõe, entrega um quadro de informações com pontos críticos que precisam ser melhorados e ações exitosas que podem ser mantidas e compartilhadas.

Todos os caminhos e sugestões práticas de melhoria apresentadas em um estudo como este, deixa para os funcionários o legado de um ambiente de trabalho mais saudável, com consequente diminuição das doenças decorrentes do estresse e falta de segurança no trabalho.

A sociedade como um todo ganha, quando uma instituição como o SESI começa a pensar seu processo natural de melhoria contínua, a partir de estudos científicos, uma vez que os serviços oferecidos pelo Serviço Social da Indústria estão diretamente voltados para as prestações sociais de interesse público, como saúde e educação por exemplo.

O capítulo que segue apresenta-se a fundamentação teórica.

2 - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção expõem-se algumas definições acerca de QVT. Será apresentada uma breve retrospectiva histórica sobre Qualidade de Vida no Trabalho, fundamentando o estudo a partir dos achados autores com pesquisas já consolidadas no tema. Por fim serão apresentados alguns modelos e esquemas, que embasaram a consecução deste trabalho.

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PRINCIPAIS CONCEITOS

Por qualidade de vida no trabalho quer se dizer os pontos positivos e negativos de um ambiente de trabalho para os indivíduos. A ideia é melhorar este local de trabalho de maneira que seja bom para as pessoas e para as organizações. A QVT trata de elementos típicos como: comunicação aberta, sistema de recompensa justo, cuidado com a segurança dos trabalhadores e participação no planejamento de trabalho. (DAVIS; NEWSTRON. 1996)

França ensina que Qualidade de Vida no Trabalho implica em um apanhado de ações desenvolvidas por uma empresa, que abarquem inserção de melhorias, além de inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente do trabalho. O mesmo autor entende que olhar a empresa como um todo é requisito fundamental para a construção da qualidade de vida, é o que se conhece como enfoque biopsicossocial. (FRANÇA, 2001)

Para Walton, emprega-se o termo qualidade de vida para expor valores ambientais e humanos, ignorados pelas sociedades industriais em detrimento do progresso tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico. (WALTON, 1973)

Segundo Bowditch e Buono (1992, p. 207).

Um conjunto de definições equaciona a QVT com a existência de certo conjunto de condições e práticas organizacionais tais como cargos enriquecidos, participação dos empregados nos processos de tomada de decisões, condições seguras de trabalho e assim por diante. Outra abordagem equaciona a QVT com os efeitos visíveis que as condições de trabalho têm no bem-estar de um indivíduo (por exemplo, manifestação de satisfação no local de trabalho, crescimento e desenvolvimento dos funcionários, a capacidade de atender a toda a gama de necessidades humanas).

A qualidade de vida no trabalho, segundo Chiavenato (1999), demonstra o grau de satisfação das necessidades pessoais por meio do trabalho dos membros das organizações. Conte (2003) define a qualidade de vida no trabalho como sendo um programa que tem o intuito de facilitar e satisfazer as necessidades dos indivíduos a partir da persecução de suas atividades na organização, partindo do pressuposto de que a produtividade das pessoas guarda relação com a satisfação e envolvimento com o trabalho.

Para Lacombe (2006), o conceito de qualidade de vida no trabalho predispõe a ideia de que as organizações sejam capazes de proporcionar um trabalho qualificado, em ao invés de meras tarefas e de juntar novamente o trabalho ao indivíduo e à sua existência.

Quadro 2.1 – Mudança de foco da qualidade de vida no trabalho, no decorrer dos anos.

Período (Foco Principal)	Definição
1959/1972 (Variável)	A QVT foi tratada como reação individual ao trabalho ou às consequências pessoais de experiência do trabalho.
1969/1975 (Abordagem)	A QVT dava ênfase ao indivíduo antes de dar ênfase aos resultados organizacionais, mas ao mesmo tempo era vista como um elo dos projetos cooperativos do trabalho gerencial.
1972/1975 (Método)	A QVT foi o meio para o engrandecimento do ambiente de trabalho e a execução de maior produtividade e satisfação.
1975/1980 (Movimento)	A QVT, como movimento, visa a utilização dos termos "gerenciamento participativo" e "democracia indústria" com bastante frequência, invocador como ideais do movimento.
1979/1983 (Tudo)	A QVT é vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade.
Previsão futura (Nada)	A globalização da definição trará como consequência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT. E para estes QVT nada representará.

Fonte: Nadler e Lawler (1983 apud Rodrigues, 2009, p. 81

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: HISTÓRICO

É do entendimento de Rodrigues (2009) que os primeiros estudos sobre qualidade de vida no trabalho, permeiam o ano de 300 a.c. a partir dos estudos de Euclides de Alexandria que utilizava conceitos de geometria a vida dos trabalhadores à margem do rio Nilo, e com a utilização de uma lei, chamada lei das Alavancas datada de (287 a. C.) de Arquimedes que de alguma forma também propiciou diminuição da força física dos trabalhadores.

O livro “A economia do bem-estar” foi a primeira obra a utilizar o a terminologia qualidade de vida, Pigou autor desta obra discutiu o suporte governamental para as pessoas de classes sociais inferiores considerando o impacto sobre suas vidas e o orçamento estatal. (BITENCOURT, 2004)

Rodrigues (2009) aponta que na década de 1950 começaram algumas pesquisas sobre a temática de qualidade de vida no trabalho, com destaque para os estudos de Eric TRIST e outros colaboradores, que aconteceram no *Tavistock Institute* de Londres. Os esforços empreendidos com estas pesquisas renderam uma abordagem sociotécnica em relação à organização do trabalho, embasado na satisfação do trabalhador no tocante ao ambiente de trabalho e em relação a ele.

Tolfo e Piccinini (2001) e Souza e Medeiros (2007) enfatizam que o sucesso internacional observado com o modelo japonês de gestão em 1979, fez ressurgir o interesse com a QVT, uma vez que as indústrias norte-americanas começavam a perder competitividade frente ao modelo oriental, que implementava técnicas de reestruturação de processos em automação centradas em uma estrutura que valoriza o indivíduo e o trabalho em equipe.

Convém observar que outros autores deram uma contribuição significativa para o que hoje entendemos como qualidade de vida no trabalho, dentre os quais destacamos os estudos que resultaram em teorias como a da hierarquia das necessidades de Abrahan H. Maslow, a Teoria X e Y de Douglas Mc Gregor e a teoria dos dois fatores de Frederick Herzberg (VASCONCELOS, 2001)

Posto isso, explana-se nas seções seguintes algumas considerações acerca dessas teorias.

2.2.1 A HIERARQUIA DAS NECESSIDADES DE MASLOW

Chiavenato, (2006) corrobora que a motivação que gera o comportamento humano é interior, ou seja, é intrínseca, de modo que Maslow traz à tona a ideia de que as necessidades são dispostas, obedecendo a uma hierarquia, que podem ser organizadas na estrutura de uma pirâmide.

É do entendimento de Maslow (1971, apud Rodrigues, 2009) que existe uma hierarquia de valor, sobre a qual as necessidades humanas estão organizadas. Isto implica dizer que a manifestação de uma necessidade predispõe a satisfação prévia de outra necessidade mais importante, conforme predispõe a figura 2.1

Bergamini, (1997) põem em destaque o motivo pelo qual a teoria de Maslow obteve grande aceitação, o referido autor observa a simplicidade e equivalência entre a pirâmide hierárquica organizacional e a forma de apresentação também em pirâmide hierárquica sequencial das necessidades motivacionais.

A motivação era proposta por Maslow a partir de uma hierarquia de cinco necessidades, (STONER, 1999). Maslow separou essas necessidades em patamares mais altos e mais baixos, as necessidades fisiológicas e de segurança são apontadas como sendo de nível baixo já as de autoestima e auto realização são indicadas como sendo de nível alto. (ROBBINS, 2009)

Figura 2.1 – Pirâmide das Necessidades de Maslow



Fonte: Stoner, 2010, p. 324

Chiavenato (1994) elenca as cinco necessidades com a seguinte descrição:

- a) Auto realização:** mais elevadas, essas necessidades estão no topo da pirâmide, neste estágio as pessoas desenvolvem seu potencial ao longo da vida, tornando-se mais do que é e transformando-se em tudo que se pode ser.
- b) Autoestima:** Guarda relação com a maneira como o indivíduo se vê e se avalia, envolve consideração, autoconfiança, prestígio e aceitação social.
- c) Sociais:** Estimula o indivíduo às relações sociais, estar rodeado de amigos, estimulando ainda a participação, afeto e o sentimento de pertencer a algum grupo social.
- d) Segurança:** Depois que as necessidades fisiológicas são satisfeitas, surgem as necessidades de segurança, suscitando a necessidade de se proteger de perigos reais ou imaginários.
- e) Fisiológicas:** São as necessidades básicas como fome, abrigo, repouso e desejo sexual e tudo aquilo que garanta a sobrevivência do indivíduo.

Mesmo com toda a importância atribuída a teoria desenvolvida por Maslow, alguns autores como Robbins (2009) essa teoria tenha alcançado um reconhecimento muito grande, não há comprovação de seu funcionamento e de que ela realmente melhore os níveis de motivação dos indivíduos.

2.2.2 AS TEORIAS X E Y DE MCGREGOR

A Teoria X e Y, proposta por McGregor, data de 1960 com o título *The Human Side of Enterprise*. Membro da *School of Industrial management* do *Massachusetts Institute of Technology* desenvolveu sua primeira pesquisa, no intuito de responder a uma pergunta formulada por Alfred Sloan da *MIT's School of Industrial Management*: “os dirigentes verdadeiramente eficientes são natos ou fazem-se por si”? (MCGREGOR, 1992)

Ferreira, Reis e Pereira, (2002) ensinam que a relação observada entre o sucesso organizacional e a sua capacidade de prever e controlar o comportamento humano foi o centro dos estudos de McGregor. Para os mesmos autores as experiências desenvolvidas por McGregor levaram-no ao conceito de que suas estratégias de liderança têm influências das crenças do líder considerando a natureza humana. A partir disso idealizou as teorias que conhecemos como X e Y.

Para McGregor existem duas visões diferentes do ser humano, uma essencialmente negativa, que conhecemos como teoria X, e outra essencialmente positiva, que conhecida como teoria Y (ROBINS, 2002).

Considerando as pesquisas de McGregor, Chiavenato (1999) aponta duas visões diferentes de ver o trabalhador, quais sejam:

Teoria X: Os indivíduos desta categoria são vistos como aqueles que não gostam de trabalhar e conseqüentemente evitam o trabalho, mas o fazem em virtude da segurança que este proporciona.

Teoria Y: O oposto dos indivíduos da teoria x, as pessoas da teoria Y, têm motivação e satisfação pelo trabalho, procuram sempre atingir objetivos e metas, fazem o gostam e exploram novos potenciais e habilidades na execução das tarefas.

