

ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS

ANALYSIS OF QUALITY OF WORK LIFE AND SATISFACTION OF EMPLOYEES OF A SERVICE PROVIDER COMPANY

Jackson Epaminondas de Sousa¹; José Vicente Guimarães Neto²; Ismênia Vilar Oliveira³; Robson Fernandes
Barbosa⁴

¹Universidade Federal de Campina Grande – UFCG
Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido – CDSA – Sumé/PB – Brasil
Jackson.ep@hotmail.com

²Universidade Federal de Campina Grande – UFCG
Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido – CDSA – Sumé/PB – Brasil
Vicenteneto.tec@hotmail.com

³Universidade Federal de Campina Grande – UFCG
Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido – CDSA – Sumé/PB – Brasil
ismeniatpb@hotmail.com

⁴Universidade Federal de Campina Grande – UFCG
Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido – CDSA – Sumé/PB – Brasil
robson_rfb@yahoo.com.br

Resumo

Entende-se por qualidade de vida no trabalho a situação oferecida ao trabalhador inserido em um ambiente adequado de trabalho. Este ambiente deve ser não só bom para as pessoas, como também para a saúde econômica da empresa. O objetivo deste estudo é analisar a qualidade de vida no trabalho (QVT) e satisfação dos funcionários de uma empresa prestadora de serviços. Para alcançar esse objetivo, utilizou-se como metodologia, o questionário proposto por Couto (2003), onde foram entrevistados 35 funcionários o que representa 69% do universo de empregados da empresa. Os resultados obtidos mostraram que os funcionários tem um bom índice de satisfação na organização em que trabalham, mas ainda precisam ser aperfeiçoados alguns aspectos para melhorar ainda mais o ambiente de trabalho em que fazem parte.

Palavras-chave: satisfação dos funcionários, qualidade de vida no trabalho, melhorias organizacionais.

Abstract

Is meant by quality of work life offered to the situation inserted into a convenient desktop worker. This environment must not only be good for people, but also to the economic health of the company.

The objective of this study is to analyze the quality of work life (QWL) and employee satisfaction in a service company. To achieve this goal, it was used as a methodology, proposed by Couto (2003), where 35 employees representing 69% of the universe of company employees interviewed questionnaire. The results showed that employees have a good level of satisfaction in the organization in which they work, but some aspects still need to be improved to further improve the work environment in which they are part.

Key-words: employee satisfaction, quality of work life, organizational improvements.

1. Introdução

A tecnologia e a globalização vêm ao longo dos tempos trazendo significativas transformações, especialmente no ambiente de trabalho. O trabalho passou a tomar grande parte do tempo e da vida da população, neste sentido, vem aumentando o interesse por estudos sobre a satisfação no trabalho e como esta interfere na qualidade de vida dentro e fora do ambiente organizacional (CARLOTTO & CÂMARA, 2008 *apud* ASSUNÇÃO, 2010).

Por este motivo, estudos sobre o bem-estar do trabalhador vão ganhando importância, principalmente após a crise do modelo taylorista-fordista que causou sequelas na saúde física e psíquica dos trabalhadores. Segundo Heloani (1999), os modos de trabalhar e os modos de adoecer no trabalho estão associados aos seus modelos organizativos.

Nesse contexto, a análise das várias fases de evolução das abordagens administrativas, voltadas para as transformações do trabalho, permite perceber que a forma de organização do trabalho tem se direcionado para as perspectivas de valores gerados a partir das pessoas. De acordo com Marras (2000), enquanto as organizações preocupam-se em ser mais competitivas, produzindo mais e melhor e a custos menores, os empregados buscam no interior das empresas onde trabalham a compensação do estresse causado pela frenética de resultados. Na atualidade é de grande relevância o estudo sobre a satisfação do trabalhador com o seu ambiente de trabalho e segundo Walton, 1973 *apud* Quilici e Xavier, 2006:

Com a finalidade de estudar a satisfação do trabalhador em ambiente de trabalho associada a motivação, a qualidade de vida no trabalho baseia-se na humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, onde envolve o atendimento de necessidade e aspiração do indivíduo, o qual é muitas vezes negligenciado pelas organizações em nome da produtividade e do crescimento econômico. (Walton, 1973 *apud* Quilici e Xavier, 2006).

