

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ
CENTRO DE ESTUDOS SOCIAIS APLICADOS
CURSO DE MESTRADO ACADÊMICO EM ADMINISTRAÇÃO

ANA ZENILCE MOREIRA

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

FORTALEZA
2012

ANA ZENILCE MOREIRA

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

Dissertação apresentada ao curso de
Mestrado Acadêmico em Administração da
Universidade Estadual do Ceará como
requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Francisco Roberto
Pinto.

**FORTALEZA
2012**

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Estadual do Ceará
Biblioteca Central Prof. Antônio Martins Filho**

M835p

Moreira, Ana Zenilce

A percepção dos funcionários não docentes acerca da qualidade de vida no trabalho nas instituições de ensino superior / Ana Zenilce Moreira. – 2012.

98f. : il. color., enc. ; 30 cm.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Estadual do Ceará, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Curso de Mestrado Acadêmico em Administração, Fortaleza, 2012.

Área de concentração: Pequenas e Médias Empresas

Orientação: Prof. Dr. Francisco Roberto Pinto

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Humanização. 3. Percepção. I. Título.

CDD:658.314

ANA ZENILCE MOREIRA

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

Dissertação apresentada ao curso de
Mestrado Acadêmico em Administração da
Universidade Estadual do Ceará como
requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Francisco Roberto
Pinto.

Data de Aprovação:

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Francisco Roberto Pinto
Orientador

Prof. Dr. Hermano José Batista
de Carvalho

Profa. Dra. Tereza Cristina Batista de
Lima

Dissertação
Trabalho abrangente
Que requer bastante ação
Sobretudo da mente

Proporciona aprendizado
Crescimento e desenvolvimento
Por outro lado
Às vezes, assemelha-se a um labirinto

Daí, a extrema necessidade
De praticar o estudo e a paciência
Para vivenciar a possibilidade
De contribuir para a ciência

Assim tendo atendido
A execução das tarefas
As quais havia me comprometido
Dedico essas linhas modestas

Aos sujeitos diversos, cujos sobrenomes aqui se encontram:

Araújo, Brasil, Costa, Diógenes, Freire, Freitas, Ferrer, Gurgel, Ipiranga,
Matos, Monte, Moraes, Moreira, Nobre, Oliveira, Pinheiro,
Pinto, Peñaloza, Plutarco, Silva, Soares,
Torres, Uchoa, Vieira...

AGRADECIMENTOS

Quantos nomes gostaria de mencionar nesse espaço, pois várias pessoas contribuíram para a realização desse trabalho. Assim, agradeço em forma de prece, por todos que estiveram presentes no decorrer desse propósito.

Deus, pai, criador e onipotente! Um dia senti no coração o imenso desejo de tornar-me mestre. Comecei então a trilhar a busca por esse caminho, e logo muitos percalços surgiram. Contudo, o teu amor era a bússola que a todo instante me orientava e me dizia para persistir. Por isso, inicialmente agradeço a ti, por essa realização que se materializa por meio dessa dissertação.

Peço-te mestre divino, para que seja sempre como a luz de um farol a guiar e iluminar:

Os dirigentes dessa nação para a criação e manutenção de políticas e medidas eficientes, sobretudo na área da educação;

Os gestores e empresários, instruindo-lhes a aplicação de um olhar humanizado nas organizações e as instituições de ensino superior por acolher e contribuir com a formação de futuros profissionais e as instituições financiadoras por proporcionarem o suporte material imprescindível;

Os professores e orientadores por difundirem o conhecimento, em especial pela dádiva ter sido orientada pelo estimado mestre, Professor Dr. Francisco Roberto Pinto;

A família por ser à base dos indivíduos, sobretudo aos meus queridíssimos pais: Moreira e Zenilda; os colegas por serem a célula multiplicadora do ensino e aprendizado e aos amigos pelo apoio incondicional;

Os trabalhadores, respondentes da pesquisa, por serem os sujeitos fundamentais, contribuintes para a obtenção dos resultados e os profissionais da saúde por fornecerem o suporte físico e mental necessário;

A todos os companheiros que acreditaram e contribuíram para a realização desse trabalho, sobretudo aqueles que dificultaram a realização do mesmo, pois os obstáculos e críticas encontrados foram revertidos em coragem e determinação.

Obrigada mestre Jesus!

“Como bons administradores da multiforme graça de Deus, cada um coloque à disposição dos outros o dom que recebeu” (1 Pedro 4, 10)

RESUMO

O estudo da qualidade de vida no trabalho, seja em organizações públicas ou privadas, visam a atender as necessidades dos empregados, com o propósito de resolver, ou diminuir problemas que prejudicam os seus desempenhos, assim como obter o crescimento da organização e a humanização do ambiente laborativo. O objetivo geral deste trabalho foi identificar a percepção dos funcionários não docentes acerca da QVT, nas Instituições de Ensino Superior localizadas em Fortaleza e sua Região Metropolitana, sobretudo devido a um significativo incremento quantitativo de IES, além da relevância desses profissionais na execução das atividades que exercem no meio acadêmico. Foi aplicado um questionário em escala *likert*, a 553 funcionários não docentes, com base no modelo teórico de QVT desenvolvido por Richard Walton (1973). O tratamento dos dados foi realizado por métodos estatísticos descritivos e inferencial. Foram realizados cálculos percentuais, médias, tabelas de frequências e aplicado o teste não paramétrico de Kruskal-Wallis. Desse modo, foi utilizado o *software* Excel® e o *software Statistical Package for Social Sciences* (SPSS)®, versão 18. Verificou-se que dentre as oito categorias do modelo de Walton, as seis seguintes foram apontadas de modo satisfatório pelos respondentes: Condições de trabalho, Uso e desenvolvimento de capacidade, Constitucionalismo e Trabalho e espaço total de vida, destacaram-se sobretudo as categorias Relevância da vida no trabalho e Integração Social na empresa. Em contrapartida, de forma insatisfatória foram verificadas as categorias Compensação justa e adequada e Oportunidade de Crescimento. Esse estudo limitou-se a analisar os maiores e menores resultados (médias) no que tange as categorias da QVT, sendo sua principal contribuição constatar que as IES de pequeno porte demonstraram resultados diferenciados e maiores em termos de média, em comparação as IES de médio e grande porte, sobretudo acerca da categoria Compensação justa e adequada. Sugere-se investigar a razão desse resultado diferenciado nas IES de pequeno porte, assim como a realização de estudos que contemplem de forma mais detalhada a avaliação do grau de satisfação e a importância de cada indicador que compõe as categorias da QVT.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho; Humanização; Percepção.

ABSTRACT

The study of the quality of life in the work, either in public or private organizations aims to take care of the necessities of the employees, with the intention to decide, or to diminish problems that harm its performances, as well as getting the growth, the prosperity of the organization and the humanization in the environment of work. In this manner, the general objective of this research it was to identify the perception of the employees not professors concerning the QVT, in the Institutions of Superior Education located in Fortaleza and its Region Metropolitan, over all had to a significant quantitative increment of IES, beyond the relevance of these professionals in the execution of diverse and important activities that exert in the academic environment. For this, it was applied a questionnaire in Likert scale for the 553 employees not professors, on the basis of the theoretical model of quality of life in the work developed for Richard Walton (1973). The treatment of the data was carried through by descriptive and inferencial statistical methods. Therefore, it was carried through percentile, average calculations, tables of frequency and after that applied the test of Kruskal-Wallis. It agrees to detach that for the descriptive treatment it was used the Excel software and the inferencial treatment for the software Statistical Package will be Social Sciences (SPSS), version 18. Analyzing itself in a general way, it was verified that amongst the eight inherent categories to the model of Walton, the six following ones had been pointed in satisfactory way for the respondents: Conditions of work, Use and development of capacity, Constitutionalism and Work and total space of life, had been distinguished the categories over all Relevance of the life in the work and Social Integration in the company. On the other hand, of unsatisfactory form the categories had been verified Adequate compensation and Chance of growth. This study was limited to analyze highest and lowest results (means) concerning the categories of QWL, its main contribution it was to evidence the IES of small large had demonstrated resulted differentiated and bigger in terms of average, comparison the IES of medium and great one, over all concerning the Appropriate compensation category. It is suggested to investigate the reason of this result differentiated in the IES of small transport, as well as the accomplishment of studies that they more contemplate of form detailed the evaluation of the satisfaction degree and the importance of each indicator that composes the categories of the QWL.

KEYWORDS: Quality of working life; Humanization; Perception.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Cálculo amostral de funcionários a serem entrevistados nas IES.....	47
Tabela 2 - Validação por Alfa de cronbach global	51
Tabela 3 - Validação do Instrumento de medição por Alfa de Cronbach	52
Tabela 4 - Distribuição dos respondentes segundo o gênero.....	54
Tabela 5 - Distribuição dos respondentes segundo faixa etária.....	55
Tabela 6 - Distribuição dos respondentes segundo o tipo de Instituição de Ensino Superior	56
Tabela 7 - Distribuição da frequência segundo o grau de instrução.....	56
Tabela 8 - Cargo ou função	57
Tabela 9 - Distribuição dos respondentes acerca da renda recebida nas IES	58
Tabela 10 - Distribuição dos respondentes segundo vínculo empregatício.....	59
Tabela 11 - Distribuição dos respondentes segundo o turno de trabalho	60
Tabela 12 - Dedicção exclusiva	61
Tabela 13 - Tempo de trabalho nas IES	62
Tabela 14 - Avaliação dos funcionários não docentes para as categorias da QVT, conforme porte das IES.	64
Tabela 15 - Avaliação total dos funcionários não docentes acerca da QVT, conforme porte das IES.....	65
Tabela 16 - Avaliação total dos funcionários não docentes das IES acerca das categorias da QVT, em ordem decrescente de média.....	65
Tabela 17 - P-valor da diferença entre as médias da QVT por porte dos funcionários das IES verificados dois a dois	67
Tabela 18 - P-valor da diferença entre percepção dos funcionários em relação as categorias da QVT duas a duas (média)	68
Tabela 19 – Avaliação dos funcionários não docentes acerca das categorias da QVT, Conforme gênero e porte das IES.....	69
Tabela 20 – Avaliação dos funcionários não docentes acerca das categorias da QVT, Conforme tipo e porte das IES	70

Tabela 21 – Avaliação dos funcionários não docentes acerca das categorias da QVT, Conforme instrução e porte das IES	71
Tabela 22 – Avaliação dos funcionários não docentes acerca das categorias da QVT, Conforme renda (em salário mínimo) e porte das IES	74
Tabela 23 – Avaliação dos funcionários não docentes acerca das categorias da QVT, Conforme vínculo empregatício e porte das IES	77
Tabela 24 – Avaliação dos funcionários não docentes acerca das categorias da QVT, Conforme turno de trabalho e porte das IES	79

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Distribuição dos respondentes segundo o gênero.....	54
Gráfico 2 – Distribuição dos respondentes segundo faixa etária.....	55
Gráfico 3 – Distribuição dos respondentes segundo o tipo de Instituição de Ensino Superior	56
Gráfico 4 – Distribuição da frequência segundo o grau de instrução.....	57
Gráfico 5 – Cargo ou função	58
Gráfico 6 – Frequência da renda recebida em salários mínimos pelos funcionários nas IES	59
Gráfico 7 – Distribuição dos respondentes segundo vínculo empregatício.....	60
Gráfico 8 – Distribuição dos respondentes segundo o turno de trabalho	61
Gráfico 9 – Dedicção exclusiva.	62
Gráfico 10 – Distribuição dos respondentes segundo o tempo de trabalho nas IES.	63