O quadro 2.2 contrapõe os pontos mais exponenciais das teorias “X” e “Y”:

Quadro 2.2 – Teorias X e Y de McGregor

Teoria "X"	Teoria "Y"
1) O trabalho não agrada a maioria dos indivíduos	1) Mesmo com condições desfavoráveis, o trabalho é tão natural quanto um jogo
2) Não se observa ambição e desejo de responsabilidade na maioria das pessoas, que preferem ser dirigidas	2) O autocontrole é, na maior parte dos casos indispensável para o alcance das metas organizacionais
3) A grande parte dos indivíduos tem pouca capacidade criativa para dar solução aos problemas organizacionais	3) Observa-se ampla capacidade criativa para solução de problemas organizacionais.
4) A motivação é observada apenas nos níveis fisiológicos e de segurança	4) Observa-se motivação nos níveis de afiliação, estima e auto realização, fisiológicos e de segurança.
5) A maior parte dos indivíduos precisa ser controlada e até coagida, para que se alcance os objetivos organizacionais	5) Quando motivadas adequadamente, as pessoas podem ser auto dirigidas além de ser criativas no trabalho.

Fonte: Carvalho e Serafim (1995)

2.2.3 A TEORIA DOS DOIS FATORES DA MOTIVAÇÃO DE HERZBERG

Os fatores ligados a motivação e satisfação no trabalho, são diferentes e tratados separadamente, daqueles que levam a insatisfação. Sendo necessário considerar fatores distintos independente de estarmos analisando satisfação ou insatisfação no trabalho, depreende-se que esses dois sentimentos não são antagônicos. Satisfação no trabalho, não se opõe a insatisfação, mas sim ausência de satisfação, o contrário também é verdade, para dizer que o oposto de insatisfação, não é satisfação, mas sim ausência de satisfação. (HERZBERG, 1997)

Maximiano (2000) ensina que os fatores higiênicos ou extrínsecos estão relacionados com as condições de trabalho, posto isso, é que esses fatores são: Estilo de supervisão da chefia, relacionamento pessoal com os colegas, salário, política de gestão de pessoas, condições físicas e segurança do trabalho. Já os fatores motivacionais, segundo o mesmo autor são intrínsecos e por isso são observados no: conteúdo do trabalho em si (natureza da tarefa e a consequente sintonia como interesse qualificação da pessoa), sentido atribuído a concretização de algo importante, exercício de responsabilidade, propensão ao crescimento, orgulho percepção de prestígio provenientes da profissão.

A teoria de Herzberg traz uma completude para a teoria de Maslow uma vez que quanto mais se sobe na hierarquia das necessidades, mais elevada é a importância dos fatores motivacionais. Quanto mais baixo se vai na hierarquia de Maslow, mais valor se atribui aos fatores higiênicos, (MAXIMIANO, 2000)

2.3 MODELOS DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Alguns autores se inclinaram sobre o estudo da QVT, e como fruto de seus esforços, surgiram alguns modelos de indicadores para Qualidade de Vida, dos quais destacamos os modelos de Nadler e Lawler (1983), Walton (1973) e Hackman e Oldham (1975). Esses modelos serão largamente utilizados para o embasamento desta pesquisa, no entanto será o modelo de Walton que receberá importante relevo, posto que está ligado à dimensão do trabalho junto com a vida do trabalhador.

2.3.1 MODELO DE HACKMAN E OLDHAM (1975)

Hackman e Oldham tem seu ponto de partida na ideia de que a qualidade de vida no trabalho pode ser analisada em detrimento das dimensões da tarefa, do estado psicológico do trabalhador, dos resultados pessoais e de trabalho (RODRIGUES, 1999).

Segundo os estudos de Hackman e Oldham (1975) existem três fatores, a partir dos quais se pode influenciar a motivação no ambiente de trabalho, que se conhece como estados psicológicos críticos.

Hackman e Oldham ensinam que:

A positividade pessoal e o resultado do trabalho (alta motivação interna, alta satisfação no trabalho, alta qualidade no desempenho e baixo absenteísmo e rotatividade) são obtidos quando os três estados psicológicos (Significação Percebida – SP, Responsabilidade Percebida – RP; Conhecimento dos Resultados do Trabalho – CR) estão presentes num determinado trabalho e apresentam um resultado positivo (apud RODRIGUES, 2009, p. 119).

Freitas e Souza (2009) apontam que os estados psicológicos críticos tem origem a partir da presença de cinco dimensões básicas do trabalho, que podem ser elencadas da seguinte maneira:

- **Variedade de Habilidades:** grau em que o trabalho requer uma variedade de diferentes atividades e o uso de diferentes habilidades e talentos em sua realização;
- **Identidade da tarefa:** grau em que o trabalho é realizado por completo (do início até o final) com um resultado visível, sendo composto de tarefas identificáveis;
- **Significado da tarefa:** grau no qual o trabalho tem impacto substancial na vida ou no trabalho de outras pessoas – na própria organização ou na sociedade;
- **Autonomia:** grau com que o trabalho permite a liberdade, independência e discrição do trabalhador na programação de suas atividades e na determinação dos procedimentos a serem utilizados;
- **Feedback do próprio trabalho (intrínseco):** grau com que informações relacionadas ao desempenho na execução das atividades solicitadas são claramente apresentadas durante sua realização

2.3.2 MODELO DE WESTLEY (1979)

Para Westley (1979, apud BITTENCOURT & D'AVILA, 1996) as benesses direcionadas para a qualidade de vida no trabalho advêm dos esforços, direcionados para a humanização do trabalho, buscando solucionar problemas oriundos da natureza das organizações presentes na sociedade industrial.

Westley (1979, apud RODRIGUES, 2001) demonstra seu modelo para avaliação da QVT embasando-o em quatro indicadores fundamentais:

- **Político:** baseia-se no sentimento de estabilidade no emprego; quando ausente leva a sensação de insegurança;
- **Econômico:** relaciona-se com a equidade salarial; quando ausente, gera injustiça;
- **Psicológico:** diz com a possibilidade de auto realização; se ausente conduz à alienação;
- **Sociológico:** Se relaciona com a participação ativa das pessoas nas decisões ligadas ao trabalho, quando ausente, gera anomia (ausência de regras, leis, etc.).

O quadro 2.3 sintetiza os indicadores de QVT, ligados a essas quatro dimensões.

Quadro 2.3 Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho

ECONÔMICO	POLÍTICO	PSICOLÓGICO	SOCIOLÓGICO
Equidade salarial; remuneração adequada; Benefícios; local de trabalho; carga horária; Ambiente externo	Segurança emprego; atuação sindical; Retro informação; liberdade de expressão; valorização do cargo; relacionamento com chefia	Realização potencial; nível de desafio; desenvolvimento pessoal; desenvolvimento profissional; criatividade; auto avaliação; variedade de tarefa; identificação com a tarefa	Participação nas decisões; autonomia; relacionamento interpessoal; grau de responsabilidade; valor pessoal

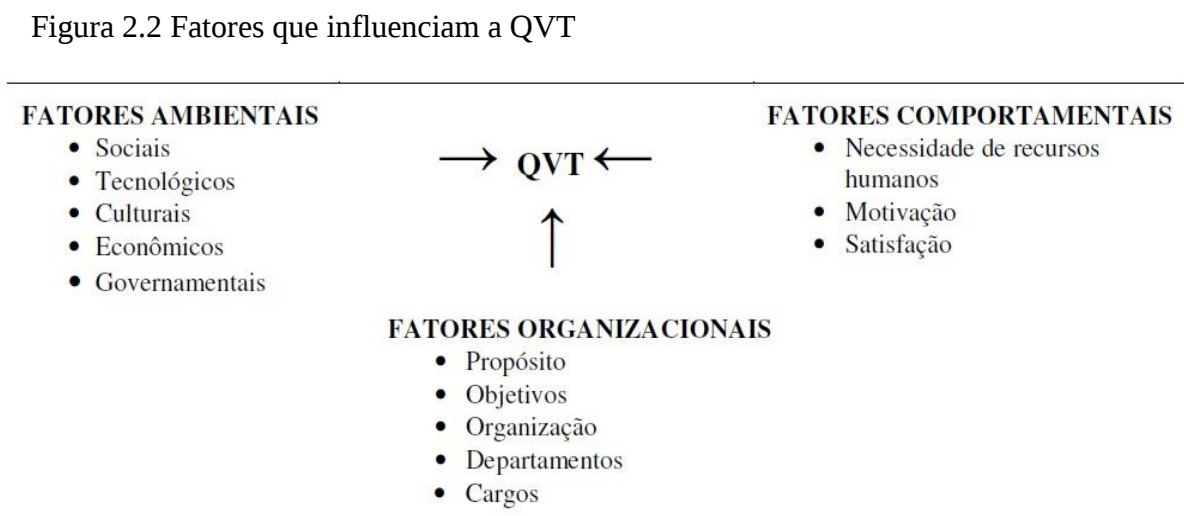
Fonte: Westley (1979) apud Fernandes (1996, p.53) adaptado pelo autor.

2.3.3 MODELO DE WERTHER E DAVIS (1983)

Davis e Werther (1983, apud Rodrigues, 2001) indica que a Qualidade de Vida no Trabalho é influenciada por infindáveis variáveis, a exemplo da: supervisão, condições de trabalho, benefícios e projetos de cargos. O modelo concebido pelos dois autores para avaliar a AVT está baseado em um projeto de cargo que leva em conta fatores como:

- **Ambientais:** o projeto de cargo deve contemplar as expectativas sociais, as habilidades e as disponibilidades dos empregados potenciais, ou seja, deve-se evitar que o cargo seja muito complexo, a ponto de exigir a contratação de empregados, ou muito simples, a ponto de causar problemas, no caso de a mão de obra disponível ser mais qualificada;
- **Organizacionais:** o projeto de cargo deve identificar a tarefa que melhor se adapte ao cargo, de modo a haver fluxo coerente de processos, utilização de métodos e sistemas que potencializem as práticas de trabalho desenvolvidas, tudo isso, proporcionando redução de tempo e esforço de trabalhadores; e
- **Comportamentais:** o projeto de cargo deve priorizar a eficiência, a autonomia do trabalhador, a variedade do cargo, a identidade da tarefa e a retroalimentação.

A figura 2.2 sistematiza os fatores que influenciam a QVT



Fonte: Davis & Werther, 1983 (apud Rodrigues, 2001, p. 89).

2.3.4 MODELO DE NADLER E LAWLER (1983)

Nadler e Lawler (1983, apud Fernandes, 1996) define QVT como sendo uma maneira de pensar acerca das pessoas das organizações e do trabalho. O efeito do trabalho sobre os empregados além das metas da organização e a participação dos empregados na resolução de problemas e tomada de decisões, são os dois elementos principais que os autores focam em uma definição operacional concreta de QVT

Em suas pesquisas, Nadler e Lawler (1983) perceberam que certamente o fator determinante mais crítico de sucesso, de viabilidade e de impacto ao longo prazo dos esforços de QVT é a estrutura dos processos participantes que são criados.

No quadro 2.4 é possível observar o modelo proposto por Nadler e Lawler (1983) apud Pedroso (2010) de maneira detalhada.