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um anseio dos trabalhadores, e uma meta, hoje, para uma boa parte dos empregadores. Segundo Sato (1999), a melhoria na relação trabalhador-

empresa passa por temas como motivação, satisfação e saúde-segurança no trabalho, e envolve discussões sobre novas formas de organizações do trabalho e novas tecnologias.

Contudo, este artigo tem o objetivo de analisar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e satisfação dos funcionários de uma empresa prestadora de serviços terceirizados de acordo com a percepção dos funcionários.

2. Procedimentos metodológicos

O referente estudo se caracteriza como exploratório em virtude da baixa explanação do assunto referente à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na empresa objetivo de estudo. Foi utilizada a observação direta do ambiente de trabalho a partir de visitas técnicas *in loco*.

A empresa estudada presta serviços terceirizados ao Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido (CDSA) na Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) na cidade de Sumé-PB, seus funcionários realizam suas atividades em funções variadas (limpeza, atendimento em central de aulas, atendimento no guarda-volumes da biblioteca, carpintaria, ajudante de pedreiro, pedreiro, etc.). Foi pedido pelo Gerente da organização para que o nome da empresa não fosse divulgado, neste sentido o nome será mantido em sigilo.

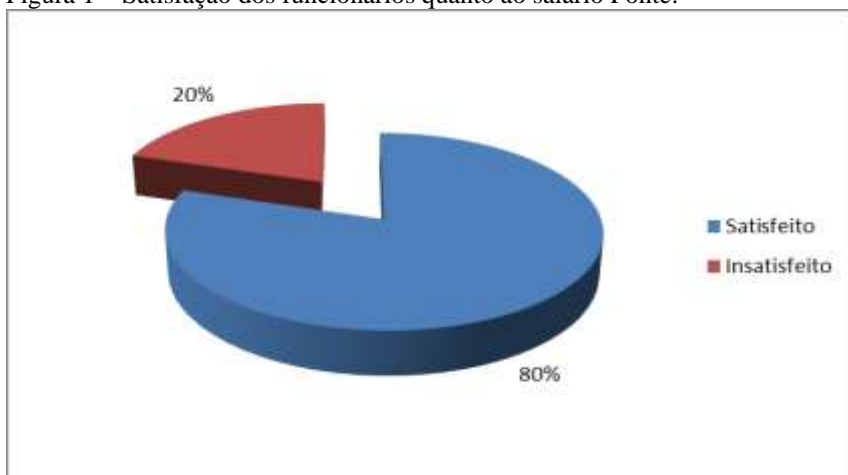
Quanto à coleta dos dados, foi aplicado o questionário de Couto (2003) que tem como título “Roteiro de entrevista com o trabalhador—adequação do trabalho às características fisiológicas e psicossociais dos trabalhadores”, foram selecionadas 12 questões e uma amostra de 35 entrevistados, o que representa 69% do universo de funcionários da organização.

3. Análise e discussão dos resultados

Neste tópico serão abordados os dados coletados através das entrevistas e será analisado a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e satisfação de acordo com os funcionários da empresa objeto de estudo.

Antes da chegada da universidade, a cidade de Sumé-PB não proporcionava muitas oportunidades de emprego e as pessoas tinham que fazer pequenos trabalhos para obter o sustento familiar. Desde o ano de 2009 a empresa foi contratada pela UFCG para realizar atividades diversas, e desta forma várias pessoas da cidade foram empregadas com a carteira de trabalho assinada, recebendo um salário mínimo, e através desse fator, a pesquisa revelou se os funcionários estão satisfeitos com seu salário, como pode ser observado na figura abaixo:

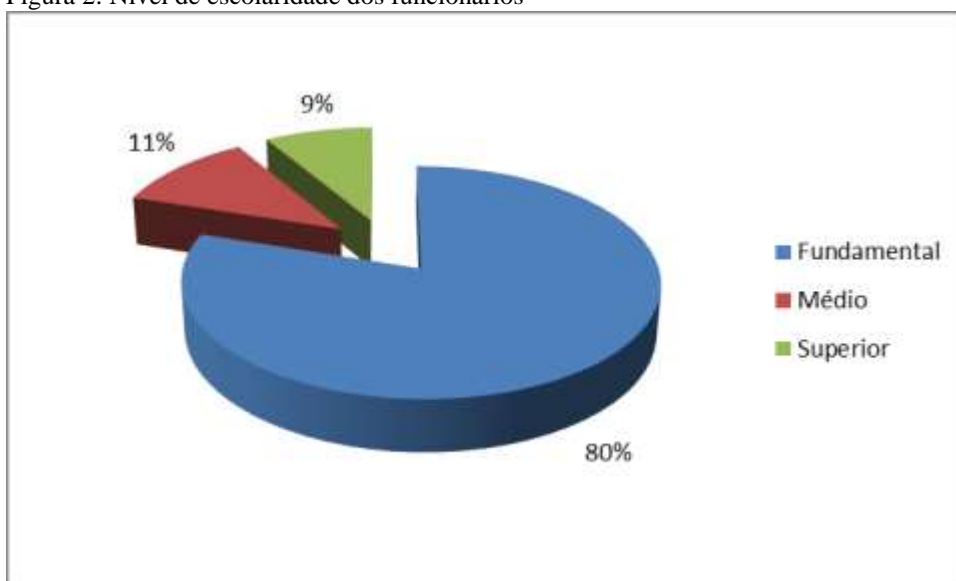
Figura 1 – Satisfação dos funcionários quanto ao salário Fonte:



Dados da pesquisa (2013)

Segundo Iida (2005), a teoria de Maslow é dividida em cinco níveis, são eles (nível 1: necessidades fisiológicas; nível 2: necessidade de segurança; nível 3: necessidade de aceitação; nível 4: necessidade de ego; nível 5: necessidade de auto realização. Nessa teoria, o indivíduo que não se satisfaz no nível 1 e 2, prioriza mais seu salário, já as pessoas que já estão satisfeitas do nível 3 em diante, preferem algo além do salário, como satisfação profissional. E através dessa teoria a figura acima pode ser explicado de forma mais explícita, tendo em vista que todos os funcionários recebem um salário mínimo, mesmo que tenham nível de escolaridade maior, e com relação a esse indicador, justamente os insatisfeitos com o salário estão inseridos no nível de escolaridade médio e superior, como pode ser observado na Figura 2, esse grupo tem como principal característica de querer ascensão profissional e conseqüentemente uma carreira melhor.

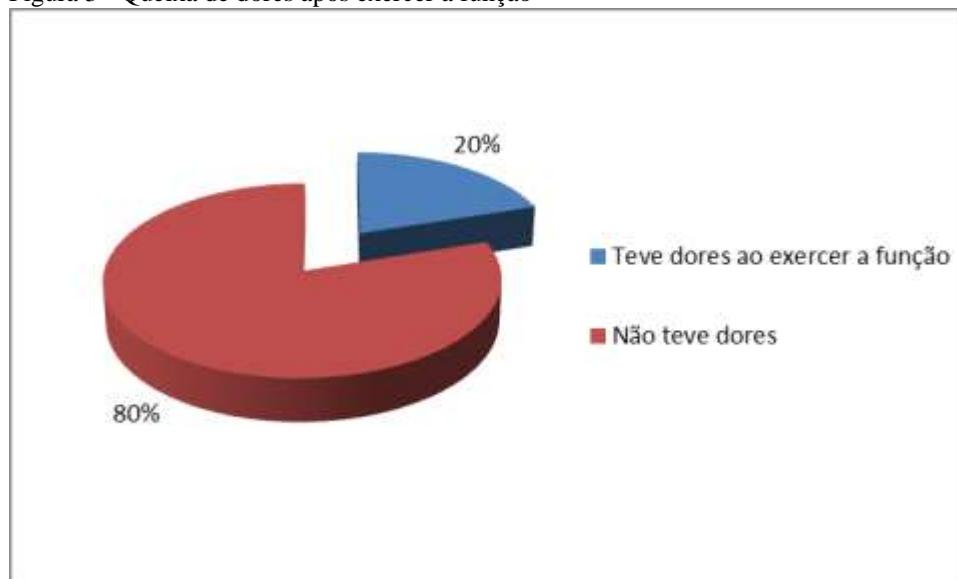
Figura 2: Nível de escolaridade dos funcionários



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Com relação ao aparecimento de dores ao exercer determinada função, 20% afirmaram já ter tido algum tipo de dor e 80% não se queixaram de dores após suas atividades.