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABC – Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano
ANOVA – Análise de variância
APARH - Associação Paulista de Recursos Humanos
AU – Autonomia
CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CMAAd - Curso de Mestrado Acadêmico em Administração
EMBRAPA - Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária
ENANPAD – Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração
FAC - Faculdade Cearense
FAK - Faculdade Kuriós
FAMETRO - Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza
FATE - Faculdade Ateneu
FCF - Faculdade Católica de Fortaleza
FE - *Feedback* extrínseco
FT - *Feedback* do próprio trabalho
FTDR - Faculdade Darcy Ribeiro
IES – Instituições de Educação Superior
IFCE - Instituto de Educação Federal Ciência e Tecnologia do Ceará
INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
IR - Inter-relacionamento
IT - Identidade da tarefa
JDS - *Job Diagnostic Survey*
LILACS – Índice da literatura científica e técnica da América Latina e Caribe
MEC- Ministério da Educação
ProQOL - *Professional Quality of Life Scale*
QV – Qualidade de Vida
QVT - Qualidade de Vida no Trabalho
RATIO - Faculdade Teológica e Filosófica
RH – Recursos Humanos
SPSS - *Software Package for the Social Sciences*
ST - Significado da tarefa

UECE - Universidade Estadual do Ceará

UFC - Universidade Federal do Ceará

UFMG - Universidade Federal de Minas Gerais

UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul

UNIFOR - Universidade de Fortaleza

USP - Universidade de São Paulo

VH - Variedade de habilidades

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	19
2.1 Conceitos e dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)	19
2.1.1 A importância e os benefícios da QVT	22
2.1.1.1 <i>Os Programas de qualidade de vida no trabalho</i>	24
2.1.1.2 <i>A função de humanização da gestão de pessoas e as implicações para a QVT</i>	27
2.2 Abordagens interdisciplinares e novas alternativas sobre QVT	30
2.3 Estudos internacionais sobre QVT	32
2.4 Estudos brasileiros sobre QVT	37
2.5 Modelo teórico de Richard Walton	39
2.5.1 Condições de segurança e saúde no trabalho	40
2.5.2 Compensação justa e adequada	40
2.5.3 Oportunidade de uso imediato e desenvolvimento de capacidades	41
2.5.4 Chances de crescimento contínuo e segurança de emprego	41
2.5.5 Integração social na empresa	41
2.5.6 Constitucionalismo	42
2.5.7 Trabalho e espaço total de vida	42
2.5.8 Relevância social da vida no trabalho	42
3 METODOLOGIA	43
3.1 Tipologia da Pesquisa	43
3.2 Delimitação territorial	44
3.3 Universo e amostra da pesquisa	44
3.4 Instrumento de coleta de dados	47
3.5 Tratamento e análise de dados	49
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	53
4.1 Perfil dos funcionários não-docentes	53
4.2 Análise dos dados obtidos na mensuração das categorias da QVT	63
4.3 Teste não paramétrico de Kruskal Wallis	66
4.4 Análise comparativa entre as variáveis do perfil e as categorias da QVT	68
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	81
REFERÊNCIAS	84
APÊNDICE	95

1 INTRODUÇÃO

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

As transformações ocorridas no trabalho são muitas vezes resultantes dos avanços tecnológicos e contribuem para uma nova perspectiva de análise da relação do homem com o labor. Pois, nesse contexto de trabalho em que o homem está inserido, percebe-se a necessidade de incorporar a esta análise, ora restrita ao comportamento do homem, o ambiente no qual ocorre à atividade e que a condiciona, e as conseqüências deste para o indivíduo e para a produção. Ademais, no que diz respeito ao perfil dos trabalhadores, as alterações indicam a valorização da polivalência, do comprometimento organizacional, da qualificação técnica, da participação criadora, da mobilização da subjetividade, da capacidade de diagnosticar e, portanto, de decidir (ABRAHÃO & PINHO, 2002).

Essas mudanças organizacionais precisam de análises tanto teóricas quanto empíricas. Vieira (2002) afirma que nos Estados Unidos existe uma estrutura teórica desenvolvida e voltada para a humanização do trabalho, em que se estuda a qualidade de vida no trabalho (*Quality of Working Life*) como linha de pesquisa da ciência comportamental, a qual se encontra também bastante desenvolvida em países como Canadá, França (*Qualité de la Vie au Travail*) e Suécia.

Conforme Sant`Anna e Kilimnik (2011), a história da qualidade de vida no trabalho, no Brasil é permeada por seu caráter elitista, tendo como foco de seus estudos por longo tempo a alta e média gerência, sobretudo nas grandes corporações. No entanto, já se podem evidenciar estudos junto a outras categorias profissionais e funcionais, incluindo psicólogos, bibliotecários, professores, entre outros.

Segundo relata Fernandes (1996), no Brasil, a preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surgiu mais tardiamente, em função da preocupação com a competitividade das empresas, sobretudo em um contexto de maior abertura para a importação de produtos estrangeiros e na esteira dos programas de qualidade total.

Conforme aponta Limongi-França (2004), a qualidade de vida no trabalho faz parte das mudanças pelas quais passam as relações de trabalho na sociedade moderna em rápida transformação. Assim, as organizações enfrentam um ambiente dinâmico e precisam acompanhar esse novo cenário de mudanças. Por isso, diversos locais de trabalho sofrem transformações e impactos sobre a organização do trabalho e dos trabalhadores. Conforme afirmativa de Robbins (1999) não seria exagero afirmar que a mobilização das pessoas é fundamental para promover mudança, visto que nada acontece sem elas. Embora tenham propriedades físicas, como edifícios, escritórios e equipamento as organizações são agregados de pessoas que trabalham.

Vários pesquisadores, ao longo desses períodos, têm se dedicado à elaboração de modelos o quais buscam avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho sob diversos aspectos. Dentre esses, podem ser citados: Walton (1973); Hackman e Oldham (1975); Westley (1979); Werther e Davis (1983), Huse e Cummings (1985) e Fernandes (1996).

Magri e Kluthcovsky (2007), ao investigarem o banco de dados da Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), no período compreendido entre 1989 e abril de 2005, analisaram os objetivos dos estudos, relacionados aos artigos de periódicos, monografias, dissertações e teses e constataram que 35,2% das pesquisas objetivavam avaliar a qualidade de vida (geral ou no trabalho), 21,6% discutir sobre qualidade de vida no trabalho e 10,8% visavam a avaliar a percepção da qualidade de vida no trabalho, conforme realizado nessa pesquisa. Nesse mesmo estudo, constatou-se que os trabalhadores da saúde foram os sujeitos mais pesquisados, 35,2%, seguidos dos professores, 21,6%, enquanto os trabalhadores em geral representaram 5,4% dos sujeitos pesquisados.

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

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

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

Desse modo, a partir da verificação de um significativo incremento quantitativo de Instituições de Ensino Superior e da lacuna de estudos com esse interesse de investigação, sobretudo no âmbito local e com esse público, foi estabelecido nesse trabalho o número de empregados, como critério de classificação do porte das instituições de ensino superior, sendo os sujeitos dessa pesquisa, os funcionários não docentes atuantes nas Instituições de Ensino Superior públicas e privadas.

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

Uma vez que haja satisfação dos trabalhadores, torna-se facilmente alcançável o incremento na qualidade dos serviços a beneficiar a todos, estejam no papel de gestor,

funcionário, professor ou aluno, ou sejam outros públicos que de alguma forma se beneficiam com os serviços realizados nessas instituições.

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

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

- a) Caracterizar o perfil dos funcionários não docentes que trabalham nas diversas unidades administrativas das IES, segundo aspectos demográficos e socioeconômicos, tais como: gênero, faixa etária, tipo de instituição de ensino superior, grau de instrução, cargo ou função, renda, vínculo empregatício, turno de trabalho, dedicação exclusiva e tempo de trabalho;
- b) Analisar as percepções dos funcionários não docentes, sobre os aspectos da QVT, considerando o porte das IES e o modelo de Walton;
- c) Comparar as percepções dos funcionários não docentes, sobre os aspectos das categorias da QVT, considerando algumas variáveis do perfil da população alvo (gênero, tipo de instituição, instrução, renda, vínculo empregatício, e turno de trabalho).

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

Após o exposto, tiveram-se as seguintes hipóteses como respostas provisórias à problemática dessa pesquisa.

- a) H1 – A percepção dos funcionários não docentes que trabalham nas diversas unidades administrativas das IES apresentam diferenças significativas quanto a QVT, segundo os aspectos demográficos e socioeconômicos.
- b) H2 – A percepção dos funcionários não docentes acerca da QVT nas IES de pequeno porte é diferente da percepção dos funcionários das IES de médio e grande porte.

- c) H3 – A percepção acerca da categoria compensação justa e adequada é o aspecto mais relevante segundo os funcionários nas IES, no que tange a QVT;
- d) H4 – Há diferenças de percepções acerca da QVT, no que se refere à comparação com algumas variáveis do perfil.

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

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

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

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

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

2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O presente capítulo versou sobre a qualidade de vida no trabalho, seus conceitos e dimensões, importância, benefícios e programas, a função de humanização da gestão de pessoas e as implicações para a QVT, abordagens interdisciplinares e novas alternativas sobre QVT, estudos internacionais sobre QVT, estudos brasileiros sobre QVT e o modelo teórico de Richard Walton (1973).

2.1 Conceitos e dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

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

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

Albuquerque e França (1998) definem a qualidade de vida no trabalho como um conjunto de ações de uma empresa, que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando a propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para a realização do trabalho.

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

Na concepção de Rodrigues (1999) a QVT tem sido uma preocupação do trabalhador desde o início de sua existência, com outros títulos, em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar o labor e trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa. O autor também menciona que os ensinamentos de Euclides (300 a.C.) de Alexandria sobre os princípios da Geometria, historicamente exemplificando, serviram de inspiração para a melhoria do método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo, assim como a Lei das Alavancas, de Arquimedes, formulada em 287a.C., veio a diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores.

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

Segundo Vasconcelos (2001), no século XX, Elton Mayo pesquisou sobre a satisfação do indivíduo no trabalho e o comportamento humano, assim como a motivação dos indivíduos para a obtenção das metas organizacionais e a qualidade de vida do trabalhador. Sua contribuição ocorreu principalmente por meio de pesquisas e estudos realizados no início dos anos 1920 e efetuados na Western Electric Company (Hawthorne, Chicago) o que resultou no que seria mais tarde denominada Escola de Relações Humanas, na Teoria da Administração.

O trabalho realizado por Maslow (1954), com foco nos estudos sobre a motivação humana, objetivou explicar o comportamento individual dos trabalhadores e concebeu a hierarquia das necessidades, composta de cinco tipos de necessidades fundamentais: fisiológicas, de segurança, sociais, estima e auto-realização. Esse trabalho contribui no movimento da qualidade de vida no trabalho alertando os gestores das organizações para as necessidades humanas acerca da ordem econômica; mas, também, sociais e psicológicas. Como já amplamente aceito, as condições de trabalho e a remuneração não são os únicos fatores que influenciam na qualidade de vida dos trabalhadores, mas outros aspectos, como aceitação no grupo, orgulho, identificação com seu trabalho, autoestima e autorrealização são itens importantes para a satisfação do trabalhador. As organizações têm condições de satisfazer muitas dessas necessidades, contribuindo para que seus membros alcancem uma boa qualidade de vida e sintam-se comprometidos com seu desenvolvimento contínuo (MEDEIROS, 2002).

Conforme Vasconcelos (2001), Douglas McGregor com as chamadas Teorias X e Y, considerava, dentre outras coisas, que o compromisso com os objetivos depende das recompensas à sua consecução e que o ser humano não só aprende a aceitar as responsabilidades, como passa a procurá-las. Convém mencionar que várias dimensões de seu trabalho são analisadas e consideradas em programas de qualidade de vida no trabalho

Pesquisas realizadas por Herzberg (1968) detectaram que os engenheiros e contadores entrevistados associavam a insatisfação com o trabalho ao ambiente laboral e a satisfação com o trabalho ao conteúdo deste. Desse modo, os fatores higiênicos que são capazes de produzir insatisfação compreendem a política e a administração da empresa, as relações interpessoais com os supervisores, supervisão, condições de trabalho, salários, status e segurança ao trabalho. Enquanto os fatores motivadores que são geradores de satisfação abrangem a realização, o reconhecimento, o próprio trabalho, a responsabilidade e o progresso ou desenvolvimento (FERREIRA; REIS; PEREIRA, 1999; RODRIGUES, 1999).