Quadro 2.4 – Fatores que determinam o sucesso nos projetos de QVT

FATORES	DESCRIÇÃO
Percepção da necessidade;	
Enfocar um problema saliente na organização	Todas as pessoas envolvidas devem perceber a existência de problemas e a oportunidade de resolver tais problemas;
Estruturação para a identificação e resolução dos problemas	O foco principal do programa deve ser a resolução de um problema que afeta a organização como um todo;
Recompensar processos e resultados positivos	Deve ser desenvolvida uma estratégia para se identificar todos os problemas emergentes na organização e delinear corretamente estratégias para a resolução de tais problemas. Por fim, deve haver um treinamento dos envolvidos para a minimização ou extinção do problema;
Motivar pessoas ligadas a atividades de longo prazo	Algumas tarefas na empresa são seccionadas em diversas etapas e envolvem um grande investimento de tempo, esforço e dinheiro, para resultados que não surgem de imediato. Por isso, os esforços despendidos com tais tarefas devem ser devidamente reconhecidos em cada uma de suas etapas, para motivar os enviados a continuar realizando o trabalho de forma satisfatória;
Envolver a organização como um todo;	As atividades de Qualidade de Vida no trabalho não devem se limitar a grupos específicos, mas sim, a toda a organização.

Fonte: Nadler e Lawler (1983) apud Pedroso (2010 p. 84 e 85) adaptado pelo autor.

2.3.5 MODELO DE WALTON (1973)

Walton (1973) deu grande contribuição aos estudos de Qualidade de vida no trabalho, a partir de importantes questionamentos, o que serviu de diretriz para a determinação de seus “oito critérios para a QVT”, observando fatores ligados indiretamente a tarefa, a saber:

- **Compensação justa e adequada:** o trabalho é visto como o modo do trabalhador ganhar a vida, mas a compensação recebida pode variar entre alguns fatores, como, por exemplo, relação entre salário e responsabilidade, relação entre salário e tempo e experiência, relação entre salário e talento ou habilidade e relação entre salário e demanda de mão de obra (RODRIGUES, 2011)

- **Condições de segurança e saúde no trabalho:** O trabalhador não pode trabalhar em condições escassas ou que possam ameaçar a sua saúde. A organização deve oferecer padrões de qualidade como: condições físicas das instalações, condições de trabalho que minimizem o risco de doenças, impor limites de idade quando o trabalho for prejudicial ao bem-estar do trabalhador (RODRIGUES, 2011; LIMONGI-FRANÇA; ARELLANO, 2002).

- **Utilização e desenvolvimento da capacidade humana:** O trabalho é visto como algo totalmente mecanicista e fracionado. Logo, esta categoria relaciona-se ao uso e desenvolvimento de habilidades e conhecimentos por parte do empregado, sendo elas, definidas por Walton, em cinco requisitos básicos: autonomia no trabalho, múltiplas habilidades, informações e perspectivas, planejamento e tarefas completas (RODRIGUES, 2011).

- **Oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança:** Esta categoria está centralizada na oportunidade de carreira do empregado, e tem como principal pré-requisito a educação formal, que é indispensável nos casos em que são almejados cargos mais elevados dentro da organização. (RODRIGUES, 2011; LIMONGI-FRANÇA; ARELLANO, 2002).

- **Integração social na organização de trabalho:** Um ambiente favorável de trabalho e de boa integração social é atingido quando se prega a ausência de preconceitos relacionados a cor, raça, sexo, religião, nacionalidade ou aparência física. (RODRIGUES, 2011; LIMONGI-FRANÇA; ARELLANO, 2002).

- **Constitucionalismo na organização do trabalho:** Os direitos e deveres dos trabalhadores, para Walton, estão completamente relacionados a uma elevada QVT. O aspecto mais

significativo são: direito à privacidade, livre diálogo, e direito a tratamento justo em aspectos ligados a problemas no emprego (RODRIGUES, 2011).

- **O trabalho e o espaço total da vida:** Na vida do ser humano, a experiência do trabalho pode ocasionar tanto efeitos positivos, quanto efeitos negativos, logo, as condições de trabalho e crescimento na carreira não podem interferir na vida particular do empregado (RODRIGUES, 2011; LIMONGI-FRANÇA; ARELLANO, 2002).

- **A relevância social da vida do trabalho:** Destaca que a responsabilidade social da empresa deve ser papel indispensável na vida do trabalhador, visto que essa contribui diretamente com sua satisfação, autoestima e produtividade no âmbito de trabalho (RODRIGUES, 2011).

O quadro 2.5 sintetiza as categorias conceituais da Qualidade de Vida no Trabalho.

Quadro 2.5 Categorias conceituais de Qualidade de Vida no trabalho

Categorias Conceituais	Fatores QVT
1. Compensação justa e adequada	Salário adequado ao trabalhador, equidade ou compatibilidade interna, equidade e compatibilidade externa.
2. Condições de trabalho	Jornada de trabalho, ambiente físico (seguro e saudável)
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia, significado da tarefa; identidade da tarefa; variedade de habilidades; retroação e retro informação.
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira; crescimento profissional; segurança do emprego
5. Integração social na organização	Igualdade de oportunidades; relacionamentos interpessoais e grupais; senso comunitário.
6. Constitucionalismo	Respeito às leis direitos trabalhistas; privacidade pessoal; liberdade de expressão; normas e rotinas claras da organização.
7. Trabalho e espaço total de vida	Papel balanceado do trabalho na vida pessoal.
8. Relevância social da vida no trabalho	Imagem da empresa; responsabilidade social pelos produtos/serviços; responsabilidade social pelos empregados.

Fonte: Adaptado de (Walton apud Chiavenato 1999).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo serão apresentados todos os métodos empregados nesta pesquisa para consecução dos objetivos propostos. Tais informações compreendem a descrição: da natureza da pesquisa, do instrumento de coleta de dados, da população entrevistada e a conseguinte análise de todos os dados obtidos.

3.1 NATUREZA DA PESQUISA

A pesquisa se caracteriza como uma busca racional e sistemática que tem por objetivo identificar fatores que possam interferir na Qualidade de Vida do Trabalho no SESI de Caruaru. Neste sentido a pesquisa se desenvolve constituindo-se a partir de um processo com várias fases, que começa com a formulação do problema e termina com a apresentação dos resultados (GIL, 2007).

Moresi, (2003) ensina que pesquisa é um todo formado por um conjunto de ações, com o intuito de resolver um problema, ainda sem solução, valendo-se para tanto de uma razão sistêmica. Por isso esta pesquisa tem como objetivo analisar e comparar os fatores críticos de QVT da Unidade de negócio do SESI, uma vez que esta instituição é referência na promoção de ferramentas para a promoção de Qualidade de Vida no Trabalho. A Unidade de negócios de do SESI em Caruaru se destaca neste contexto, pois apresenta o melhor resultado dentre as 19 unidades que oferecem serviços de Qualidade de Vida no Trabalho.

O presente estudo norteia-se a partir de pesquisa bibliográficas, que segundo Fonseca (2002) é realizada considerando-se referência teóricas já analisadas e publicadas em livros, revistas e artigos por exemplo. A presente pesquisa pode ser definida com um estudo de caso, modalidade de pesquisa muito utilizada, caracterizada como o estudo de uma entidade bem definida, uma instituição, uma pessoa, um sistema educativo ou uma unidade social (FONSECA, 2002) O mesmo autor ensina que o intuito desta modalidade é conhecer profundamente, o como e o porquê de uma circunstância que se predispõe única, no intuito de entender o que há nela de essencial e característico (FONSECA, 2002).

O presente estudo pode ser considerado ainda uma pesquisa de caráter exploratório-descritivo uma vez que faz uma descrição da população estudada e desenvolve uma

compreensão da temática estudada (VERGARA 2009). Utilizou-se ainda uma abordagem quantitativa que reverte em números os dados obtidos, fazendo uma consequente análise e classificação destes números (SILVA; MENEZES, 2005).

3.2 POPULAÇÃO DA PESQUISA

Este estudo foi realizado com os colaboradores lotados na Unidade de negócios do SESI em Caruaru – PE. Estes funcionários atuam em diferentes seções desta unidade de negócio do SESI, divididas em três grandes áreas de atuação, quais sejam: EDUCAÇÃO, QUALIDADE DE VIDA e VIDA SAUDÁVEL, ocupando cargos de natureza distinta, inclusive com subordinação em alguns casos. São funções diferentes, que exigem níveis de formação mais ou menos elevados, a depender da função exercida.

O SESI faz parte do que vulgarmente conhecemos como sistema “S” estas organizações têm natureza híbrida de constituição jurídica, com uma classificação que alguns doutrinadores chamam de paraestatal, ou seja, é uma pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos que executam ações de interesse público, e por isso recebem uma contribuição compulsória, proveniente da folha de pagamentos do setor que atendem, no caso do SESI, esses recursos são oriundos da Indústria.

A unidade de negócios estudada está localizada em um bairro periférico da cidade de Caruaru e contava no mês em que foram aplicados os questionários (maio/2017) com 76 colaboradores. São 843 alunos matriculados na modalidade de ensino regular e EJA, 428 alunos matriculados na academia e modalidades esportivas como: Ginástica funcional, natação, escolinha de futebol etc. além de vinte e duas indústrias atendidas em loco, com os serviços e ferramentas para consecução da melhoria na saúde, segurança, educação e qualidade de vida dos industriários.

Ensejando o dia de assinatura do cartão de ponto, foi entregue um questionário, com perguntas que fundamentaram a análise deste estudo, todos os colaboradores recebem e todos responderem, apenas três colaboradores de uma empresa terceirizada não receberam, em virtude das políticas trabalhistas da referida empresa serem distintas das praticadas pelo SESI.

A assinatura do cartão de ponto aconteceu entre os dias 02 e 05 de maio de 2017, por isso, alguns colaboradores que estavam em férias no mês de abril, puderam responder o questionário normalmente, quando do regresso na primeira semana do mês de maio.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento utilizado para coletar os dados foi o questionário. De longe o instrumento mais utilizado em pesquisas quantitativas, caracterizando-se como um instrumento para coletar dados pensando na mensuração de algo (ROESCH, 2009)

Para esta pesquisa especificamente utilizou-se um questionário encontrado em Góes (2016) constante de 24 questões que integram as oito dimensões de Qualidade de Vida no Trabalho, propostas por Walton (1973), as oito dimensões citadas, podem ser observadas no quadro 3.1, elas estão correlacionadas com as respectivas perguntas do questionário.

Este modelo foi escolhido em virtude da análise que contempla uma análise do trabalho como um todo, não se limitando a analisar somente o ambiente laboral em si, fazendo inclusive menção a aspectos presentes na vida do trabalhador.

Quadro 3.1 Relação dos fatores de QVT de Walton (1973) e indicadores relacionados

Categorias de QVT	Questões correspondentes no questionário e indicadores de QVT
Compensação justa e adequada	13. Meu salário é adequado para a minha função. 01. A remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição atendem às minhas necessidades. 07. Meu salário é justo em relação ao praticado no mercado.
Condições de trabalho	22. O material de trabalho e a sua manutenção são apropriados para a execução do meu serviço. 10. Minha jornada de trabalho é adequada para a tarefa que desenvolvo. 11. Meu local de trabalho é limpo.
Uso e desenvolvimento de capacidades	12. Minha alocação na instituição está de acordo com a formação acadêmica que possuo. 15. Eu tenho autonomia e/ou posso opinar na execução das tarefas da minha instituição. 20. Minha função é importante para a instituição.
Oportunidade de crescimento e segurança	16. A instituição me proporciona estabilidade no emprego. 08. A instituição oferece um adequado plano de cargos, salários e carreira. 14. A instituição me proporciona oportunidade de desenvolvimento pessoal.
Integração social na organização	03. Eu tenho um bom relacionamento e existe cooperação entre os colegas de trabalho da minha instituição. 02. A comunicação interna é adequada na instituição. 17. É percebida a ausência de preconceito na instituição.
Constitucionalismo	19. O meu salário é pago em dia. 21. Eu tenho gozo real e periódico de férias. 05. A instituição respeita as leis trabalhistas.
Trabalho e espaço total de vida	06. A instituição respeita as folgas nos feriados e datas festivas. 18. Eu consigo equilibrar o tempo dedicado à instituição e ao convívio com a minha família. 04. A instituição oferece flexibilidade no horário de trabalho.
Relevância social do trabalho	23. Eu tenho orgulho de trabalhar na instituição. 24. A instituição tem uma boa imagem perante a sociedade. 09. Eu me identifico com a instituição.