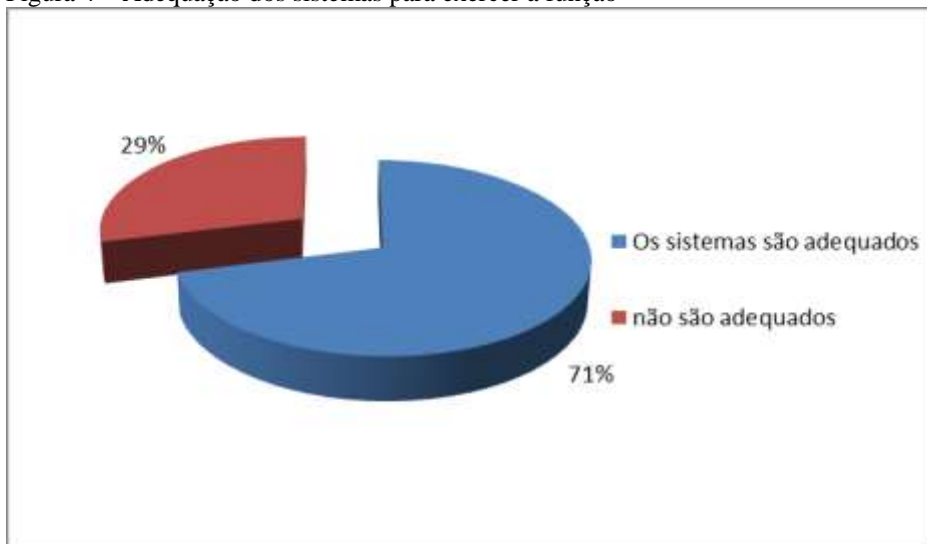
Figura 3 - Queixa de dores após exercer a função



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Os funcionários foram questionados se os sistemas são adequados para fazer as atividades que lhe são cobradas e 71% afirmaram que os sistemas são adequados para realizarem suas tarefas, já 29% responderam que não são adequados como pode ser visto na Figura 4. Como as atividades realizadas são diversas, conseqüentemente os sistemas são diferenciados e necessitam de uma maior precaução para um bom funcionamento, e foi observado que em muitas atividades a falta do uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) não são fornecidos, a exemplo dos auxiliares de serviços gerais que não utilizam luvas para o manuseio de agentes químicos, ou a falta de utilização de vestimentas adequadas (roupas com manga comprida) devido a alta radiação não-ionizante onde estão submetidos os pedreiros e serventes de pedreiro.

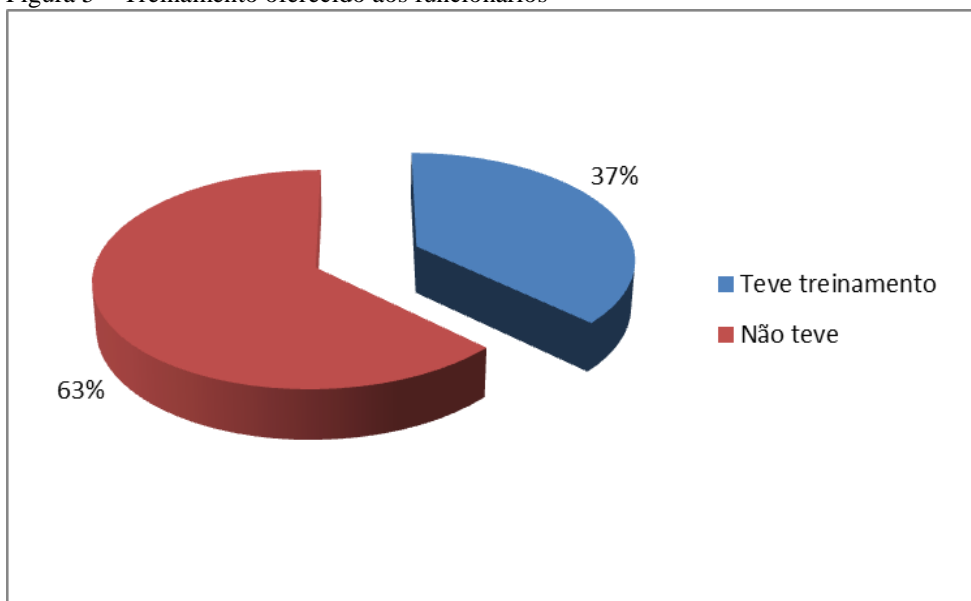
Figura 4 – Adequação dos sistemas para exercer a função