Ao analisar as amostras das suas pesquisas com os profissionais selecionados, Herzberg (1968) percebeu que, quando as pessoas se sentiam insatisfeitas com o seu trabalho, estavam preocupadas com o ambiente em que trabalhavam. Denominou este achado de Fator de Higiene ou Manutenção. Herzberg deu-lhe este nome porque o fator descreve o ambiente das pessoas e tem a função de prevenir a insatisfação no trabalho, mas a solução dos problemas identificados não é capaz de produzir satisfação. Em contrapartida, quando os entrevistados se sentiam satisfeitos com o trabalho, estavam se referindo ao trabalho em si. A este achado, denominou de Fator Motivador, pois envolvia sentimentos de realização e crescimento profissional (GOMES, 2006).

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

Apesar de essa terminologia ter recebido considerável atenção, ainda existe alguma incerteza com relação ao sentido exato do termo qualidade de vida no trabalho, o qual engloba vários aspectos como: motivação, satisfação, condições de trabalho e estilos de liderança. Essa dificuldade de conceituação talvez decorra do fato de se tratar de uma expressão abrangente, bastante subjetiva e relativamente nova. Acrescenta Walton (1973) que não se pode definir uma definição consensual a expressão qualidade de vida no trabalho, e a

partir das publicações consultadas, o autor afirma que esse conceito global, envolve o atendimento as necessidades e aspirações humanas, assim como atos legislativos que protegem o trabalhador calcado na idéia de humanização do trabalhador e na responsabilidade social da empresa.

2.1.1 A importância e os benefícios da QVT

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

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

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

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

Ademais, no entender de Sant’Anna, Costa e Moraes (2000), a qualidade de vida no trabalho é um importante instrumento de apoio à gestão de recursos humanos, pois

potencializa o estabelecimento de canais de diálogo entre empresa e empregados e permite, por conseguinte, ações organizacionais mais efetivas.

Na visão de Cavalcanti et al. (2001), a qualidade de vida no trabalho busca resgatar a humanização do ambiente total da empresa. A isto denominam de inteligência empresarial.

Os autores argumentam esse ponto de vista da seguinte forma (CAVALCANTI et al., 2001, p. 14):

A tecnologia, no fundo, iguala as empresas; as pessoas é que fazem a diferença. E a nova economia exige uma nova forma de gestão, tanto das pessoas quanto da tecnologia. Não mais aquela empresa hierarquizada, onde manda quem pode e obedece quem tem juízo, mas uma empresa que valoriza a criatividade e compartilhamento de ideias, uma empresa que aprende com seus colaboradores, parceiros e clientes.

Para Walton (1973), a qualidade na vida no trabalho preocupa-se com determinados valores humanísticos e ambientais, os quais, de certa forma, são negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

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

Nesse mesmo sentido, Hackman e Oldham (1971) percebem a qualidade de vida no trabalho como “um instrumento capaz de tonar os cargos mais produtivos e satisfatórios e, por meio dos mesmos, aumentar os níveis de motivação e bem-estar dos trabalhadores” (SANT`ANNA e KILIMNIK, 2011, p. 11).

Segundo advertência de Taveira (2009), a qualidade de vida no trabalho pode estar ligada ou não à produção. Não há uma relação de causa e efeito, pois uma empresa pode ter uma alta produção e não ter QVT. Todavia, se uma empresa não investir em QVT, fatalmente serão criadas lacunas interferentes em médio ou longo prazo na produtividade.

A autora ainda menciona que a empresa que investe em QVT poderá não obter uma produtividade proporcional ao investimento. Daí decorre a razão por que, comumente, as empresas adquirem uma maior produtividade quando estabelecem altas estratégias de controle, pois as pessoas acabam produzindo muito, devido ao medo de serem demitidas ou de sofrerem retaliações. Desse modo, pode-se perceber que, antes, os estudos de QVT estavam voltados para produtividade e incentivo; mas, a partir de Walton, os estudos começaram a se voltar também para a subjetividade como uma forma de intermediação.

Sob a ótica de Detoni (2001), a qualidade de vida no trabalho sempre visa a facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa. Em contrapartida, conforme relatam Macedo e Matos (2007), os resultados positivos de algumas pesquisas sobre a avaliação da QVT têm sido fonte de desconfiança por parte de estudiosos mais críticos, os quais acreditam que muitas empresas, embora afirmem que seus funcionários são importantes, ainda persistem em tratá-los como recursos, devido à forma como está organizado o trabalho na sociedade, ou pelos valores exigidos dos profissionais.

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

Por fim, conforme destaca Levering (1986), a importância da qualidade de vida no trabalho é mais que mera política de redução de custos, pois possibilita o bom convívio do indivíduo com a organização em que trabalha. Um bom ambiente e benefícios que satisfaçam as expectativas dos colaboradores podem garantir um clima de confiança entre os empregados.

2.1.1.1 Os Programas de qualidade de vida no trabalho

Atualmente, uma organização que possui um programa de qualidade de vida para o trabalhador consegue competitividade no mercado, diferenciação, boa visibilidade pela sociedade, cultura organizacional forte e, conseqüentemente, um bom clima organizacional, se preocupando com a integração do ser humano por meio de uma visão holística (MANCEBO, 2010).

Conforme Taveira (2009), os programas de qualidade de vida no trabalho podem ser planejados objetivando prevenir o adoecimento ocupacional conforme proposta da ergonomia da atividade, atrelada a práticas antiestresse, visando a compensar e eliminar o desgaste. Pilatti e Bejarano (2005) enfatizam que embora esses programas possam ser vistos como esforço democratizador, sua finalidade não é somente ampliar a autoridade ou o poder dos empregados, mas aumentar a eficiência produtiva e melhorar as circunstâncias físicas e mentais sob as quais as pessoas atuam.

Na concepção de Pereira (2003), os programas de qualidade de vida no trabalho podem aumentar a produtividade pela melhoria da comunicação e coordenação entre os funcionários e os diversos setores da empresa, assim como incrementar a motivação do trabalhador no que diz respeito aos seus aspectos individuais. Tais programas visam a sanar ou amenizar as dimensões avaliadas e proporcionar maior responsabilidade, autonomia, participação no processo decisório, nos resultados e no seu desenvolvimento completo, em que o indivíduo terá maior oportunidade de realização pessoal e progresso em seu trabalho.

O autor ainda sugere que é preciso haver esforço para desenvolver a conscientização e preparação de uma postura de qualidade com visão holística, com valorização dos fatores biopsicossocial e organizacional. Pois uma empresa humanizada, voltada para seus funcionários, promove a melhoria na qualidade de vida e de trabalho, visando à construção de relações mais democráticas e justas, as quais abrandam as desigualdades e diferenças contribuindo para o desenvolvimento e crescimento das pessoas.

Dizem Ferreira et al. (2009, p. 329):

[...] a implementação de QVT requer uma política de comunicação que dissemine, estimule e consolide uma cultura organizacional centrada em valores, crenças e ideias voltadas para o bem-estar individual e coletivo, dando visibilidade para práticas bem sucedidas, bem como promovendo a reflexão coletiva dos problemas existentes que comprometem a QVT.

E ainda acrescentam que a concepção e a implantação dos programas de qualidade de vida no trabalho, feitas de forma participativa, vêm se afirmando como uma alternativa para compatibilizar bem-estar, eficiência e eficácia nas organizações. Portanto, os autores enfatizam que sua implantação deve ser transversal a toda estrutura organizacional e conduzida com base em uma sinergia organizacional que implique efetivamente o compromisso de dirigentes e gestores, cooperação interdisciplinar de todos especialistas envolvidos e, sobretudo, parcerias intersetoriais e sindicais (FERREIRA, 2009).

Todavia, Milkovich e Boudreau (2000), alertam que muitos desses programas iniciados ainda na década de 70 foram abandonados, pois enfrentaram os seguintes problemas:

- a) O esforço para mudança é isolado – independente de ser confinado em um setor específico da empresa ou tratado como experimentação.
- b) A mudança é isolada – não há modificação na hierarquia e nos modelos de tomada de decisão para dar apoio a nova abordagem.
- c) O envolvimento dos empregados limita-se a uns poucos aspectos que não estão ligados ao modo como o trabalho é de fato realizado ou a decisões negociais críticas.
- d) Os diretores e gerentes não estão envolvidos no esforço de mudança e por essa razão reagem negativamente à participação dos empregados.

Taveira (2009) adverte que a ineficácia dos programas de qualidade de vida no trabalho surge posteriormente, quando os funcionários parecem frustrados, com sentimentos de repúdio pelas empresas, por se sentirem mais manipulados e comprados com tais atividades do que efetivamente envolvidos, respeitados e motivados. O autor destaca que um funcionário somente se compromete com uma empresa se esta se comprometer com ele, fato que remete a uma relação de confiança.

Gutierrez et al. (2005) mencionam que, para otimizar os resultados de uma política de intervenção em qualidade de vida na empresa, é conveniente perceber o trabalho em sua totalidade, visto que sua eficiência máxima depende do conhecimento técnico específico de cada atividade, assim como depende do desenvolvimento de espírito de equipe, da presença de recursos de apoio adequados e pessoas em condições apropriadas nas esferas física, mental/intelectual e emocional/psicológica.

Conforme advertência de Kurogi (2008), a partir do momento em que ações de qualidade de vida no trabalho são inseridas na organização, ocorre impactos em sua cultura. Portanto, é necessária com antecedência a realização de um planejamento global das necessidades e estratégias a serem utilizadas para sua implementação.

Ferreira e Stefano (2006) evidenciam que o investimento em QVT corresponde a uma ferramenta necessária para prevenir e reduzir os elevados números que se referem a absentéismo, acidentes e doenças do trabalho, desmotivação, insatisfação e afastamentos, ou seja, a uma série de situações que intervêm relativamente no desempenho profissional e organizacional.

2.1.1.2 A função de humanização da gestão de pessoas e as implicações para a QVT

A humanização no trabalho e a QVT foram popularizadas no início da década de 1970. Originalmente, estes termos se referiam especificamente às mudanças que melhoraram a experiência humana no trabalho ou, dito de forma inversa, a diminuição dos custos sociais e psicológicos decorrentes da produção bens e serviços (WALTON, 1980).

De acordo com a definição do sociólogo De Masi (2000, p. 330) “o novo desafio que marcará século XXI é como inventar e difundir uma nova organização, capaz de elevar a qualidade de vida do trabalho, fazendo alavancar sobre a força silenciosa do desejo de felicidade”.

As organizações nascem para atender às necessidades das pessoas, mas isso se contrapõe ao que muitos parecem acreditar. “Para que esta afirmativa seja pacificamente aceita, basta lembrar que as pessoas já haviam sido criadas, quando surgiram as organizações. Ou, então, basta lembrar que as pessoas criam as organizações”. (PINTO, 2006, p. 5).

Conforme Soviensi e Stigar (2008), atualmente a instituição deve preocupar-se em construir e manter permanentemente um ambiente e clima de trabalho propício ao bem-estar, à motivação e à satisfação dos servidores. Admitir uma filosofia de gestão de inspiração humanística – em que o ser humano seja o sujeito, fundamento e fim da vida social –, assim como reconhecer as pessoas como os recursos estratégicos mais importantes para o desenvolvimento e o sucesso institucional, se reflete em produtividade e qualidade, beneficiando os clientes e a organização, por via de consequência.

De acordo com Soviensi e Stigar (2008), o trabalho humano em organizações tem merecido a atenção de muitos estudiosos, os quais buscam compreender os fatores influenciadores do desempenho das pessoas no ambiente de trabalho. Isto ocorre porque tudo que uma organização é capaz de realizar depende, sobretudo, das pessoas com quem conta. Seja nas atividades referentes a planejamento, marketing, direção, controle, finanças e outras de apoio, seja nas atividades-fim que as pessoas desenvolvem ao longo de sua vida pessoal e profissional. Nesse contexto, a gestão de pessoas torna-se algo essencial na instituição, convindo mencionar que isto vale para todas as organizações, quaisquer que sejam as atividades a que se dedicam. A peculiaridade está em dar aos recursos humanos um tratamento adequado aos propósitos da organização e aos valores que ela expressa.