Fonte: adaptado de Góes (2016)

Composto por duas colunas o quadro 3.1 tem no seu lado direito, elencadas as oito categorias de Qualidade de Vida no Trabalho propostas por Walton (1973) estas categorias fazem uma análise das características da QVT e dos fatores relacionados à tarefa na rotina do trabalhador. O lado direito da figura 3.1 traz uma coluna com os indicadores correlacionando-os com os números a que correspondem como questões no questionário aplicado. Cada uma das oito categorias integra mais de um indicador, no entanto, no questionário esses indicadores foram dispostos de maneira aleatória, para que não ficasse evidente com qual categoria a questão guardava relação.

No questionário propriamente dito, os respondentes avaliaram questão por questão, atribuindo a cada uma o grau de importância e o consequente nível de satisfação, para ilustrar, demonstra-se o quadro 3.2, onde a primeira coluna está relacionada ao grau de importância e a segunda e a segunda guarda relação com o nível de satisfação atribuído por cada colaborador.

Quadro 3.2 Níveis de importância e satisfação

Item a ser avaliado	Importância atribuída	Satisfação atual
Ex: O meu salário é pago em dia	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤

Fonte: Adaptado de Góes (2016)

De posse dos resultados, calculou-se a respectivas médias correspondentes, a partir das quais identificou-se quais eram os fatores críticos, ou seja, aqueles que no caso concreto apresentaram alto grau de importância e alto nível de insatisfação atribuída pelo grupo de colaboradores.

Também foram utilizadas algumas questões para averiguar questões demográficas da população estudada, tais como: idade, gênero, área de atuação, estado civil, renda média e tempo de atuação na empresa. Estas informações são cruciais para compreender melhor os resultados em virtude da influência que têm na percepção dos respondentes. Os colaboradores não precisaram se identificar, ou seja, responderam às perguntas de maneira anônima, para que se sentissem a vontade a despeito das respostas serem positivas ou negativas.

Pensando na análise da qualidade de vida na Unidade de negócios do SESI em caruaru, utilizou-se um questionário com 24 perguntas, onde para cada um desses questionamento existia duas colunas; na primeira se avaliava o nível de importância, numa série

de 1 até 5 e na segunda coluna mensura-se os níveis de satisfação, elencados também de 01 até 5. O quadro 4.1 ilustra bem o que cada nível significa.

Quadro 4.1 Níveis de importância e satisfação no questionário aplicado

Fator importância		Fator satisfação	
1	Nada importante	1	Muito insatisfeito (a)
2	Pouco importante	2	Insatisfeito (a)
3	Razoavelmente importante	3	Indiferente
4	Muito importante	4	Satisfeito (a)
5	Extremamente importante	5	Muito satisfeito (a)

Fonte: Estudo de caso realizado em maio de 2017

No intuito de avaliar os níveis de Qualidade de vida no Trabalho no SESI de Caruaru, criou-se uma escala onde são demonstrados os cinco níveis de satisfação, conforme se ilustra no quadro 4.2

Quadro 4.2 Níveis de QVT de acordo com a média de satisfação

1	2	3	4	5
Péssima	Ruim	Razoável	Boa	Ótima

Fonte: Estudo de caso realizado em maio de 2017

Após a aplicação os dados obtidos foram tabulados no programa Microsoft Office Excel 2010.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

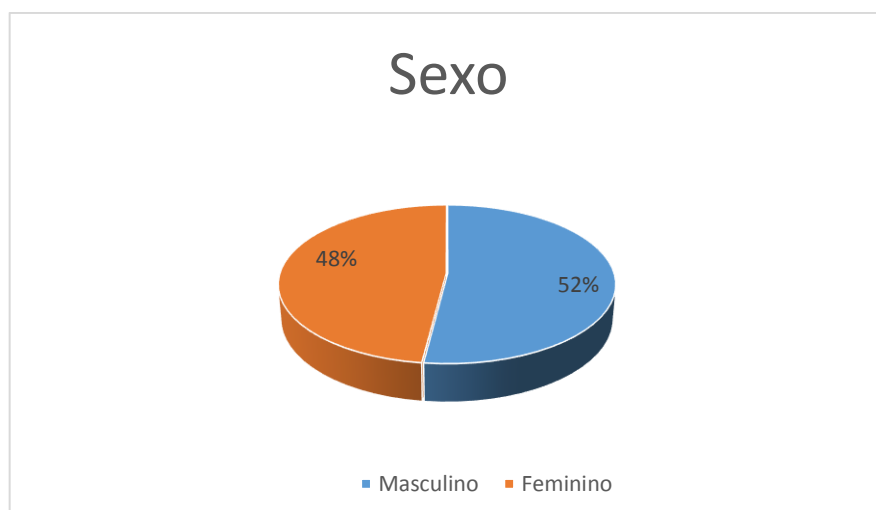
Neste capítulo serão apresentados os resultados obtidos a partir da aplicação do questionário. Primeiro serão detalhadas as informações demográficas da população estudada, em seguida serão apresentados os resultados gerais obtidos a partir da percepção dos colaboradores acerca da Qualidade de Vida no Trabalho na organização estudada.

4.1 CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÔMICAS E DEMOGRÁFICAS

No intuito de interpretar melhor os resultados obtidos, foi realizada uma pesquisa a cerca de dados demográficos tais como: sexo, idade, tempo de serviço, renda média, escolaridade, área de atuação e estado civil.

Dos 76 respondentes, 40 é do sexo masculino o que representa 52% do total e 36, ou seja, 48% são do sexo feminino, O resultado consta do gráfico 4.1

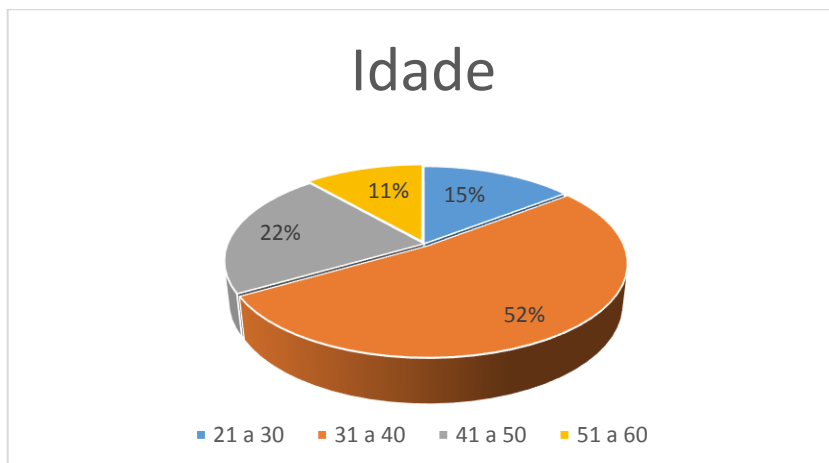
Gráfico 4.1 Distribuição percentual do sexo dos respondentes



Fonte: Estudo de caso realizado em maio de 2017

No tocante a idade observou-se os seguintes números para os 76 colaboradores: 11 (14%) possuem 21 a 30 anos, 38 (50%) de 31 a 40 anos, 16 (21%) de 41 a 50 anos e 11 (11%) de 51 a 60 anos, conforme demonstra o gráfico 4.2.

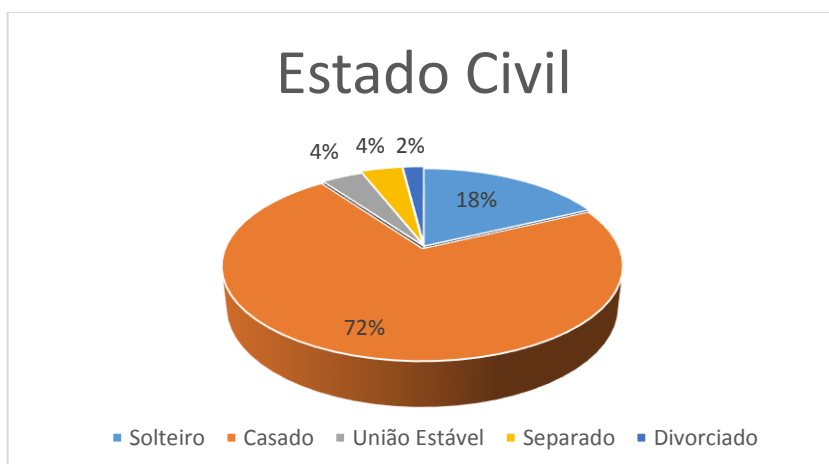
Gráfico 4.2 Distribuição percentual por idade



Fonte: estudo de caso realizado em maio de 2017

Com relação ao estado civil dos entrevistados, 13 (18%) afirmam ser solteiros, 55 (72%) casados, 3 (4%) afirmam ter união estável, 3 colaboradores (4%) afirmam ser separados e outros 2 (2%) afirmam ser divorciados. Os números são representados no gráfico 4.3

Gráfico 4.3 Distribuição percentual por estado civil



Fonte: estudo de caso realizado em maio de 201

No que concerne a escolaridade, 1 colaborador (1%) afirma terem segundo grau incompleto, 18 (24%) afirmam ter segundo grau completo, 8 (11%) afirmam terem ensino superior incompleto, já 17 (22%) afirmam terem superior completo e 32 (42%) alegam terem alguma especialização, conforme demonstra o gráfico

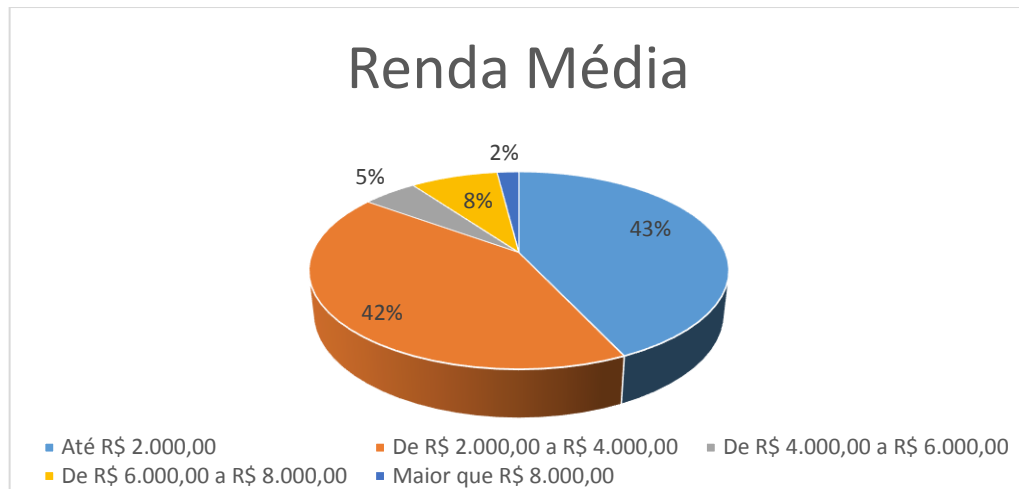
Gráfico 4.4 Distribuição percentual por escolaridade