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

O treinamento é um ponto muito importante, pois facilita a execução e a qualidade nos serviços prestados, na empresa apenas 37% tiveram treinamento, já 63% não tiveram nenhum tipo de treinamento e tiveram que aprender sua função no dia-a-dia, como pode ser observado na figura abaixo:

Figura 5 – Treinamento oferecido aos funcionários

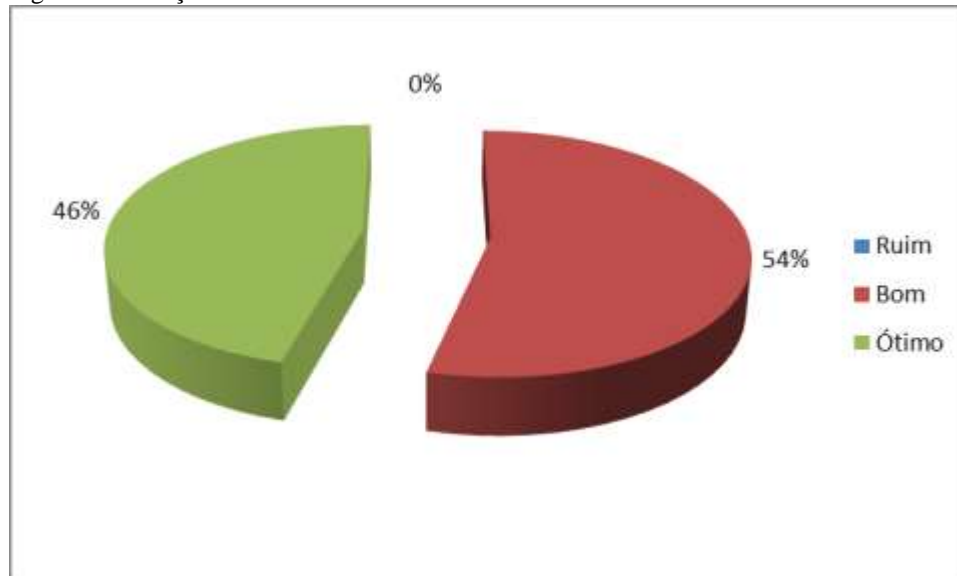


Fonte: Dados da pesquisa (2013)

O fator social na empresa pesquisada recebeu um bom conceito por parte dos funcionários, pois se observou que os mesmos estão satisfeitos com os seus colegas de trabalho, havendo sempre uma boa interação entre eles, desta forma não há nenhum deles demonstrando insatisfação com

algum colega, além disso, todos são da mesma cidade, e já conheciam uns aos outros mesmo antes da vinda da empresa para a cidade, como pode ser visto na figura 6:

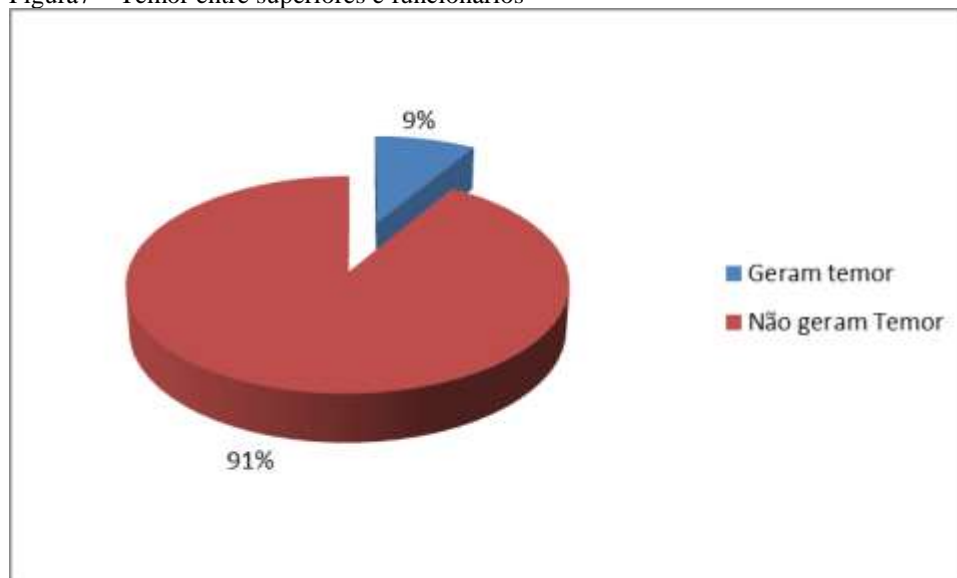
Figura 6 – Relação entre os funcionários



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Um bom relacionamento com os superiores é de extrema relevância para uma boa produtividade e tranquilidade na atividade. Quando questionados se os superiores geram algum temor, como mostra a Figura 7, apenas 9% disseram que sim, já a grande maioria 91% disseram que não.