Schermerhorn, Hunt e Osborn (1999) a organização deve criar sistemas de remuneração e premiação justos, estimular a participação e a confiança além de tornar o

ambiente mais agradável e capaz de atender às necessidades individuais. Pois esses fatores pertencem ao campo de estudo do comportamento organizacional, onde se buscam ideias práticas para auxiliar as organizações a atingir alto desempenho, assim como proporcionar condições de qualidade de vida aos colaboradores.

De acordo com Pinto (2006), independentemente de uma organização ser pública ou privada, produtora de bens ou de serviços, sua declaração de Missão explica a razão pela qual foi criada. Para gerir as diversas áreas organizacionais, a Administração se divide em especializações fazendo o uso de técnicas e instrumentos que auxiliam o profissional na gestão dos recursos e no alcance dos resultados esperados. Por sua vez, a Gestão de Pessoas está inserida dentre especializações mais referidas, valendo registrar as sub-especializações, tais como Captação & Seleção, Desenvolvimento de RH, Higiene e Segurança, Gestão de Desempenho, Gestão de Cargos, Salários e Carreiras.

Analisando de um modo mais específico, Simas Junior (2009) argumenta que a área de recursos humanos deixou de ser um mero departamento dentro de uma organização, para ser o principal personagem de transformação dentro da mesma. Pois, hodiernamente, o talento humano é visto como fator competitivo no mundo globalizado. Dessa forma, a gestão de pessoas corresponde à ferramenta principal para a valorização dos profissionais, além de proporcionar uma melhor qualidade de vida nos ambientes de trabalho, envolve desde os fatores organizacionais até mesmo os biopsicossociais - biológicos, psicológicos e sociais (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

Segundo Wright e McMahan (1992), a pesquisa sobre gestão de pessoas tem seguido as seguintes abordagens predominantes e complementares: estratégica, comportamental, de recursos da firma e sistêmica. Knapik (2006), defende a idéia de que uma postura estratégica nas organizações tem sido bastante utilizada por meio da gestão de pessoas buscando a garantia de uma vantagem competitiva no mercado. Portanto, o desafio dessa área consiste principalmente, na produção do equilíbrio entre os aspectos relativos ao comportamento humano e os subsistemas da gestão de pessoas.

Consoante sugestão de Davel e Vergara (2001), a gestão de pessoas nas organizações não deveria resumir-se a um conjunto de políticas e práticas, tampouco ser definida unicamente como responsabilidade de um departamento ou de uma função. Ademais, os responsáveis pela gestão de pessoas devem perseguir objetivos que criem vantagens para a organização por meio das pessoas e vantagens na mesma proporção para as pessoas.

Tomás (2009) argumenta que para poderem alinhar sistemas, políticas e práticas, a alta direção e os profissionais de recursos humanos devem conhecer os objetivos e as

estratégias do negócio, compete a esses últimos também enfatizar a importância do papel das lideranças na Gestão de Pessoas e na geração de resultados para o negócio, criar ou desenvolver os melhores sistemas e monitorá-los com eficiência. O autor também argumenta que os sistemas de informações de RH são abastecidos com as informações geradas pelas lideranças. Há diversas variáveis envolvidas no caminho entre o desempenho individual e o desempenho organizacional. Entretanto, para que esse caminho seja bem percorrido, é preciso ter a visão do todo e das partes que compõem esse todo.

Segundo França (2011), a gestão de pessoas deve ocorrer partindo-se de uma visão integrada destas e de algumas questões fundamentais, tais como: as expectativas sobre as relações de trabalho, o contrato psicológico entre o que a pessoa quer da empresa e o que esta quer de seu pessoal, perfis de personalidade, grupos, equipes, lideranças, processos de cooperação, competição, apatia, cultura organizacional, valores, questões éticas, entre outros aspectos ligados à vida social.

Conforme entendem Soviensi e Stigar (2008), existem alguns pontos básicos para um bom ambiente de trabalho que devem ser exercidos pela gestão de pessoas bem como por todos que constituem a organização, são eles:

- a) Admitir uma filosofia social de inspiração humanística;
- b) reconhecimento do potencial humano como recurso estratégico importante para o desenvolvimento e sucesso institucional;
- c) envolvimento e comprometimento dos servidores no trabalho de melhoria do serviço, com ênfase na participação dos mesmos no processo de gestão;
- d) reconhecimento de que é necessário capacitar e profissionalizar o servidor para desenvolvimento e utilização de seu pleno potencial de modo coerente e convergente com os objetivos estratégicos da instituição;
- e) manutenção de esforços para criação e manutenção de uma cultura organizacional que conduza à excelência do desempenho e ao crescimento individual e institucional;
- f) reconhecimento por meio de prêmios ou simplesmente por intermédio de elogio, oferecer feedback quanto ao desempenho, dentre outros.

No âmbito internacional e de acordo com Bjorkman (2006), os recursos humanos têm um papel em comum com as demais unidades organizacionais, pois aspira um papel estratégico com fortes reivindicações e contribuições para o sucesso organizacional. A gestão de recursos humanos é universal, entretanto suas práticas variam em todo o mundo, pois

existem diferenças significativas na forma como a gestão de recursos humanos é conceituada, explorada e conduzida.

Mais especificamente em organizações de serviços, as perspectivas de gestão de pessoas orientam-se à criação da vantagem competitiva e à eficiência organizacional, pela criação de estruturas que permitam a operacionalização das estratégias, da formação de competências para liderar equipes de alto desempenho, da excelência no atendimento e da qualidade de vida no trabalho. Tais perspectivas baseadas na valorização do ser humano contribuem para a obtenção de altos índices de qualidade nos resultados organizacionais e, simultaneamente, promovam ações de manutenção do espírito de equipe, motivação dos funcionários, além de contribuir para que os clientes sintam-se satisfeitos com o serviço, o capital humano seja desenvolvido profissionalmente e a imagem da empresa seja altamente favorável no mercado (TOMÁS, 2009).

Aponta Hashimoto (2009) que o desenvolvimento de um clima de trabalho o qual incrementa a satisfação dos funcionários é uma das condições necessárias para se atingir desempenho superior, contudo, devido a estas condições adequadas, é necessário também que os funcionários conheçam o negócio, identifiquem oportunidades, conduzam projetos inovadores, implementem melhorias, assumam desafios e concentrem suas competências no atendimento de metas voltadas ao cumprimento da estratégia, melhoria da eficácia e busca de valor percebido por clientes e acionistas.

2.2 Abordagens interdisciplinares e novas alternativas sobre QVT

Diferentes disciplinas relacionadas ao trabalho humano – sejam elas de natureza psicológica, sociológica, antropológica, ou até mesmo econômica – se constituem objetos de fundamental importância para a realidade do nosso cotidiano. Segundo Albuquerque e Limongi-França (1998), outras ciências têm dado significativas contribuições no estudo de QVT, tais como:

- a) Saúde: nessa área, a ciência tem buscado preservar a integridade física, mental e social do ser humano, atuando sobre o controle de doenças, fornecendo avanços biomédicos e propiciando maior expectativa de vida, além da reintegração profissional da pessoa que adoece;

- b) Ecologia: considera o homem como parte integrante e responsável pela preservação do ecossistema e dos insumos da natureza, bem como ator e agente pró-ativo do desenvolvimento sustentável;
- c) Ergonomia: estuda as condições de trabalho e se fundamenta na medicina, na psicologia, na motricidade e na tecnologia industrial, visando ao conforto e ao desempenho das pessoas nas diversas posições de trabalho;
- d) Sociologia: atua sobre a dimensão simbólica do que é compartilhado e construído socialmente, demonstrando as implicações das influências (influenciado e influenciador) nos diversos contextos culturais e antropológicos da empresa;
- e) Psicologia: demonstra a influência das atitudes internas e as perspectivas de vida da pessoa e a importância do significado intrínseco das necessidades individuais para seu envolvimento com o trabalho, isso juntamente com a filosofia;
- f) Economia: ressalta a consciência de que os bens são finitos e de que a distribuição de bens, recursos e serviços devem envolver de forma equitativa a responsabilidade e os direitos da sociedade;
- g) Administração: busca aumentar a capacidade de mobilizar recursos para atingir resultados em ambientes cada vez mais complexos, mutáveis e competitivos;
- h) Engenharia: elabora formas de produção voltadas para flexibilização da manufatura, armazenamento de materiais, uso da tecnologia, organização do trabalho e controle de processos.

Conforme disponibilizado no Boletim de Rede de Estudos em Qualidade de Vida no Trabalho (2003), ao serem indagados a respeito de novas alternativas de QVT, 97% dos profissionais que participaram da 30ª reunião dos gestores de recursos humanos realizada pela Associação Paulista de Recursos Humanos (APARH) citaram como principais terapias alternativas a ginástica laboral, a yoga e a meditação. As atividades que minimizam o estresse; que buscam a conscientização; que promovem o bem estar psicológico; que estimulam a liberdade, responsabilidade e saúde integral foram citadas como as mais importantes para as pessoas. Além destas, foram mencionadas como importantes: a ginástica laboral e atividades de correção ergonômica, as alternativas que buscam o equilíbrio vida pessoal, profissional, saúde e as que promovem a integração social. (LIMONGI-FRANÇA, 2003). Em contrapartida, para Ferreira et al. (2009), costumeiramente são oferecidas diversas atividades orientadas para o bem-estar físico ou com a proposta de equilibrar aspectos físicos

e emocionais. Essas atividades, *per se*, não são inúteis, mas somente paliativas visto que o problema começa quando são utilizadas como forma de mascarar a perspectiva ideológica de trabalho e de ser humano que lhes são subjacentes.

Segundo Ogata (2004, p.1), “os recentes estudos em administração, saúde e sociologia demonstram que a abordagem em qualidade de vida no trabalho (QVT) não é somente um modismo ou um apêndice na organização”. Em consonância com essa afirmativa, Schimidt (2009), argumenta que os desafios para as instituições de saúde e enfermagem são diários, pois esse profissional precisa estar em constante atualização com um mercado competitivo, preparar-se para lidar com diferentes aspectos de sua atividade e não mais pensar que a função é imutável, ao mesmo tempo em que deve preservar o paciente, pois este é o objetivo principal de seu trabalho. Portanto, nos últimos anos o trabalhador de enfermagem passou a adotar uma jornada intensa de trabalho, horas extras, entre outros fatores que contribuem para o risco de adoecimento e insatisfação profissional além de proporcionarem prejuízos para a sua qualidade de vida no trabalho.

Em sua abordagem, Guidelli e Bresciani (2010) destacam a necessidade de se incluir a dimensão da qualidade de vida no trabalho na gestão da inovação, de forma a proporcionar um ambiente propício à consolidação dos resultados pretendidos. Sob outro ponto de vista, Mancebo; Mexas; Quelhas (2010) destacam a postura ética em relação à condição humana por parte da organização, em proporcionar condições de trabalho sem, ou pelo menos com o menor risco ocupacional para os seus colaboradores. Semelhante afirmativa é defendida por Maximiano (2007), ao mencionar que a ética como base da QVT procura identificar, eliminar resolver, ou ao menos minimizar os riscos ocupacionais, pois envolve a segurança do ambiente físico e mental requerido para cada atividade de manter salários e empregos.

De modo sintético, Limongi-França (2004) esclarece que embora a qualidade de vida no trabalho seja um tema multidisciplinar, há um alinhamento do seu objetivo a partir das escolhas de bem-estar e da percepção do que pode ser feito para atender às expectativas criadas por gestores e usuários das ações de QVT nas empresas.