Fonte: estudo de caso realizado em maio de 2017

No tocante a renda média dos colaboradores 33 (43%) afirmam que a renda média mensal é de até R\$ 2.000,00, outros 32 (42%) afirmam que a renda média mensal está entre R\$ 2.000,00 e R\$ 4.000,00 já 3 funcionários (5%) afirmam terem uma renda média mensal que respeita o intervalo de R\$ 4.000,00 a R\$ 8.000,00, 6 colaboradores (8%) alegam terem uma renda média mensal entre R\$ 6.000,00 e R\$ 8.000,00 e apenas 1 colaborador (2%) afirma ter uma renda superior a R\$ 8.000,00, como se pode observar no gráfico 4.5

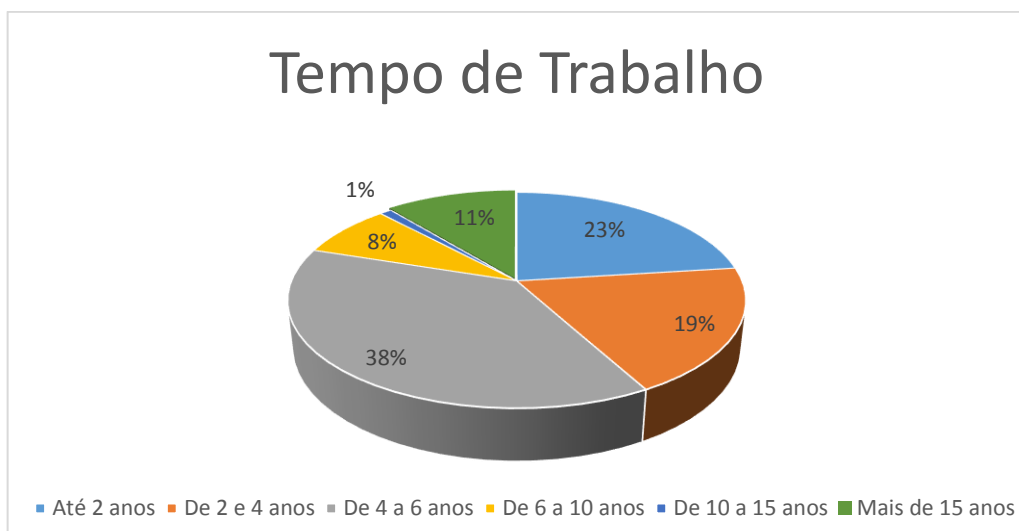
Gráfico 4.5 Distribuição percentual por Renda Média



Fonte: estudo de caso realizado em maio de 2017

No tocante ao tempo de trabalho na organização 17 (23%) afirmam terem até 2 anos de serviço prestado, outros 15 (19%) afirmam terem entre 2 e 4 anos, 28 o que corresponde a (37%) dos respondentes afirmam terem entre 4 e 6 anos na organização, já 5 (8%) afirmam terem entre 6 e 10 anos de casa, outros 2 (1%) entre 10 e 15 anos e finalmente 9 (11%) afirmaram que trabalham na empresa há mais de 15 anos, conforme se demonstra no gráfico 4.6

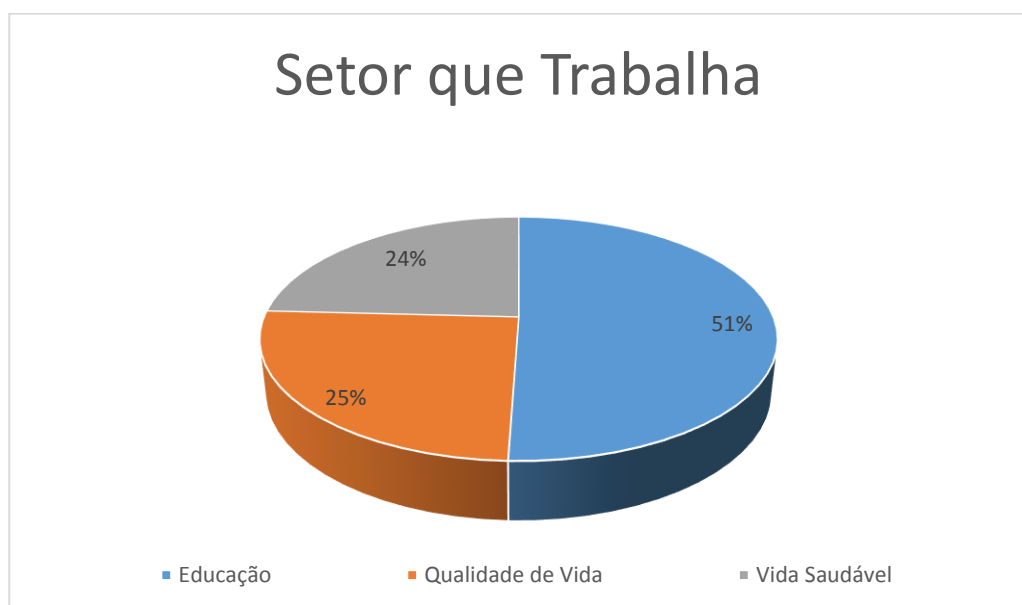
Gráfico 4.6 Distribuição percentual por tempo de trabalho



Fonte: estudo de caso realizado em maio de 2017

Considerando o setor em que se trabalha, 35 dos 76 colaboradores (46%) operam em atividades ligadas a seção de educação, outros 24 o que representa (32%) da população operam atividades ligadas a seção de qualidade de vida já 17 (22%) executam atividades relacionadas a seção de vida saudável tais dados podem ser observados no gráfico 4.7

Gráfico 4.7 Distribuição percentual por renda média



Fonte: estudo de caso realizado em maio de 2017

De posse de todas essas informações, observa-se que em relação ao sexo dos colaboradores há uma ligeira preponderância do sexo masculino que conta com 40 colaboradores, o que representa 52 % da população estudada, já o sexo feminino representa 48% do total de funcionários, com uma quantidade de colaboradores que atende a ordem de 36 colaboradoras. No todo observa-se que a representatividade masculina e feminina está bem dividida, com uma pequena diferença de quatro colaboradores, em uma população de 76 funcionários, entre um sexo e outro, isso demonstra claramente que a organização proporciona oportunidades equivalentes, para homens e mulheres, quando do ingresso na organização.

Quando o assunto é faixa etária um dado chamou atenção, 50% da população, ou seja 38 colaboradores têm entre 31 e 40 anos, com essa idade não é tão fácil conseguir uma colocação profissional, esse fato traz alume a análise de um ponto muito importante: Conforme explicou a responsável pelos processos seletivos para contratação de pessoal, a organização não estipula limite de idade para participação de candidatos, o que não acontece na maioria das empresas que geralmente contratam pessoas com idade até 30 anos e média.

Na análise do estado civil, encontra-se outro dado bastante expressivo, 72%, ou seja, 52 colaboradores declaram ser casados, o que evidencia no geral que a maioria da população estudada, aproveita a oportunidade profissional e os vários benefícios – plano de saúde, auxílio babá, ticket alimentação, auxílio odontológico, reembolso de lentes corretivas, e o próprio plano de carreira – para constituir família, o que demonstra um senso de perspectiva de vida e responsabilidade.

Quando se fala em escolaridade, um dado chamou atenção, nenhum colaborador afirmou ter ensino fundamental, incompleto ou completo, e apenas um funcionário afirma ter segundo grau completo. O que demonstra que a maioria dos colaboradores tem um nível de formação intermediário ou superior. Este último por exemplo atende por 64% do total, sendo 22% com nível superior e 42% com no mínimo uma especialização. Este resultado enfatiza claramente a preocupação dos colaboradores e da organização com o nível de formação da força de trabalho. Um exemplo claro disso são os convênios firmados com inúmeras instituições de ensino superior para concessão de descontos em cursos de graduação e pós-graduação oferecidos aos colaboradores.

Contrapondo o alto nível de formação da maioria dos colaboradores, a remuneração média mensal demonstra uma discrepância considerável, uma vez que 85% da população estudada informaram ter uma renda mensal média que varia entre R\$ 2.000,00 e R\$ 6.000,00, sendo que desse total 43% declaram ter uma renda mensal de até R\$ 2.000,00 esses valores são expressivos e chamam atenção, pelo fato de que a maior remuneração na Unidade estudada chega a R\$ 12.000,00 em média, ou seja, a maior parte dos funcionários perfazem uma remuneração seis vezes menor que o maior salário praticado na organização.

Numa população onde o funcionário com mais tempo de casa tem 36 anos de serviços prestados e o mais recente tem um mês, a faixa de tempo na empresa que aprestou resultado mais expressivo foi a que vai de quatro a seis anos com representação de 37% dos respondentes, são exatos 28 funcionários

O serviço Social da Indústria atua em três grandes frentes, quais sejam: Educação, que na Unidade caruaru conta com 35 funcionários (35%) integra ainda estrutura do Sesi a seção de qualidade de vida atualmente com 24 colaboradores (32%) e a seção de vida saudável que 17 funcionários, o que perfaz (23%) da população estudada. Embora a área mais demandada pelas indústrias seja a de qualidade de vida, percebe-se que não é esta a seção que conta com mais colaboradores, mas sim a educação.

Embora seja uma área muito importante para o desenvolvimento do setor industrial, a área de qualidade de vida no Sesi, abarca serviços que requerem uma estrutura muito onerosa e por isso o retorno com essas prestações fica aquém dos investimentos. É o caso dos serviços de saúde, por exemplo exigem a contratação de profissionais com uma remuneração alta, além da aquisição de equipamentos e material muito caros.

4.2 CARACTERÍSTICAS GERAIS DA QVT

A partir da análise sistemática dos dados, calculou-se a média de todos os 24 fatores analisados para o conjunto de todos os funcionários e depois separando os três principais grupos de atuação, a saber: Educação, qualidade de vida e vida saudável. O intuito conforme já explicitado nos objetivos específicos é avaliar os fatores de Qualidade de Vida no Trabalho no geral (todos os colaboradores) e depois fazer uma análise para cada área de atuação.

Quando da análise global, observou-se que dois fatores foram considerados críticos, uma vez que o resultado das médias obtidas foram o fator que consta como pergunta 02 no questionário aplicado e o fator relacionado a questão 16 do mesmo questionário. Para este último a média atribuída ao nível de importância foi 4,94 o que se situa entre “muito importante” e “extremamente importante” e a avaliação da satisfação percebida em relação a este fator alcançou a média 2,42 ficando entre as avaliações de “muito insatisfeito” e “insatisfeito”

Já a análise do fator relacionado a questão 02 mostra uma percepção dos colaboradores que alcanço uma média de 4,88 considerando o nível de importância e a satisfação deste mesmo fator teve média 2,96 obtendo assim a mesma avaliação observada no fator 16, importância está situada entre “muito importante” e “extremamente importante” e satisfação como situado entre “muito insatisfeito” e “insatisfeito”. O quadro 4.3 demonstra qual fator está sendo avaliado e as respectivas médias atribuídas.