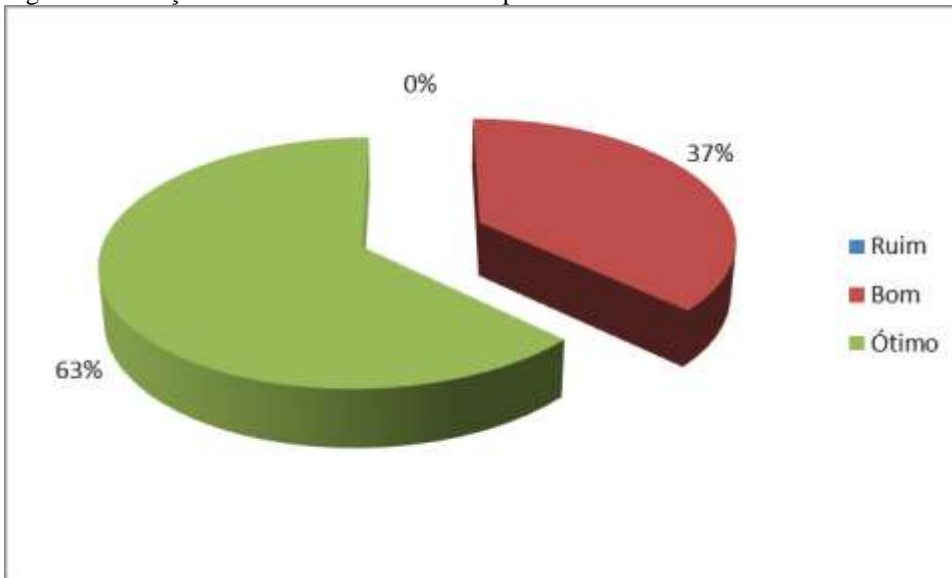
Figura7 – Temor entre superiores e funcionários



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Segundo a Figura 8 nenhum funcionário tem uma relação ruim com os superiores, sendo que 37% disseram ter bom relacionamento com os superiores e 63% afirmaram ter ótimo relacionamento, isso facilita na interação e no desenvolvimento das atividades sem muita pressão no ambiente organizacional, deste modo, os entrevistados se contradisseram com sua afirmação na figura anterior, onde 9% justificaram que os superiores geram temor e já nesse quesito disseram ter um bom ou ótimo relacionamento.

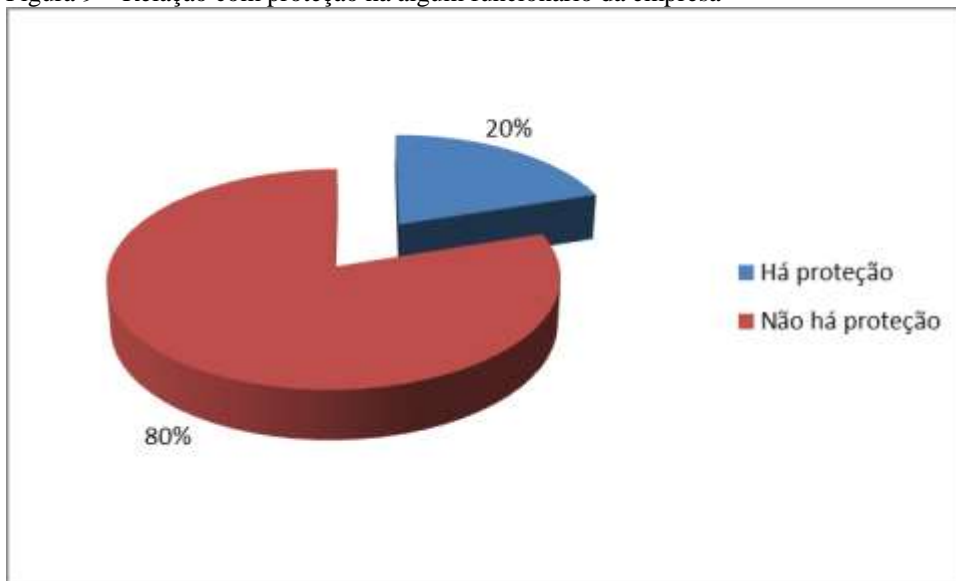
Figura 8 – Relação dos funcionários com os superiores