2.3 Estudos internacionais sobre QVT

No âmbito internacional vários autores desenvolveram estudos e modelos relacionados às condições que interferem no trabalho humano nas organizações, dentre os

principais autores clássicos internacionais podem ser citados Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Werther e Davis (1983) e Huse e Cummings (1985), além do modelo de Richard Walton (1973).

A pesquisa de Considine e Callus (2002), teve como propósito fornecer uma referência nacional sobre a qualidade de vida no trabalho de trabalhadores australianos e demonstra os aspectos positivos e negativos da vida laborativa, a partir da percepção de 1001 empregados foram percebidas diferenças substanciais ao se compararem os trabalhadores das organizações de pequeno porte (menos de 10 trabalhadores) com os funcionários das grandes organizações (1000 ou mais empregados). Em geral, empregados das pequenas empresas tiveram uma maior qualidade de vida de trabalho do que empregados em grandes organizações. Ademais, os autores ressaltam que a insatisfação com a quantidade de trabalho de certa forma explica a insatisfação com a remuneração, pois, se os trabalhadores sentem que a quantidade de trabalho a realizar é intensa, então eles associam que não estão sendo adequadamente remunerados por seus esforços.

No trabalho realizado por Argentero, Miglioretti e Angilletta (2007), os autores objetivaram analisar os indicadores de QVT em uma coorte Italiana de trabalhadores da saúde. Para isso, foram realizadas entrevistas a 112 operadoras de saúde que pertenciam à saúde a serviço no nordeste da Itália para avaliar a qualidade de vida no trabalho, por meio da identificação dos indicadores, além de avaliar o grau de satisfação e a importância de cada indicador. Constatou-se que os seguintes critérios são importantes para definir a QVT no modelo analisado: relações com colegas, organização do trabalho, cuidado com pacientes, habilidades e crescimento profissionais. O número semanal de pacientes parece ser importante para determinar as diferenças entre os trabalhadores e a qualidade percebida na vida profissional.

Hartikainen et al. (2010), investigaram em um contexto internacional se a qualidade do emprego na Finlândia realmente é divergente de outros países nórdicos e o restante da Europa. Neste estudo foram utilizados dados dos 25 Estados-Membros da União Europeia e na Noruega totalizando 21.196 entrevistas. Os resultados reforçam os achados anteriores de que a Finlândia fica atrás de outros países nórdicos, em termos de descrição de trabalho e as percepções de ser bem pago. Em vez disso, os funcionários finlandeses foram menos preocupados com questões de saúde.

O estudo realizado por Palestini et al. (2009) visava medir a qualidade de vida profissional dos trabalhadores de saúde, mais precisamente daqueles que atuantes em acidentes e emergência. O estudo objetivou fornecer uma contribuição preliminar para a

validação italiana da qualidade profissional da escala da vida, a partir da *Professional Quality of Life Scale* (ProQOL) de Stamm (2005). A ferramenta foi aplicada a 939 trabalhadores entre 18 a 66 anos, sendo 74.9% dos trabalhadores voluntários. Os resultados confirmaram a validade de uma versão revista do instrumento original, elaborado a partir de problemas psicométricos citados na literatura e uma análise aprofundada do conteúdo dos itens além de uma análise fatorial confirmatória.

Com base no em quatro dimensões da tarefa – habilidades, autonomia, identidade da tarefa e *feedback* – Hackman e Lawer (1971) argumentavam que os trabalhadores poderiam experimentar uma significativa satisfação com o trabalho. Posteriormente, Hackman e Oldham (1975) propuseram um instrumento de pesquisa denominado Levantamento do Diagnóstico do Trabalho - *Job Diagnostic Survey* (JDS). Conforme apontam Valle e Vieira (2004, p. 63) “a qualidade de vida no trabalho é vista pelos autores como uma combinação das dimensões da tarefa que produzem motivação e satisfação em diferentes graus, com capacidade de gerar atitudes e condutas distintas nas pessoas em ambiente organizacional”.

Esse modelo propõe uma teoria relacionada às dimensões básicas da tarefa, que por sua vez influenciam psicologicamente o empregado e conseqüentemente a sua produtividade dentro da organização. Vale mencionar que o modelo sofreu bastante influência da teoria de Herzberg e de seus fatores motivacionais e higiênicos.

Segundo Hackman e Oldham (1975), os estados psicológicos dos profissionais são percebidos pelas seguintes dimensões de tarefa:

- a) Variedade de habilidades (VH): nível em que as atividades profissionais demandam a utilização de diversas habilidades do profissional, o que requer dos executantes uma boa diversidade de talentos;
- b) Identidade da tarefa (IT): nível em que a tarefa requer a execução de um trabalho completo, do início ao fim, e que este seja identificável;
- c) Significado da tarefa (ST): nível que proporciona à tarefa um impacto substancial no trabalho de outras pessoas, independentemente de pertencerem à organização ou ao ambiente externo.
- d) Autonomia (AU): nível em que a tarefa fornece aos individuo independência e liberdade para programar seu trabalho e determinar os procedimentos na sua execução;
- e) *Feedback* extrínseco (FE): refere-se às informações claras que o individuo recebe sobre seu desempenho pelos superiores, clientes e colegas;

- f) *Feedback* do próprio trabalho (FT): grau em que a própria execução do trabalho fornece informações claras e necessárias sobre seu desempenho;
- g) Inter-relacionamento (IR): grau em que o trabalho requer que o empregado lide diretamente com outras pessoas, inclusive clientes.

Após a identificação dessas variáveis é possível produzir um escore que permita refletir o potencial motivador de uma tarefa, em função de suas características. Ainda segundo os estudos de Hackman e Oldham (1974), no modelo baseado nas dimensões básicas da tarefa há três fatores influenciadores na motivação e satisfação no ambiente laboral. Tais fatores são denominados estados psicológicos críticos e compreendidos pelos seguintes aspectos: conhecimento e resultados do trabalho, responsabilidade percebida pelos resultados do trabalho e significância percebida do trabalho.

Convém mencionar, ainda, os denominados resultados pessoais e do trabalho. Estes são fatores secundários que também influenciam como as atividades são executadas e os seus resultados, sendo representados pela motivação interna ao trabalho, satisfação geral com o trabalho, satisfação com a sua produtividade, absenteísmo e rotatividade.

A necessidade de crescimento individual se correlaciona diretamente com as dimensões essenciais do trabalho e os resultados pessoais e do trabalho, no modelo desenvolvido por Hackman e Oldham (1974; 1975).

Na abordagem com ênfase sociotécnica proposta por William Westley (1979), a maioria dos esforços a favor da humanização do trabalho pode direcionar-se para a solução de um ou mais problemas de natureza econômica, política, psicológica e sociológica, os quais acarretam quatro problemáticas chaves, a saber: injustiça (desigualdade salarial), insegurança (instabilidade no emprego), alienação (baixa autoestima) e anomia (carência de uma legislação trabalhista). Cada uma dessas categorias deve ser analisada individualmente visando a solucionar os problemas existentes e a qualidade de vida no trabalho é obtida quando os postos de trabalho são humanizados a partir da minimização dessas problemáticas.

As questões de natureza econômica são detectadas por cuidados com: remuneração, benefícios, local de trabalho, carga horária, ambiente externo e equidade salarial; as questões de natureza política estão relacionadas à segurança no emprego, atuação sindical, retroinformação, liberdade de expressão, valorização do cargo e relacionamento com a chefia; os problemas de ordem psicológica são originados de questões referentes a realização profissional, desafio, desenvolvimento pessoal e profissional, criatividade, variedade e identidade de tarefas; enquanto os problemas de ordem sociológica resultam de

questões relativas à participação nas decisões, grau de responsabilidade, autonomia, relacionamento interpessoal e valor pessoal.

No modelo para verificação de qualidade de vida no trabalho proposto por Werther e Davis (1983) os fatores ambientais, organizacionais e comportamentais influenciam conjuntamente e diretamente o projeto de cargo e concorrem para a realização de um trabalho mais produtivo e com maior satisfação.

Dos fatores ambientais, o projeto de cargo deve considerar as expectativas sociais e as habilidades e disponibilidade de empregados potenciais. Assim, tais fatores relacionam-se com o meio externo à organização, ou melhor, aos aspectos sociais, culturais, históricos, competitivos, econômicos, governamentais e tecnológicos.

Os fatores organizacionais visam a identificar as tarefas concernentes ao cargo, de forma que haja um fluxo coerente de processos, da utilização de métodos e sistemas que ajustem as práticas de trabalho desenvolvidas, resultando em eficiência e produtividade, as quais são formalizadas pela racionalização, envolvem os propósitos e objetivos da instituição, assim como a organização de suas atividades, departamentos e contemplam a autonomia, a variedade do cargo, a identidade de tarefa e a retroinformação, tudo isso, buscando um aumento da motivação e satisfação. Cabe o alerta de que tornar os cargos mais eficientes pode fazer com que se tornem menos satisfatórios, enquanto de forma inversa cargos satisfatórios podem se revelar ineficientes.

Segundo Lima (1995), para Werther e Davis a eficiência tanto pode estar associada a tarefas simples e ciclos curtos, quanto a operações ou atividades complexas, conforme o nível dos trabalhadores, buscando sempre eliminar do cargo as causas de insatisfação que o trabalho pode gerar.

No modelo proposto por Huse e Cummings (1985), são sugeridos: a participação do trabalhador na resolução de problemas organizacionais; o projeto de cargo, que deve atender às necessidades tecnológicas do trabalhador e incluir o enriquecimento do trabalho, o *feedback* e os grupos de trabalho autorregulados; a inovação no sistema de recompensa, visando reduzir as diferenças salariais e de *status* entre trabalhadores; e a melhoria no ambiente de trabalho, envolvendo mudanças físicas nas condições de trabalho.

De acordo com Huse e Cummings (1985), a qualidade de vida no trabalho é uma forma de pensar que relaciona pessoas, trabalho e organização, a qual tem como aspectos mais importantes a preocupação com o trabalhador e com a eficácia organizacional e a participação dele nas decisões e problemas do trabalho.

Inicialmente, a qualidade de vida no trabalho foi definida pelos autores em termos de reação e/ou percepção das pessoas em relação ao trabalho; posteriormente, foi percebida como um método ou abordagem; por último, foi definida como um movimento, uma ideologia a ser promovida em função de seus valores sociais positivos.

2.4 Estudos brasileiros sobre QVT

No Brasil, o assunto qualidade de vida no trabalho é um tema relativamente novo, pois o interesse por ele surgiu no final da década de 1980. Algumas pesquisas têm sido desenvolvidas sobre o tema, fomentando discussões que possibilitem sua propagação e sugerindo ideias que contribuam para uma gestão mais humanística das pessoas que fazem parte das organizações.

No meio acadêmico, alguns pesquisadores e seus colaboradores merecem destaque, devido à realização de várias contribuições nacionais à comunidade científica, sobre o tema QVT, tais como: Eda Conte Fernandes, na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), apontada como sendo a pioneira dos estudos sobre a QVT; Ana Cristina Limongi-França, na Universidade de São Paulo (USP); Lúcio Flávio R. de Moraes, da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG); Tarcizio Rego Quirino, na Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA) e Zélia Miranda Kilimink, na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), dentre outros pesquisadores e grupos de estudos com grande valia, cuja atividade origina dissertações, artigos e pesquisas com metodologias diferenciadas e que envolvem profissionais de diversas áreas (MOURÃO; KILIMNIK; FERNANDES, 2005).

Em trabalho recente, Freitas e Sousa (2009) realizaram uma pesquisa propondo um modelo inédito para avaliação da qualidade de vida no trabalho em instituições de ensino superior públicas, segundo a percepção dos funcionários técnico-administrativos. Enquanto Mourão; Kilimnik; Fernandes (2005) avaliaram a qualidade de vida no trabalho de servidores locados na pró-reitoria de pessoal e sugeriram a realização de pesquisas em instituições que estejam realmente abertas a mudança, a fim de que o distanciamento entre o discurso e a prática sejam diminuídos. Ressaltam, também, a importância do papel dos gestores ou profissionais de RH na implantação de QVT.