Quadro 4.3 Fatores críticos de QVT na visão dos colaboradores do SESI caruaru

2	A comunicação interna é adequada na instituição.	4,88	2,96	1,92
16	A instituição me proporciona estabilidade no emprego	4,54	2,6	1,94

Fonte: Estudo de caso realizado em maio de 2017

4.3 ANÁLISE DOS FATORES CRÍTICOS EM PARALELO COM AS OITO CATEGORIAS DE QVT DO MODELO DE WALTON

Nesta parte será apresentada uma análise global dos fatores de Qualidade de Vida no Trabalho, considerando sua a categoria a que pertence no modelo de QVT proposto por Walton. Serão apresentadas as médias observadas para importância e satisfação em relação a cada uma das oito categorias analisadas conforme Quadro 4.4 dando, no entanto, uma atenção exponencial aos fatores considerados mais críticos.

Quadro 4.4 Médias de importância e satisfação das categorias de QVT de Walton

Nº	Categorias Modelo de Walton	Média Importância	Média Satisfação
1	Compensação justa e adequada	4,82	3,92
2	Condições de trabalho	4,94	4,25
3	Uso e desenvolvimento de capacidades	4,92	4,39
4	Oportunidade de crescimento e segurança	4,92	3,18
5	Integração social na organização	4,89	3,7
6	Constitucionalismo	4,98	4,93
7	Trabalho e espaço total de vida	4,89	4,35
8	Relevância social do trabalho	4,9	4,59

Fonte: Estudo de caso realizado em maio de 2017

A partir dos resultados obtidos verificou-se que no geral os fatores de qualidade de vida avaliados têm índices de satisfação bem avaliados, inclusive com médias relativamente altas. Observa-se, no entanto, que dois fatores apresentaram médias que os colocaram no patamar de fatores críticos de QVT, são eles: Comunicação interna, pertencente a categoria integração social na organização e o outro fator crítico foi o que avalia estabilidade no emprego, pertencente a categoria oportunidade de crescimento e segurança do modelo desenvolvido por Walton. Fica a expectativa de que a organização possa se debruçar sobre estes dois fatores, claramente críticos com ânimo de melhorá-los, uma vez que o SESI vende soluções em Qualidade de Vida para outras organizações.

Posto isso, será apresentada uma análise individual dos oito fatores que compõe o modelo de Qualidade de Vida proposto por Walton, fazendo o agrupamento das questões, considerando a forma como foi apresentada no questionário aplicado.

- **Compensação justa e adequada:** Neste fator foi analisado com está o nível de satisfação dos colaboradores do SESI em relação a remuneração auferida. No quadro 4.5 é possível observar as médias obtidas a partir da aplicação dos questionários.

Quadro 4.5 Fatores de QVT relacionado à compensação justa e adequada

Nº	Compensação justa e adequada	Média Importância	Média Satisfação	Diferença
1	A remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição atendem às minhas necessidades.	4,6	4,1	0,5
7	Meu salário é justo em relação ao praticado no mercado.	4,9	3,8	1,1
13	Meu salário é adequado para a minha função	4,8	3,7	1,1
Média Geral		4,82	3,92	

Fonte: Estudo de caso realizado em maio de 2017

Considerando os resultados obtidos, no que concerne a compensação justa e adequada, observou-se que o fator não foi considerado crítico, uma vez que a média geral de importância atribuída foi de 4,82 – alto grau de importância - e a média geral de satisfação relacionada foi de 3,92 ou seja ficou entre “indiferente” e “satisfeito”.

Provavelmente isso se deve ao fato de que para a maioria dos respondentes o SESI tem uma política de remuneração maior que a das empresas onde trabalharam anteriormente, onze dos vinte colaboradores que responderam falaram sobre essa percepção na pergunta aberta. Mas este entendimento ficou muito claro na transcrição do respondente Nº 08 “O SESI é o melhor lugar que já trabalhei, em nenhuma outra empresa consegui chegar perto do salário que ganho aqui”

Mesmo assim, fica o entendimento de que existe espaço para melhorar essas médias de satisfação.

- **Condições de trabalho:** Neste fator se analisa as condições de trabalho a que os colaboradores são submetidos. O quadro 4.6 ilustra os dados obtidos com a aplicação do questionário.

Quadro 4.6 Fatores de QVT referentes às condições de trabalho

Nº	Condições de trabalho	Média Importância	Média Satisfação	Diferença
10	Minha jornada de trabalho é adequada frente a tarefa que desenvolvo	4,9	4,5	0,4
11	Meu local de trabalho é limpo	4,9	4,8	0,1
22	O material de trabalho e a sua manutenção são apropriados para a execução do meu serviço	4,9	3,3	1,6
Média Geral		4,94	4,25	

Fonte: Estudo de caso realizado em maio de 2017.

Nesta categoria as médias individuais e geral demonstra uma relativa satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho, as médias obtidas nesta categoria refletem um trabalho da organização no sentido de tornar o ambiente e as ferramentas de trabalho compatíveis com a complexidade e desafios encontrados em cada tarefa.

Há, no entanto, um sinal de alerta que pode ser evidenciado ao fator com o qual a questão 22 se relaciona. Este problema foi explanado pelo respondente 35 na questão aberta, quando diz “Essas compras por licitação deixa muito a desejar, quando um serviço vem ser realizado, não tem nem graça” O problema com as aquisições de produtos e serviços do SESI,

decorre da obrigatoriedade de licitar em qualquer contratação, isso acarreta na compra de materiais mais baratos, que nem sempre atendem padrões mínimos de qualidade.

A adequação da jornada de trabalho e a limpeza do ambiente de trabalho apresentaram médias que demonstram alto grau de satisfação por parte da força de trabalho.

- **Uso e desenvolvimento de capacidade:** Neste fator se avalia a quais as reais chances que o colaborador tem de demonstrar suas habilidades dentro da organização, podendo demonstrar seus conhecimentos.

Outro fator que apresentou médias expressivas de importância e satisfação percebida foi o uso e desenvolvimento de capacidade, nesta parte da avaliação observa-se que os colaboradores sentem uma abertura por parte da organização para colocar em prática seus conhecimentos e habilidades adquiridas, um exemplo claro disso poder extraído da transcrição literal da pergunta aberta respondida pelo colaborador com questionário de número 09 quando diz, “O Sesi faz o funcionário se sentir parte do processo de criação das metas anuais de prestação de serviços, por isso considero que a manutenção desse modelo de planejamento interfere diretamente na vida do funcionário” os dados podem ser observados no quadro 4.7

Quadro 4.7 Fatores de QVT relacionados com o uso e desenvolvimento de capacidades

Nº	Uso e desenvolvimento de capacidades	Média Importância	Média Satisfação	Diferença
12	Minha alocação na instituição está de acordo com a formação acadêmica que possuo.	4,9	4,3	0,6
15	Eu tenho autonomia e /ou posso opinar na execução das tarefas da minha instituição.	4,8	4	0,8
20	Minha função é importante para a instituição.	4,9	4,8	0,1
Média Geral		4,92	4,39	

Fonte: Estudo de caso realizado em maio de 2017

- **Oportunidade de crescimento e segurança:** Neste fator se observa as reais oportunidades oferecidas aos trabalhadores e o nível de segurança percebido com a estabilidade e o plano de carreira adotado. As médias obtidas podem ser visualizadas no quadro XX

Este fator foi tratado com muito cuidado nesta pesquisa, especialmente depois da análise de todos os vinte e quatro fatores de maneira global, uma vez que esse quesito se mostrou altamente delicado, na percepção dos colaboradores, sendo inclusive tratado neste estudo com um fator crítico de Qualidade de Vida no Trabalho, no âmbito do SESI Caruaru. Foi o fator que trata da estabilidade percebida pelo trabalhador em relação ao emprego que obteve a menor média no quesito satisfação, é por isso um ponto em que se espera, que seja muito bem trabalhado pela instituição, uma vez que o nível de insegurança apontada pela média de satisfação 2,4 indica um sério risco a manutenção do nível de Qualidade de Vida no Trabalho na organização.

Um dos motivos pelos quais este fator se tornou claramente crítico, guarda relação com fatores muitas vezes alheios ao poder de decisão do SESI, que muitas vezes se vê obrigado a tomar decisões que influenciadas por fatores externos, é o caso por exemplo da crise econômica, consideravelmente acentuada nos últimos dois anos, o que obrigou o SESI a diminuir a sua força de trabalho de 103 funcionários em 2015 para 76 em 2017. Os dados estão dispostos no quadro 4.8

Quadro 4.8 Fatores e QVT relacionados ao uso e desenvolvimento de capacidades

Nº	Oportunidade de crescimento e segurança	Média Importância	Média Satisfação	Diferença
8	A instituição oferece um adequado plano de cargos, salários e carreira	4,9	4	0,9
14	A instituição me proporciona oportunidade de desenvolvimento pessoal	4,8	3,1	1,7
16	A instituição me proporciona estabilidade no emprego	4,9	2,4	2,5
Média Geral		4,92	3,18	

Fonte: Estudo de caso realizado em maio de 2017

- **Integração social na organização:** O foco neste fator é o clima organizacional e a integração social promovida diariamente entre os trabalhadores. No quadro XX é possível observar melhor os dados obtidos com a utilização dos questionários.

Este quesito figura entre uma das oito categorias que merece atenção exponencial, isso porque uma das vinte e quatro questões que integram esse fator obteve uma média baixíssima em relação ao nível de satisfação, percebida pelos colaboradores.

O item comunicação tratado na questão 2 do questionário obteve uma média geral baixíssima, o que fez esse fator figurar entre os dois únicos pontos de criticidade pontuados na pesquisa. Oito colaboradores fizeram crítica direta ao modelo de comunicação adotado pela organização a partir das respostas à pergunta aberta.

A percepção geral observada é de que a maior parte da comunicação institucional é improvisada, não obedecendo padrões pré-estabelecidos e muitas vezes passando a impressão de que assuntos muito sérios, são tratados com a utilização de expedientes de comunicação informal.

Nas paliavas do respondente Nº 23 “Aqui no SESI o trabalho de dias, as vezes meses vai por água abaixo por conta de falhas na comunicação, a gente vê todo o esforço ir por água abaixo por falta de comunicação” Este sentimento faz acender um alerta em relação a esse quesito, para que não sejam colocados em risco os níveis de qualidade de vida na organização. Os dados foram elencados no quadro 4.9

Quadro 4.9 Fatores de QVT inerentes à integração social na instituição

Nº	Integração social na organização	Média Importância	Média Satisfação	Diferença
2	A comunicação interna é adequada na instituição.	4,8	2,9	1,9
3	Eu tenho um bom relacionamento e existe cooperação entre os colegas de trabalho da minha instituição.	4,8	4,3	0,5
17	É percebida a ausência de preconceito na instituição.	4,9	4,5	0,4
Média Geral		4,89	3,7	

Fonte: Estudo de caso realizado em maio de 2017

- **Constitucionalismo:** Este fator avalia como a empresa lida com os direitos e deveres relacionados aos funcionários.