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Os entrevistados foram questionados se há alguma proteção dos superiores com alguns funcionários, e de acordo com a Figura 9, 20% disseram que há proteção dos superiores com algum colega, já 80% afirmaram que não há nenhuma proteção dos superiores com qualquer funcionário da empresa.

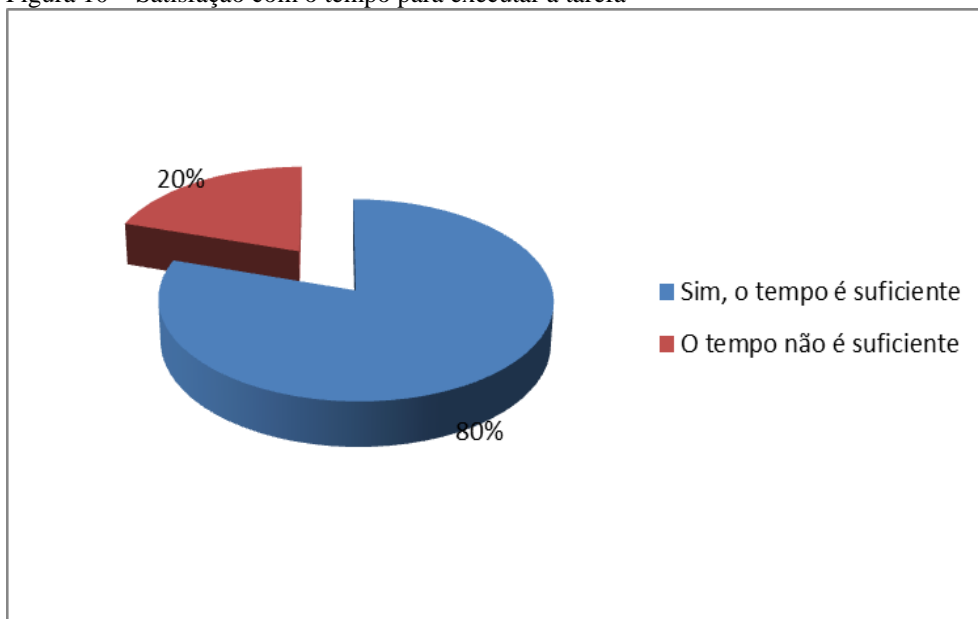
Figura 9 – Relação com proteção há algum funcionário da empresa



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Também foram questionados se o tempo que lhe dão para realizar as tarefas é suficiente, e neste quesito como mostra a Figura 10, 80% estão satisfeitos com o tempo que lhe dão já 20% acham que seria necessário mais tempo para realizar suas atividades.