Moraes et al. (2003), abordaram as implicações do gênero na qualidade de vida e estresse no trabalho da Polícia Militar do Estado de Minas Gerais. Os autores inferiram que as mulheres percebem melhor qualidade de vida no trabalho, pois demonstram maior satisfação

com as características intrínsecas do trabalho. Todavia, as mulheres têm que se esforçar mais para alcançar o mesmo nível de reconhecimento profissional do homem, o que as torna mais vulneráveis ao estresse. Também ressaltam que elas estão pagando um alto preço pela sua inserção numa instituição tradicionalmente masculina.

Na área de saúde, mais especificamente na área de enfermagem, conforme relata Schmidt (2009), tanto as primeiras pesquisas desenvolvidas sobre a qualidade de vida no trabalho quanto as mais atuais se relacionaram a fatores comportamentais, como a motivação e a insatisfação no trabalho. Nestas investigações realizadas por diversos autores, a insatisfação do trabalhador ficou evidente principalmente com relação à política organizacional, à supervisão técnica, salário e condições de trabalho.

No trabalho realizado por Lima (1995), foi avaliado o nível de satisfação dos operários de empresas da construção civil de pequeno porte. O estudo estava diretamente relacionado com as melhorias implementadas pelas empresas em seus canteiros de obras e foi constatado que, nas empresas cujas melhorias foram efetivadas, houve um grau de satisfação maior em relação à qualidade de vida no trabalho do que naquelas que não implementaram melhorias ou promoveram menores intervenções.

Nos resultados obtidos na dissertação realizada por Adorno (2005), e sintetizando a categoria interação indivíduo-organização, concluiu-se que, no geral, os docentes da rede pública em Belo Horizonte sentem-se moderadamente satisfeitos em seis das oito variáveis que compõem essa categoria. A insatisfação se manifesta, principalmente, no que tange às variáveis: compensação justa e adequada e oportunidade de crescimento profissional.

Macedo e Matos (2007), com uso do Modelo de Walton, constataram que os funcionários da Unicentro atuantes no *Campus* universitário de Irati, de modo geral, estão mais satisfeitos do que insatisfeitos em relação à QVT. Contudo, os altos percentuais de discordância com determinados indicadores demonstram que é necessário mais esforço da Instituição no sentido de melhorar as condições de QVT, sobretudo no que se refere à compatibilidade da remuneração pessoal com a dos demais funcionários, às condições gerais de trabalho e ao tratamento justo e igualitário.

Na pesquisa aplicada a funcionários públicos por Garcia (2010), foi revelado que quase metade dos funcionários afirma ter uma QVT razoável, enquanto os demais entrevistados demonstraram satisfação. Os principais motivos de insatisfação constatados foram baixos salários e falta de oportunidade de crescimento.

Drumond (2007) verificou em uma empresa de artefatos de borracha que os aspectos relacionados à relevância da vida social no trabalho, integração social e o trabalho e

espaço total de vida possuem uma percepção positiva por parte dos funcionários. Em contrapartida, as condições de trabalho e a remuneração foram os itens que apresentaram um resultado mais negativo por parte dos empregados da empresa. Desse modo, as dimensões que dizem respeito às necessidades sociais do indivíduo são avaliadas positivamente, enquanto nas dimensões voltadas à realização do indivíduo como profissional foi encontrada uma avaliação negativa.

No estudo de caso realizado por Guidelli e Bresciani (2010), aplicado a funcionários da indústria petroquímica do Grande ABC, ao serem questionados sobre o conceito de QVT que a organização utiliza para conduzir suas ações de bem-estar para o empregado, houve unanimidade de respostas em relação à preservação da integridade física do trabalhador. Devido à manipulação de seus produtos e aos riscos de acidentes, essas indústrias representam elevados riscos aos trabalhadores e ao meio ambiente. Outra característica bastante mencionada foi a atuação da empresa em relação à responsabilidade social para com a comunidade, principalmente no que concerne à preservação do meio ambiente. Convém destacar, também, os programas direcionados para a comunidade que despertam no trabalhador orgulho de pertencer à organização.

Na pesquisa realizada por Antunes e Oliva (2010), de uma maneira geral foi constatado que os comissários de bordo entrevistados foram otimistas em suas respostas. Sem dúvida, o fator que mais influencia a qualidade de vida no trabalho dessa categoria refere-se à remuneração. As pessoas têm orgulho das empresas onde trabalham, existe Responsabilidade Social para com os funcionários, respeito pelo produto ofertado, treinamento e a remuneração adequada. Segundo percebido, a gestão de pessoas que ocorre neste ramo de atividade está direcionada para um modelo de gestão mais moderno onde se valoriza a força de trabalho, as equipes são engajadas e existe emprego em longo prazo, pois o tempo de empresa das pessoas entrevistadas foi de quase dezoito anos. Constatou-se, também, que a satisfação muda de acordo com a empresa onde se trabalha e que, nas três empresas analisadas, os funcionários mais satisfeitos são aqueles que trabalham naquela que está em pleno crescimento.

2.5 Modelo teórico de Richard Walton

O modelo de Walton permanece, mesmo após quase quatro décadas da sua publicação, sendo um dos modelos mais utilizados para subsidiar pesquisas quantitativas e qualitativas na área da QV. No Brasil, esse modelo é utilizado em grande escala e supera a

utilização dos demais modelos. Este é considerado o mais completo, sendo utilizado, principalmente, por estudiosos da Gestão de Pessoas e da Psicologia Organizacional (PEDROSO e PILATTI, 2009).

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

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

2.5.1 Condições de segurança e saúde no trabalho

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

2.5.2 Compensação justa e adequada

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

2.5.3 Oportunidade de uso imediato e desenvolvimento de capacidades

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

2.5.4 Chances de crescimento contínuo e segurança de emprego

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

2.5.5 Integração social na empresa

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

2.5.6 Constitucionalismo

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

2.5.7 Trabalho e espaço total de vida

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

2.5.8 Relevância social da vida no trabalho

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

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

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

3 METODOLOGIA

Nesta etapa do trabalho enfatizou-se a tipologia da pesquisa, delimitação territorial, universo e amostra da pesquisa, instrumento de coleta de dados, além do tratamento e análise dos dados. Leite (2004), explica que os métodos são conjuntos de recursos para a investigação científica e sua qualificação depende do grau de utilização das técnicas.

3.1 Tipologia da Pesquisa

De acordo com o referencial teórico apresentado e relacionado ao tema qualidade de vida no trabalho, têm-se os métodos utilizados neste trabalho, no qual procurou-se verificar a percepção dos funcionários não docentes das instituições de ensino superior acerca da QVT.

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

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

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

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

3.2 Delimitação territorial

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

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

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

3.3 Universo e amostra da pesquisa

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

inclusão das IES de grande porte ocorreu para engrandecimento da pesquisa, sobretudo para a realização de análises comparativas.

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

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

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

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

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

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

- a) N - é o tamanho da amostra estatística necessária à estimação dos parâmetros populacionais na suposição de que a população é finita da amostra.
- b) Estimativa da proporção populacional (\hat{P}) que maximiza o tamanho da amostra, nesse caso, $\hat{P}=0,5$.
- c) Erro de estimação (ϵ) máximo de 5%.
- d) n_0 - é o tamanho da amostra estatística necessária à estimação dos parâmetros populacionais na suposição de que a população é infinita.
- e) Nível de confiança ($1- \alpha$) de 95%, o que assegura uma abscissa da distribuição normal padrão (Z) de aproximadamente 1,96.
- f) Z - Abscissa da distribuição normal padrão correspondente ao NC (nível de confiança) especificado.

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

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

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

Os parâmetros utilizados para o cálculo amostral, inclusive o erro de estimação adotado, resultaram em uma amostra de 564 sujeitos extraídos a partir de duas populações, quantidade viável para realização pela pesquisadora, mesmo considerando que as aplicações dos questionários demandaram disponibilidade de tempo, disposição dos respondentes e até mesmo recurso financeiro utilizado para gastos com impressão, alimentação e deslocamento

da pesquisadora. Aliado a isso, deve-se mencionar a exequibilidade do projeto no que se refere ao tempo para o processamento estatístico dos dados da amostra.

Tabela 1 – Cálculo amostral de funcionários a serem entrevistados nas IES

Faculdades	Qtde de funcionários (Ni)	%	Amostragem (ni)	Tipo
A	16	4,71	8	Faculdade confessional
B	20	5,88	11	Faculdade privada
C	21	6,18	11	Faculdade confessional
D	23	6,76	12	Faculdade privada
E	30	8,82	16	Faculdade privada
F	67	19,71	35	Faculdade privada
G	76	22,35	40	Faculdade privada
H	87	25,59	47	Faculdade privada
SUBTOTAL:	340	100	180	Faculdades
I	402	11,26	43	Universidade pública
J	1.292	36,2	139	Universidade pública
L	1.875	52,54	202	Universidade privada
SUBTOTAL:	3.569	100	384	Universidades
TOTAL:	3.909	100	564	Universidades e faculdades

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Não fizeram parte do universo considerado para esta pesquisa: os funcionários não docentes das instituições de educação à distância por não estarem presentes também nas faculdades, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE), as faculdades de grande porte, além dos funcionários da Universidade Federal do Ceará lotados na Maternidade Escola Assis Chateaubriand, do Hospital Walter Cantídio, por não atuarem nos *campi*, mas em hospital, local que desconfigura o ambiente de pesquisa desse trabalho. Foram também desconsiderados os menores aprendizes, estagiários devido a carga horária reduzida e os funcionários lotados no interior do estado, pois ultrapassam a Região Metropolitana de Fortaleza, delimitação geográfica deste estudo. Todavia, estão inseridos nessa pesquisa, os colaboradores homens e mulheres, terceirizados ou efetivos, exercendo funções não docentes, sobretudo cargos técnico-administrativos, independentemente de serem recém contratados, do salário ou do grau de instrução.

3.4 Instrumento de coleta de dados

O instrumento de coleta de dados utilizado para obtenção dos dados quantitativos foi estruturado e autoexplicável, formado por duas partes: a primeira com dados gerais

correspondentes aos aspectos demográficos e socioeconômicos dos respondentes, composto por dez questões fechadas. A segunda parte do questionário referente a qualidade de vida no trabalho foi constituída por oito categorias e 38 questões fechadas (indicadores), segundo o modelo de Walton, o qual é formado pelas seguintes categorias: Condições de segurança e saúde no trabalho; Compensação justa e adequada, Oportunidade de uso imediato e desenvolvimento de capacidades; Chances de crescimento contínuo e segurança de emprego; Integração social na empresa, Constitucionalismo; Trabalho e espaço total de vida; Relevância social da vida no trabalho.

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

Conforme Malhotra (2006), o principal ponto fraco da elaboração de um questionário é a ausência de teoria. Atentando para esta advertência, com algumas alterações necessárias, o instrumento de pesquisa foi elaborado a partir do questionário utilizado na dissertação realizada por Dias (2001) o qual foi aplicado a professores de Administração de Empresas, tendo como base o Modelo de Walton (1973), sendo a confiabilidade do instrumento verificada por meio do cálculo do coeficiente alfa de Cronbach, o qual resultou em 0,8646.

A amostra estatística, que constitui uma parcela do universo da pesquisa caracterizou-se como probabilística e objetivou entrevistar 564 respondentes nas instituições já mencionadas, para preenchimento devido do questionário. Para garantir alto índice de retorno correto dos formulários, os questionários foram aplicados pela pesquisadora de forma presencial. Os representantes das IES e os respondentes participantes foram esclarecidos acerca do anonimato dos indivíduos e não identificação das respostas. Após aceitação dos gestores no que se refere à aplicação dos questionários, a escolha dos sujeitos investigados foi realizada aleatoriamente e também em concordância de participação dos respondentes atuantes nas IES.