Este é um dos fatores com maior índice de importância atribuída e satisfação percebida, olhando os números obtidos, fica claro que a organização respeita a legislação

trabalhista e matem o compromisso de pagar pontualmente a remuneração mensal dos colaboradores, uma avaliação mais minuciosa pode ser feita olhando o quadro 4.10

Quadro 4.10 Fatores de QVT relacionados a constitucionalismo

Nº	Constitucionalismo	Média Importância	Média Satisfação	Diferença
5	A instituição respeita as leis trabalhistas	4,9	4,9	0
19	O meu salário é pago em dia.	5	5	0
21	Eu tenho gozo real e periódico de férias.	5	4,8	0,2
Média Geral		4,98	4,93	

Fonte: Estudo de caso realizado em maio de 2017

- **Trabalho e espaço total de vida:** Aqui se avalia o equilíbrio observado entre a vida pessoal e profissional do colaborador
- O gráfico 4.11 dispõe os principais dados obtidos.

Quadro 4.11 Fatores relacionados ao trabalho e espaço total de vida

Nº	Trabalho e espaço total de vida	Média Importância	Média Satisfação	Diferença
4	A instituição oferece flexibilidade no horário de trabalho.	4,8	3,6	1,2
6	A instituição respeita as folgas nos feriados e datas festivas.	4,9	4,8	0,1
18	Eu consigo equilibrar o tempo dedicado à instituição e ao convívio com a minha família	4,9	4,6	0,3
Média Geral		4,89	4,35	

Fonte: Estudo de caso realizado em maio de 2017

Analisando os dados parece-se que este fator obteve uma média global consideravelmente alta, o que evidencia um alto índice de satisfação neste quesito, fica, contudo, o alerta para a questão de número 04 relacionada ao fator flexibilidade no horário de trabalho. Pois segundo dois relatos apontados nas questões abertas, a instituição teve

oportunidade de reduzir a carga horária para reduzir custo e mesmo assim não o fez. Esta experiência foi adotada em outras unidades da mesma organização há pouco mais de um ano e vem mostrando resultado institucionais positivos, além da percepção por parte dos colaboradores em relação a mais tempo para família e projetos pessoais, segundo relatos informais.

- **Relevância social do trabalho:** Neste ponto se avalia como os colaboradores enxergam a responsabilidade social, a ética e a imagem da organização perante a sociedade.

A atribuição de nota concernente a este fator, revelou um alto grau de satisfação por parte da força de trabalho em todas as questões analisadas, ficando a questão 24 que trata a imagem da organização perante a sociedade com a maior média de satisfação percebida nesse grupo que integra a relevância social do trabalho. Muito provavelmente isso está diretamente relacionado com o compromisso social do SESI quando da prestação de serviços à indústria e a comunidade em geral. Tais resultados podem ser observados no quadro 4.12

Quadro 4.12 Fatores de QVT relativos à relevância social do trabalho

Nº	Relevância social do trabalho	Média Importância	Média Satisfação	Diferença
9	Eu me identifico com a instituição.	4,9	4,5	0,4
23	Eu tenho orgulho de trabalhar na instituição.	4,8	4,5	0,3
24	A instituição tem uma boa imagem perante a sociedade.	4,9	4,6	0,3
Média Geral		4,9	4,59	

Fonte: Estudo de caso realizado em maio de 2017

4.4 AVALIAÇÃO DOS FATORES CRÍTICOS DE QVT PARA CADA ÁREA DE ATUAÇÃO DO SESI

O SESI, atua em três grandes frentes, quais sejam: educação, qualidade de vida e vida saudável. O setor da educação, dispõe de atividades como ensino regular e EJA em

conjunto com a formação profissionalizante através de convênio com o SENAI. A área de qualidade de vida, oferece serviços como: saúde e segurança no trabalho. Já o setor de qualidade de vida oferece serviços como ginástica laboral, gestão de eventos, atividades de lazer etc.

As avaliações de todos os colaboradores que compõem cada um desses grupos foi analisada separadamente a partir da área em que trabalha, esse era um dos objetivos específicos, que tem o intuito de analisar se os fatores críticos identificados na análise global, se mantêm na análise realizada por setor. O resultado do setor de educação pode ser analisado no quadro 4.13

Quadro 4.13 Médias de importância e satisfação das categorias de QVT no setor educação

Nº	Categorias Modelo de Walton	Média Importância	Média Satisfação
1	Compensação justa e adequada	4,56	3,88
2	Condições de trabalho	4,72	4,35
3	Uso e desenvolvimento de capacidades	4,88	4,63
4	Oportunidade de crescimento e segurança	4,69	3,59
5	Integração social na organização	4,72	3,46
6	Constitucionalismo	4,92	4,75
7	Trabalho e espaço total de vida	4,81	4,56
8	Relevância social do trabalho	5	4,74

Fonte: Estudo de caso realizado em maio de 2017

A análise do setor de educação, revela que os resultados têm muito pouca discrepância em relação ao resultado global, ao que tudo indica isso é consequência de um alinhamento e identidade deste setor com a cultura da instituição, isto é, os mesmos motivos que levaram a análise global a ter uma avaliação que requer atenção nos fatores 4 e 5 também se manifestaram no setor da educação.

É importante ressaltar que este setor é o que traz o maior retorno financeiro para instituição, principalmente na parte de ensino regular, onde no último período de matrícula se formou uma lista de espera com mais de 412 alunos pagantes que não conseguiram uma vaga para estudar na instituição. Em um momento que o Sesi que depender cada vez menos de subsídio governamental e se tornar alto sustentável financeiramente, setores como este devem ter uma atenção especial.

O quadro 4.14 demonstra os resultados da análise individual observada no setor de qualidade de vida.

Quadro 4.14 Médias de importância e satisfação das categorias de QVT no setor Qualidade vida

Nº	Categorias Modelo de Walton	Média Importância	Média Satisfação
1	Compensação justa e adequada	4,98	3,55
2	Condições de trabalho	5	4,43
3	Uso e desenvolvimento de capacidades	4,71	4,68
4	Oportunidade de crescimento e segurança	4,84	3,16
5	Integração social na organização	4,86	3,75
6	Constitucionalismo	4,90	4,89
7	Trabalho e espaço total de vida	4,71	4,55
8	Relevância social do trabalho	4,95	4,71

Fonte: Estudo de caso realizado em maio de 2017

A área que desenvolve atividades de qualidade de vida voltada para o setor industrial manteve médias altas na maioria dos oito fatores avaliados, no entanto o fator oportunidade de crescimento e segurança, chamou atenção, pois teve uma média de satisfação inferior a avaliação global e a avaliação do setor de educação, este fato é explicável, pelo fato de que a atividade preponderante desta área é a saúde e segurança do trabalho, que são atividades que exigem estrutura e equipamentos excessivamente caros. Em detrimento disso o retorno financeiro é muito pequeno, sequer cobrindo os custos.

Em virtude disso nos momentos de crise, como o atual momento econômico, as demissões são mais expressivas em setores como esse que trazem pouco retorno financeiro para a instituição, em detrimento disso a visão do fator estabilidade no emprego foi excessivamente baixa, trazendo também para baixo a categoria oportunidades de crescimento e segurança.

O quadro seguinte sintetiza a última análise realizada na unidade do SESI em Caruaru, muitas pessoas conhecem o SESI por conta das atividades deste setor, que atua fortemente em atividades de lazer e recreação. Tais dados são demonstrados no quadro 4.15

Quadro 4.15 Médias de importância e satisfação das categorias de QVT no setor vida saudável

Nº	Categorias Modelo de Walton	Média Importância	Média Satisfação
1	Compensação justa e adequada	4,89	4,12
2	Condições de trabalho	5	4,98
3	Uso e desenvolvimento de capacidades	4,56	4,35
4	Oportunidade de crescimento e segurança	4,71	3,51
5	Integração social na organização	4,89	3,84
6	Constitucionalismo	4,95	4,82
7	Trabalho e espaço total de vida	4,89	4,53
8	Relevância social do trabalho	5	4,78

Fonte: Estudo de caso realizado em maio de 2017

Mantendo a tendência dos outros dois setores avaliados, a área de qualidade de vida manteve no geral o mesmo índice de satisfação na maioria das categorias avaliadas, no entanto chamou atenção a majoração de uma categoria que obteve um nível de satisfação maior que todas as outras avaliações feitas individual e global. Foi a categoria compensação justa e adequada, onde o pessoal da área de vida saudável mostrou que está um pouco mais satisfeito com os fatores ligados a remuneração. Esse fato, dentre outros motivos pode ser explicado pelo fato de que essa área é formada na maioria por professores de educação física, esses profissionais vêm na maior parte dos casos de experiências profissionais informais, como personal de academia por exemplo, quando entram no SESI, recebem uma remuneração bem acima da média de mercado e fazem jus a uma série de benefícios.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste capítulo serão apresentadas as considerações finais sobre este estudo, partindo das análises realizadas, e finalizando com as recomendações propostas.

5.1 CONCLUSÕES

Este estudo teve por objetivo identificar e analisar fatores críticos de Qualidade de Vida no Trabalho na Unidade de negócios do SESI em Caruaru – PE.

Para obtenção dos dados que subsidiaram as análises, foi utilizado um questionário estruturado com 24 questões, que são parte integrante dos oito critérios do modelo de QVT desenvolvido por Walton.

A pesquisa foi muito bem vista pela instituição que desenvolve e oferece soluções e ferramentas para melhorar os índices de qualidade de vida no setor industrial. Inclusive foi esse o fator determinante para que todos os colaboradores pudessem responder o questionário durante o horário de trabalho, o que aconteceu nos dias de assinatura do cartão de ponto eletrônico.

Depois de analisados os fatores, um a um a partir do modelo proposto por Walton, verificou-se que a instituição tem dois fatores considerados críticos, no tocante a QVT. O primeiro fator considerado crítico está relacionado a Comunicação interna e o segundo na visão que o colaborador tem de estabilidade no emprego. No geral os níveis de satisfação foram bem avaliados, atingindo médias satisfatórias.

Considerando as oito categorias propostas por Walton, o primeiro fator considerado crítico encontra-se na categoria que trata da integração social na organização, pelos dados obtidos, observa-se que este resultado reflete uma desestruturação da comunicação institucional, conforme relata alguns colaboradores, a comunicação acontece no que eles chamam de improviso.

O segundo fator considerado crítico está relacionado a categoria que avalia a estabilidade percebida pelo colaborador em relação ao emprego, é ser, eu me sinto seguro? Tenho estabilidade no meu emprego?

Observou-se que o grande número de colaboradores demitidos nos últimos dois anos é o principal motivo para que este fator figurasse como elemento crítico na análise deste

estudo. A superação desta instabilidade, no entanto, perpassa os limites físicos do SESI, pois o principal motivo para a redução no quadro da força de trabalho foi atual crise econômica.

A medida que a pesquisa foi ganhando forma, verificou-se, a partir de observações informais que algumas situações geram um certo desconforto entre os colaboradores. A maior parte dos relatos dão conta de uma cultura de improviso, o que segundo eles culmina em muito esforço e pouco resultado, este elemento não faz parte diretamente de qualquer um dos fatores integrantes do modelo de Walton.