Figura 10 – Satisfação com o tempo para executar a tarefa

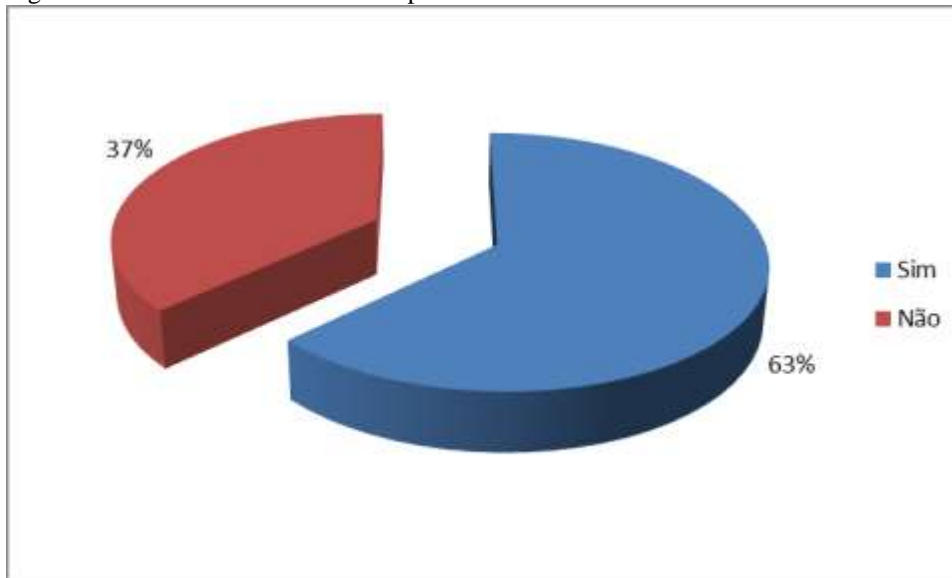


Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Diante do exposto na Figura 10, pode-se constatar que na grande maioria dos casos o tempo é suficiente para executar a tarefa, e com isso se faz necessário saber se há possibilidade de interromper momentaneamente o trabalho, e como mostra a Figura 11, 63% disseram que há possibilidade de interromper a tarefa, já 37% afirmaram que não, consequentemente, dos 80% que

disseram que o tempo é o suficiente para a realização das atividades, 17% não tem possibilidade de interromper o trabalho mesmo que momentaneamente, como pode ser visto na figura abaixo:

Figura 11 – Possibilidade de interromper o trabalho momentaneamente



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

É de grande relevância saber se os entrevistados indicariam a empresa e a sua área para algum amigo ou parente, e surpreendentemente, 100% dos entrevistados disseram que indicariam a empresa e sua função para algum amigo ou parente.

Diante da aplicação deste questionário, pode-se aferir que a empresa estudada oferece uma boa Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tendo em vista a boa satisfação dos funcionários, mas ainda precisa aperfeiçoar em muitos aspectos para melhorar ainda mais a QVT no ambiente organizacional, entre esses aspectos pode-se destacar:

- Distribuição de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) para a realização das atividades com maior segurança;
- Melhorar as relações psicossociais dos trabalhadores com os seus superiores;
- Oferecer treinamentos para uma melhor realização dos serviços prestados.
- Observar em quais as funções o tempo não é suficiente para realizar as atividades e se possível contratar uma nova pessoa para ajudar no serviço, e desta forma, não submeter os funcionários a cargas excessivas de trabalho.

4. Considerações finais

A qualidade de vida no trabalho torna-se uma ferramenta de grande relevância, pois englobam as pessoas que fazem parte de uma organização, buscando a satisfação e o bem-estar dos trabalhadores juntamente com a eficácia da empresa. Deste modo, a QVT é considerada uma estratégia gerencial e almeja objetivos mais abrangentes dentro das organizações.

A maioria dos entrevistados mostrou-se satisfeitos com a organização em estudo, não tendo queixas com dores no trabalho, não obtendo estresse, possuem um bom relacionamento com os colegas e com os superiores, e mesmo tendo vários pontos positivos, a empresa ainda precisa aprimorar em muitos aspectos para melhorar ainda mais a satisfação dos funcionários e consequentemente a QVT.

Referências

ASSUNÇÃO, G. A. O. **Qualidade de vida e satisfação no trabalho dos funcionários da contabilidade de um banco**. Monografia (Graduação em Administração) – Departamento de Administração, Universidade Brasília, Brasília-DF, 2010.

COUTO, H. A. **Roteiro de entrevista com o trabalhador –adequação do trabalho às características fisiológicas e psicossociais dos trabalhadores**. Disponível em: <http://www.ergoltda.com.br/downloads/roteiro.pdf> acesso em 10 de março de 2013.

HELOANI, R. **A identidade do trabalho em tempos de globalização**. Cadernos de Psicologia Social e do Trabalho, v. 2, n. 1. 1999.

IIDA, I. **Ergonomia: Projeto e Produção**. São Paulo: Editora Edgard Blücher, 2ª ed., 2005.

MARRAS, J.P. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico**. 3ª ed. São Paulo: Futura, 2000.

QUILICI, R. F. M. & XAVIER, A. A. P. **Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) em uma empresa estocadora de soja na região dos Campos Gerais: um estudo comparativo sobre satisfação/motivação**. In: XXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção - ENEGEP - Fortaleza, CE, Brasil, 9 a 11 de Outubro de 2006.

SATO, L. **Qualidade de vida**. mimeo, 1999.

Recebido: 17/01/2014

Aprovado: 14/02/2014