O pré-teste foi aplicado aleatoriamente pela autora, antes do experimento, junto a 30 funcionários não docentes, que trabalhavam em instituições de ensino superior localizadas na Região Metropolitana de Fortaleza, no período de agosto a novembro de 2011 para

avaliação do questionário quanto a sua estrutura e o seu entendimento. Conforme Malhotra (2006), o pré-teste diz respeito ao teste do questionário em uma pequena amostra de entrevistados, com o objetivo de identificar e eliminar problemas potenciais. Desse modo, não foram registradas quaisquer dificuldades ou ocorrências que implicassem alterações no questionário, pois o mesmo foi interpretado com facilidade pelos respondentes. O mesmo procedimento de escolha aleatória dos funcionários respondentes foi utilizado durante os demais questionários utilizados na pesquisa.

3.5 Tratamento e análise de dados

O tratamento estatístico foi realizado inicialmente por meio de uma análise exploratória preliminar para avaliar a massa dos dados coletados. Nessa fase, foram avaliados a existência de valores extremos (*outliers*) e omissos (*missing values*), sendo esses últimos valores perdidos que o pesquisador em raros casos consegue evitar, devido a diversas causas, tais como: erros de digitação, erro de coleta de dados, falta de resposta por constrangimento e erro do respondente por desconhecer o que está sendo questionado, dentre outras razões. Segundo Corrar et al. (2009, p.37), “a preocupação primária do pesquisador é determinar as razões inerentes aos dados perdidos, a fim de selecionar o curso de ação apropriado”. Neste sentido, para as análises descritivas os valores omissos foram apresentados por meio do item “Não respondeu”, todavia para as demais análises realizadas quanto as categorias da QVT foram desconsiderados esses respondentes.

Na etapa seguinte foi verificado o tipo de procedimento estatístico para testar as hipóteses levantadas no estudo. De acordo com Reis e Júnior (2007), os testes de hipóteses se constituem em paramétricos e não paramétricos. Os paramétricos são aqueles que utilizam os parâmetros da distribuição, ou uma estimativa destes, para o cálculo de sua estatística, enquanto os testes não paramétricos utilizam, para o cálculo de sua estatística, postos atribuídos aos dados ordenados e são livres da distribuição de probabilidades dos dados estudados.

Segundo Malhotra (2001, p. 446), “a análise da variância não métrica estuda a diferença nas tendências centrais de mais de dois grupos quando a variável dependente é medida em escala ordinal”.

Nesse estudo foi utilizado o teste não-paramétrico de Kruskal Wallis. Segundo Campos (2001), o teste de Kruskal-Wallis é uma espécie de análise de variância a um critério

de variação, para dados amostrais independentes que não utiliza os valores numéricos diretamente, mas sim os postos que eles ocupam numa série de dados ordenados por valores crescentes. Essa série reúne num só conjunto os dados de todas as amostras a serem comparadas. O teste é aplicado quando estão em comparação três ou mais grupos independentes e a variável deve ser de mensuração ordinal, conforme disposto nessa pesquisa, em que foram entrevistados três grupos, representados respectivamente por funcionários das instituições de ensino superior de pequeno, médio e grande porte.

De acordo com a argumentação de Bianconi et al. (2008), o teste de Kruskal-Wallis (ou análise de variância por postos), diferentemente do que ocorre com a análise de variância de um critério (ou ANOVA de Fisher, teste paramétrico), não exige as suposições de normalidade da variável, tampouco homogeneidade de variâncias entre os tratamentos. Pois, se caracteriza como teste livre de distribuição, ou seja, a distribuição teórica populacional dos dados não precisa ser estimada pelas médias ou variâncias amostrais para sua correta aplicação. Entretanto, quando se detecta diferença significativa entre os tratamentos pelo teste de Kruskal-Wallis, usualmente são efetuadas comparações múltiplas envolvendo todos os pares de tratamentos.

A prova de Kruskal-Wallis parece ser a mais eficiente das provas não paramétricas para k amostras independentes. “É mais eficiente que a extensão da prova da mediana, porque utiliza mais as informações contidas nas observações, convertendo os escores em postos ao invés de simplesmente dicotomizá-los em ‘acima’ e ‘abaixo’ da mediana.” (SIEGEL, 1975, p. 218).

Complementando a análise estatística foi realizada a análise de confiabilidade que segundo Corrar et al. (2009), determina a extensão em que os itens estão relacionados com os demais. Nessa pesquisa tem-se como modelo a ser utilizado o modelo alfa de Cronbach que tem por finalidade medir a consistência interna, e é frequentemente utilizado em pesquisas empíricas que envolvem testes com vários itens.

Ainda conforme os autores o valor assumido pelo alfa está entre 0 e 1, e quanto mais próximo de 1 estiver seu valor, maior a fidedignidade das dimensões do construto, podendo o modelo matemático do alfa de Cronbach ser calculado pela seguinte fórmula:

$$\alpha = \frac{k(\text{cov}/\text{var})}{1+(k-1)(\text{cov}/\text{var})} \quad (2)$$

Em que:

k =Número de variáveis consideradas

cov = média das covariâncias

var = média das variâncias

Portanto, para avaliar a fidedignidade da escala utilizada, calculou-se o Alfa de Cronbach global, obtendo-se o seguinte valor, conforme disposto na Tabela 2.

Tabela 2 - Validação por Alfa de cronbach global
Alfa de Cronbach = 0,9309
Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Na Tabela 3 foi verificado o valor do Alfa de Cronbach para cada item do instrumento de medição que apresentaram resultados semelhantes para cada item analisado variando de 0,9273 a 0,9311, esses resultados reforçam que a escala utilizada é bastante consistente internamente.

Tabela 3 - Validação do Instrumento de medição por Alfa de Cronbach

Indicadores da QVT	Alfa
Quantidade de equipamentos e materiais disponíveis	0,9301
Qualidade de equipamentos e materiais disponíveis	0,9298
Jornada de trabalho que não seja exaustiva	0,9299
Ambiente físico de trabalho seguro (periculosidade)	0,9295
Ausência de insalubridade	0,9311
Salário pago pelas atividades desempenhadas	0,9290
Plano de benefícios oferecido pela universidade	0,9287
Assistência médica para funcionários	0,9301
Assistência médica para familiares	0,9309
Equidade interna: salário compatível com função/trabalho que desempenha	0,9280
Equidade externa: salário comparado com os demais do mercado	0,9287
Autonomia na execução do trabalho	0,9296
Possibilidade de planejar as próprias atividades	0,9295
Variedade das tarefas (complexidade)	0,9292
Informações sobre o seu processo de trabalho	0,9291
Retorno de informação por parte da chefia sobre o resultado do seu trabalho	0,9289
Possibilidade de crescimento na carreira	0,9284
Segurança no emprego (estabilidade)	0,9293
Perspectiva de avanço salarial	0,9280
Crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional	0,9281
Igualdade de tratamento e oportunidades	0,9276
Ausência de preconceitos (cor, raça, religião, sexo)	0,9295
Relacionamento respeitoso no dia a dia entre chefia e subordinado	0,9295
Companheirismo do grupo de trabalho dentro da organização	0,9298
Companheirismo do grupo de trabalho fora da organização	0,9300
Cumprimento dos direitos trabalhistas pela organização	0,9293
Direito a privacidade pessoal	0,9286
Liberdade de expressão (diálogo)	0,9284
Normas e rotinas: acesso para debate de normas gerais.	0,9284
Equilíbrio entre o tempo dispensado no trabalho e na vida pessoal	0,9291
Tempo para a vida familiar	0,9298
Tempo para lazer	0,9291
Estabilidade de horários	0,9292
Proteção contra transferências (mudanças geográficas)	0,9294
Imagem interna e externa da empresa: orgulho de fazer parte dela.	0,9290
Responsabilidade social externa (preocupação da empresa com a comunidade)	0,9285
Responsabilidade social interna (preocupação da empresa com os colaboradores)	0,9273
Responsabilidade da universidade pelos serviços produzidos	0,9285

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

O tratamento dos dados foi realizado por métodos estatísticos descritivos e inferencial. Portanto, foram realizados cálculos percentuais, médias, tabelas de frequências e em seguida aplicada a prova de Kruskal-Wallis. Convém destacar que para o tratamento descritivo foi utilizado o *software* Excel ® e o tratamento inferencial por meio do *software Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) ®, versão 18. Desse modo, após a apresentação dos aspectos metodológicos utilizados nessa pesquisa, tem-se a análise dos resultados como capítulo seguinte.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O presente capítulo apresentou os dados coletados na pesquisa de campo e as análises que foram obtidas a partir dos dados respondidos nos questionários. A parte inicial do instrumento de pesquisa constituiu-se de dez questões fechadas referentes ao perfil dos funcionários não docentes e englobaram os aspectos demográficos e socioeconômicos. Posteriormente, foram analisados os resultados a partir das oito categorias da QVT que são formadas por trinta e oito itens, segundo o modelo de Walton e realizado o teste de Kruskal Wallis. Dentre os 564 respondentes que compunham o cálculo estatístico foram preenchidos 553 questionários, quantidade que representa 98% do universo da pesquisa. Esse fato ocorreu porque em uma das faculdades, que havia concordado em participar do estudo foram obtidos somente 37 dos 47 questionários que deveriam ter sido respondidos. Fato semelhante ocorreu em outra faculdade na qual faltou o preenchimento de apenas um formulário preenchido.

4.1 Perfil dos funcionários não-docentes

Dentre os objetivos específicos desse trabalho procurou-se inicialmente caracterizar o perfil dos funcionários não docentes que trabalham nas diversas unidades administrativas das IES, segundo aspectos demográficos e socioeconômicos, tais como: gênero, faixa etária, tipo de instituição de ensino superior, grau de instrução, cargo ou função, renda, vínculo empregatício, turno de trabalho, dedicação exclusiva, tempo de trabalho e relacioná-lo as categorias da QVT, segundo o modelo de Walton. Desse modo, foi realizada uma análise descritiva e elaborados gráficos e tabelas indicativas dos quantitativos relacionados aos resultados apurados na pesquisa de campo.

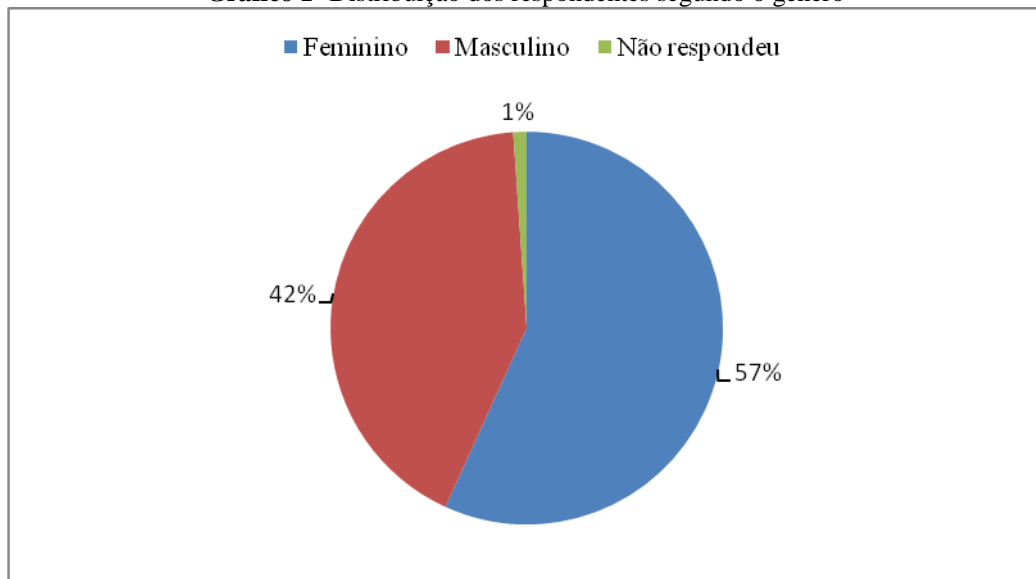
Conforme dados da Tabela 4, apresenta-se a estratificação da população por gênero, mostrando que a maioria dos entrevistados pertence ao gênero feminino 314 e apontou um percentual de 57%, enquanto a quantidade de entrevistados do gênero masculino foi 233, o que representou para a amostra 42%. Apenas 1% dos entrevistados não respondeu o quesito.