Embora a avaliação global dos oito fatores de QVT tenha sido considerada satisfatória, identificou-se que alguns desses fatores podem vir a se tornar críticos, é o caso por exemplo da categoria compensação justa e adequada, que têm algumas queixas nos fatores remuneração e benefícios e salário justo. Outra categoria que merece atenção é que trata das condições de trabalho, no fator que analisa se o material de trabalho é adequado para o serviço executado, além desses, na categoria oportunidade de crescimento e segurança, o fator oportunidade de crescimento pessoal, foi muito questionada verbalmente pelos colaboradores, que alegam que em uma seleção, candidatos de fora têm mais chances que os candidatos que já são funcionários da instituição.

Apesar da avaliação ser considerada relativamente satisfatória, espera-se que a instituição, comece a repensar os serviços e ferramentas de QVT que vende, com aplicação interna.

O objetivo do estudo aqui apresentado, foi plenamente atingido, pois identificou-se fatores críticos, que foram analisados. Esta pesquisa, pode, desta forma, ser um poderoso instrumento para a instituição fazer um diagnóstico, qual seja: identificar se os colaboradores do SESI estão satisfeitos com as condições de trabalho oferecida, e como isso interfere na qualidade de vida dela.

5.2 RECOMENDAÇÕES

Esta seção, objetiva sugerir estudos futuros relacionados a esta temática. Como a presente pesquisa foi desenvolvida em apenas uma das unidades do SESI, sugere-se que, que possa haver uma ampliação para as outras unidades que integram a instituição no estado todo.

O principal objetivo com a ampliação da pesquisa para outras unidades do SESI Caruaru é comparar os fatores críticos identificados em cada unidade.

Só assim será possível avaliar se os dois fatores crítico encontrados no SESI de Caruaru são consequência da política institucional, ou de particularidades presentes apenas na Unidade Caruaru, como a gestão local por exemplo.

Sugere-se fortemente que a instituição crie as os caminhos para viabilizar esse estudo sistemático, para que os resultados positivos possam ser compartilhados, possibilitando possíveis benchmark dentro da própria organização, e os fatores mal avaliados sejam tratados como parte de um todo, o SESI Pernambuco.

Recomenda-se ainda que a instituição implemente um programa estruturado de comunicação formal, por exemplo contratando uma empresa que desenvolva um software de gestão de documentos, e estabelecer regras claras de divulgação das informações de interesse comuns através de canais pré-estabelecidos de comunicação formal.

CAPÍTULO 6 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ETZIONI, Amitai. The Untapped Potential of the “Third Sector”. *Business and Society Review*, No. 1 Spring 1972

FRANÇA, A. *Interfaces da Qualidade de Vida no Trabalho na Administração de Empresas: fatores críticos da Gestão Empresarial para uma Nova Competência*. São Paulo, 2001 Tese (Livre-Docência) – Faculdade de Economia e Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo.

WALTON, Richard. *Quality of working life: what is it? Slow Management Review*. USA, v.15, n.1, p. 11-21, 1973.

BOWDITCH, J. L.; BUONO, A. F. **Elementos do comportamento organizacional**. São Paulo : Pioneira, 1992.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 21ª Reimpressão Rio de Janeiro: Editora Campus, 1999.

CONTE, A. L. Qualidade de vida no trabalho. **Revista FAE Business**. Nov. 2003, nº 7, p. 32-34.

LACOMBE, F.; HEILBORN, G. **Administração: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2006

RODRIGUES, M. V. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 12. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

RODRIGUES, M.V.C. **Qualidade de Vida no Trabalho: Evolução e análise no nível gerencial**. 13. ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2011.

BITENCOURT, C. A gestão de competências gerenciais: A contribuição da aprendizagem organizacional. 2001. Tese (Doutorado em Administração) PPGA – UFRGS, Porto Alegre, 2001.

RODRIGUES, M.V.C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 2ª ed. Petrópolis, RJ. Vozes, 2009.

STONER, J.A.F.; FREEMAN, E.R. **Administração**. 5.ed. Rio de Janeiro: LTC, 2010.

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

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. C. **As melhores empresas para trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho**: disjunções entre a teoria e a prática. Revista de administração contemporânea, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 165-193, Jan/Abr, 2001.

<http://www.portal-administracao.com/2014/09/maslow-e-hierarquia-das-necessidades.html>

RODRIGUES, M. V. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 12. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

ROBBINS, S. P. **Fundamentos do comportamento organizacional**; tradução técnica Reynaldo Marcondes – São Paulo, 8. ed. Pearson Prentice Hall, 2009.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando pessoas: o passo decisivo para a administração participativa**. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

CHIAVENATO, I. **Administração de recursos humanos**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas organizações**. 4.ed. -. São Paulo: Atlas, 1997

FERREIRA, Ademir Antonio; REIS Ana Carla Fonseca; PEREIRA Maria Isabel. **Gestão Empresarial: de Taylor aos nossos dias** – Evolução e Tendências da Moderna Administração de Empresas. São Paulo: Thomson Learning, 2002.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

MCGREGOR, D. **O lado humano da empresa**. São Paulo: Martins Fontes, 1992.

CARVALHO, A. V.; SERAFIM, O. C. G.; **Administração de recursos humanos**. 2. ed. São Paulo: Cengage learning, 1995.

HERZBERG, F. Novamente: como se faz para motivar funcionários? In: In: BERGAMINI, C., CODA; R. (Org.). *Psicodinâmica da vida organizacional – Motivação e liderança*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. *Teoria Geral da Administração*: da escola científica à competitividade na economia globalizada. 2 ed. São Paulo: Atlas 2000.

RODRIGUES, M.V.C. Qualidade de vida no trabalho : evolução e análise no nível gerencial. 6 ed. Petrópolis : Vozes, 1999.

MORAES, L.F.R.; KILIMNIK, Z.M. **Comportamento organizacional, qualidade de vida e stress no trabalho**: uma abordagem de diagnóstico comparativo. 1994. 336 f. Belo horizonte: CEPEAD/ FACE/UFGM., 1994. Relatório de pesquisa.

HACKMAN, J.R.; OLDHAM, G.R. Development of the job survey. **Journal of applied Psychology**, v 60, n. 2, p. 159-170.1975.

SOUZA, W.J.; MEDEIROS, J.P. **Diagnóstico da qualidade de vida no trabalho (QVT) de frentistas de postos de combustíveis e suas interfaces com a qualidade dos serviços prestados**. Revista de Gestão USP, São Paulo, Jul/Set 2007, V. 14, n. 3, p. 71 – 89.

BITTENCOURT, G. T. M.; D’AVILA J. E. B. Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo de caso no ramo hoteleiro de Florianópolis. Florianópolis, 1996. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Departamento de Ciências da Administração – Universidade Federal de Santa Catarina.

Rodrigues, M. V. C. (2001). *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise num nível gerencial*. (8 ed). Petrópolis: Vozes.

NADLER, David e LAWLER, Edward. Quality of working life: perspectives and directions. **Organization Dynamics**, 11, p. 20-30, Winter 1983.

DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W.; **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional**. 2. ed. São Paulo: Cengage learning, 1996.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MORESI, Eduardo et al. **Metodologia da pesquisa**. Universidade Católica de Brasília. Disponível em: <http://ftp.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/1370886616.pdf>. Último acesso: 20 dez. 2015.

FONSECA, J. J. S. Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ROESCH, Silvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudo de caso. Colaboração Grace Vieira Becker, Maria Ivone de Mello.- 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NO SESI – SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA (UNIDADE CARUARU)

Prezado colaborador,

Como graduando do curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, Campus Acadêmico do Agreste - CAA, estou conduzindo um estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do SESI em Caruaru.

Peço sua colaboração no preenchimento deste questionário e desde já agradeço a sua atenção e disponibilidade.

ORIENTAÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO

O questionário é composto por 24 itens, que devem ser avaliados segundo duas escalas: **importância** e **satisfação**. Bem como uma pergunta aberta, que pode ser respondida livremente.

Na primeira coluna, correspondente a escala “importância”, você deve avaliar o grau de importância que você dá a cada item de acordo com a seguinte escala:

- 1 - NADA IMPORTANTE
- 2 - POUCO IMPORTANTE
- 3 - RAZOAVELMENTE IMPORTANTE
- 4 - MUITO IMPORTANTE
- 5 - EXTREMAMENTE IMPORTANTE

Na segunda coluna, correspondente a escala “satisfação”, você deve avaliar o seu nível de satisfação sobre a questão, de acordo com a seguinte escala:

- 1 - MUITO INSATISFEITO (A)
- 2 - INSATISFEITO (A)
- 3 - INDIFERENTE
- 4 - SATISFEITO (A)
- 5 - MUITO SATISFEITO (A)

QUESTÕES

Nº	Perguntas	Importância Atribuída	Satisfação Atual
1	A remuneração e os benefícios oferecidos pela instituição atendem às minhas necessidades.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
2	A comunicação interna é adequada na instituição.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
3	Eu tenho um bom relacionamento e existe cooperação entre os colegas de trabalho da minha instituição.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
4	A instituição oferece flexibilidade no horário de trabalho.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
5	A instituição respeita as leis trabalhistas	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
6	A instituição respeita as folgas nos feriados e datas festivas.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
7	Meu salário é justo em relação ao praticado no mercado.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
8	A instituição oferece um adequado plano de cargos, salários e carreira	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
9	Eu me identifico com a instituição.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
10	Minha jornada de trabalho é adequada frente a tarefa que desenvolvo	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
11	Meu local de trabalho é limpo	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
12	Minha alocação na instituição está de acordo com a formação acadêmica que possuo.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤

13	Meu salário é adequado para a minha função	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
14	A instituição me proporciona oportunidade de desenvolvimento pessoal	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
15	Eu tenho autonomia e /ou posso opinar na execução das tarefas da minha instituição.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
16	A instituição me proporciona estabilidade no emprego	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
17	É percebida a ausência de preconceito na instituição.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
18	Eu consigo equilibrar o tempo dedicado à instituição e ao convívio com a minha família	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
19	O meu salário é pago em dia.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
20	Minha função é importante para a instituição.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
21	Eu tenho gozo real e periódico de férias.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
22	O material de trabalho e a sua manutenção são apropriados para a execução do meu serviço	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
23	Eu tenho orgulho de trabalhar na instituição.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
24	A instituição tem uma boa imagem perante a sociedade.	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤

25	Questão Aberta (opcional): Deixe uma sugestão, crítica ou depoimento acerca de qualidade de vida no trabalho a partir da sua experiência de trabalho no SESI
----	--

Dados Demográficos e Ocupacionais

Para responder esta parte, você deve ler os itens abaixo e marcar um “X” nas questões fechadas e preencher as informações solicitadas nas questões abertas sobre as informações gerais ao seu respeito e à sua atividade profissional.

1.1 Sexo

☐ Masculino ☐ Feminino

1.2 Idade

_____ anos.

1.3 Estado Civil

☐ Solteiro (a) ☐ Casado (a) ☐ União Estável ☐ Separado (a) ☐ Divorciado (a)

1.4 Escolaridade

- ☐ Primeiro grau incompleto
- ☐ Primeiro grau completo
- ☐ Segundo grau incompleto
- ☐ Segundo grau completo
- ☐ Superior incompleto
- ☐ Superior completo
- ☐ Especialização – Pós-graduação

1.5 Tempo que Trabalha na Organização

_____ ano (s)

1.6 Renda mensal aproximada _____

1.8 Setor que Trabalha na Organização

A – EDUCAÇÃO B – QUALIDADE DE VIDA C – VIDA SAUDÁVEL

Muito obrigado!