Tabela 4 - Distribuição dos respondentes segundo o gênero

	Frequência	%
Feminino	314	57
Masculino	233	42
Não respondeu	6	1
Total	553	100

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Os dados percentuais ilustrados na tabela acima são verificados no Gráfico 1.

Gráfico 1- Distribuição dos respondentes segundo o gênero

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

A classificação dos respondentes, de acordo com a idade, revelou a preponderância de colaboradores, pertencentes ao intervalo de idade entre 18 e 30 anos com 41%. A faixa etária entre 31 e 50 anos foi representada por 46% dos funcionários, enquanto que apenas 13% possuem idade acima de 50 anos.

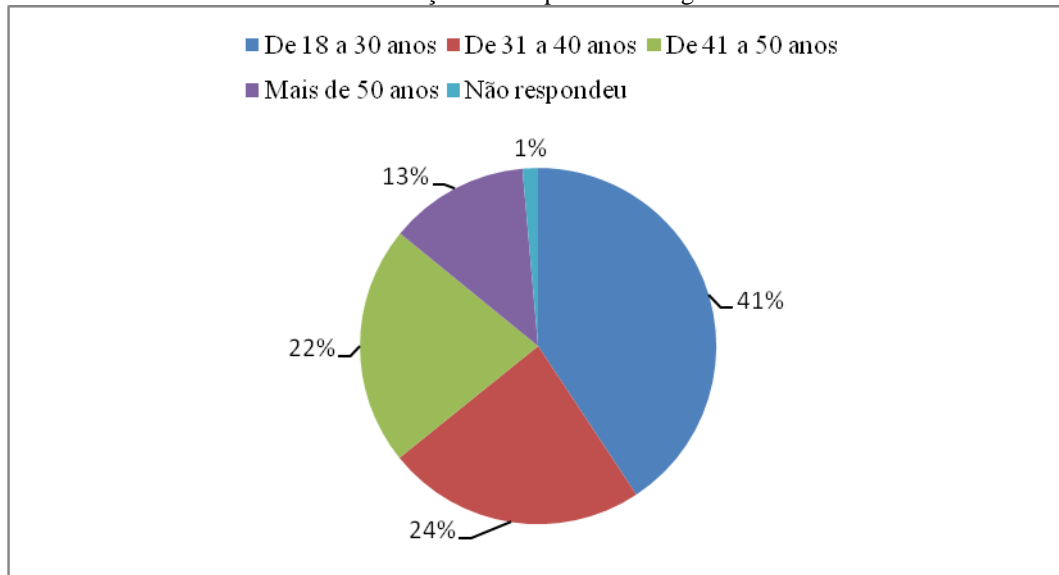
Para fins de análise estatística, dividiu-se a população em quatro faixas de idade, entretanto apenas 8 participantes não responderam o questionamento, conforme mostra a Tabela 5.

Tabela 5 - Distribuição dos respondentes segundo faixa etária

	Frequência	%
De 18 a 30 anos	225	41
De 31 a 40 anos	130	24
De 41 a 50 anos	120	22
Mais de 50 anos	70	13
Não respondeu	8	1
Total	553	100

Fonte: Dados da Pesquisa (2012)

A distribuição conforme a faixa etária (anos) demonstrou a seguinte frequência disposta no Gráfico 2.

Gráfico 2 - Distribuição dos respondentes segundo faixa etária

Fonte: dados da pesquisa (2012)

A Tabela 6 refere-se ao tipo de instituição em que o funcionário exerce as atividades laborativas, verificou-se que dos 533 colaboradores entrevistados, 244 pertencem à universidade pública, o que representa 44%. Em seguida, a faculdade privada apresentou o percentual de 27% dos entrevistados, 26% pertencentes à universidade privada e apenas 3% referentes às instituições do tipo profissional.

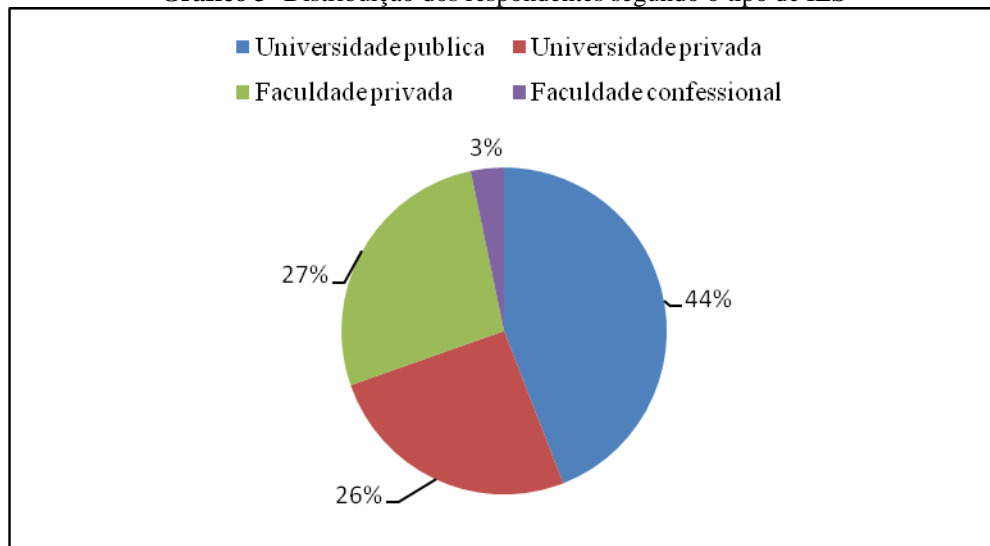
Tabela 6 - Distribuição dos respondentes segundo o tipo de Instituição de Ensino Superior

	Frequência	%
Universidade publica	244	44
Universidade privada	141	26
Faculdade privada	150	27
Faculdade confessional	18	3
Total	553	100

Fonte: Dados da Pesquisa (2012)

O Gráfico 3 demonstra essa distribuição segundo o tipo de instituição de ensino superior.

Gráfico 3- Distribuição dos respondentes segundo o tipo de IES



Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Como se pode constatar na Tabela 7, no que se refere ao grau de instrução, a maioria dos funcionários 36% possui o nível médio completo, seguido de 31% graduados, 20% possuem especialização e apenas 3% representam os funcionários que têm mestrado, enquanto o item outros representou 6% dos respondentes.

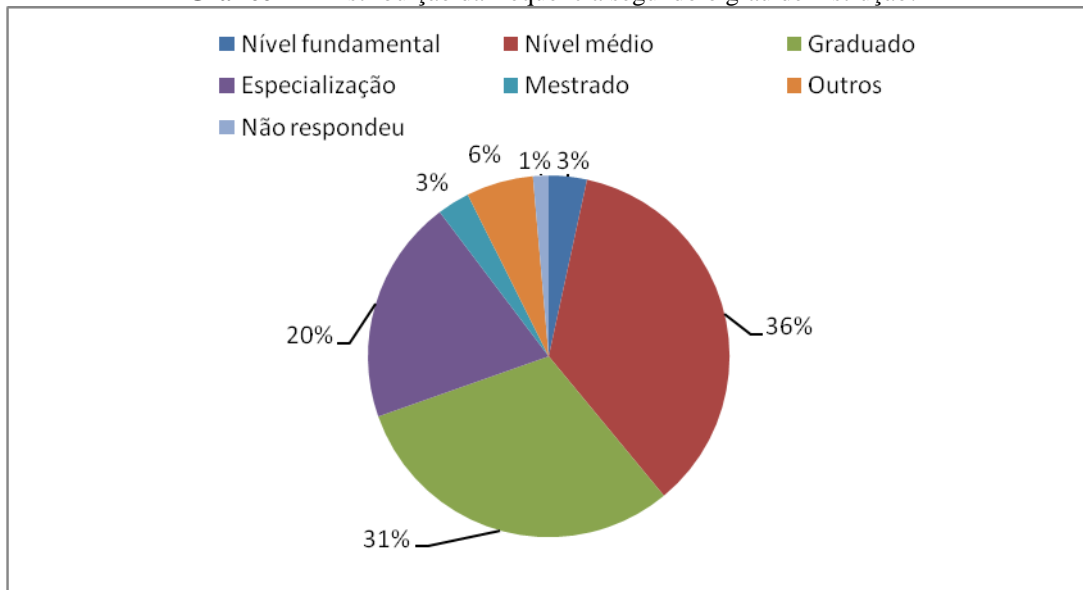
Tabela 7 - Distribuição da frequência segundo o grau de instrução

	Frequência	%
Nível fundamental	19	3
Nível médio	197	36
Graduado	169	31
Especialização	111	20
Mestrado	16	3
Outros	33	6
Não respondeu	8	1
Total	553	100

Fonte: Dados da Pesquisa (2012)

A frequência segundo o grau de instrução pode ser verificada no Gráfico 4.

Gráfico 4 – Distribuição da frequência segundo o grau de instrução.



Fonte: dados da pesquisa (2012)

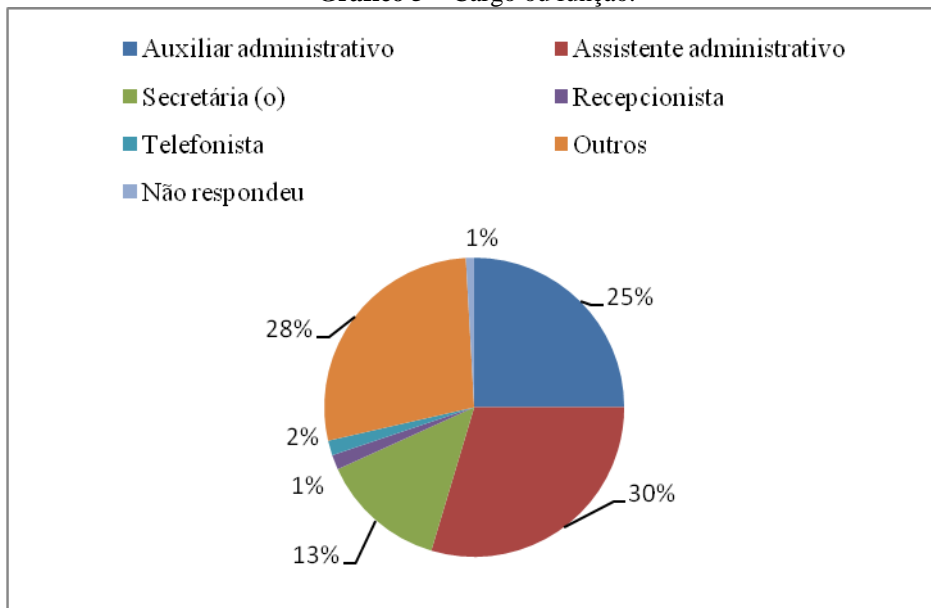
A Tabela 8 refere-se ao cargo ou função que o funcionário da IES exerce, verificou-se que assistente administrativo e outros se destacaram dentre os maiores percentuais 30% e 28 % respectivamente, com pequena diferença de percentual. Segue-se o cargo de Auxiliar administrativo com 25% dos funcionários e apenas 2% exercem as funções de telefonista e recepcionista. Convém mencionar que o destaque na frequência do item Outros 28%, esse resultado por ser justificado em virtude das variadas nomenclaturas e cargos presentes nas Instituições de Ensino Superior.

Tabela 8 - Cargo ou função

	Frequência	%
Auxiliar administrativo	138	25
Assistente administrativo	164	30
Secretária (o)	75	13
Recepcionista	9	1
Telefonista	9	1
Outros	153	28
Não respondeu	5	1
Total	553	100

Fonte: Dados da Pesquisa (2012)

O Gráfico 5 ilustra os dados referentes ao cargo ou função.

Gráfico 5 – Cargo ou função.

Fonte: dados da tabela (2012)

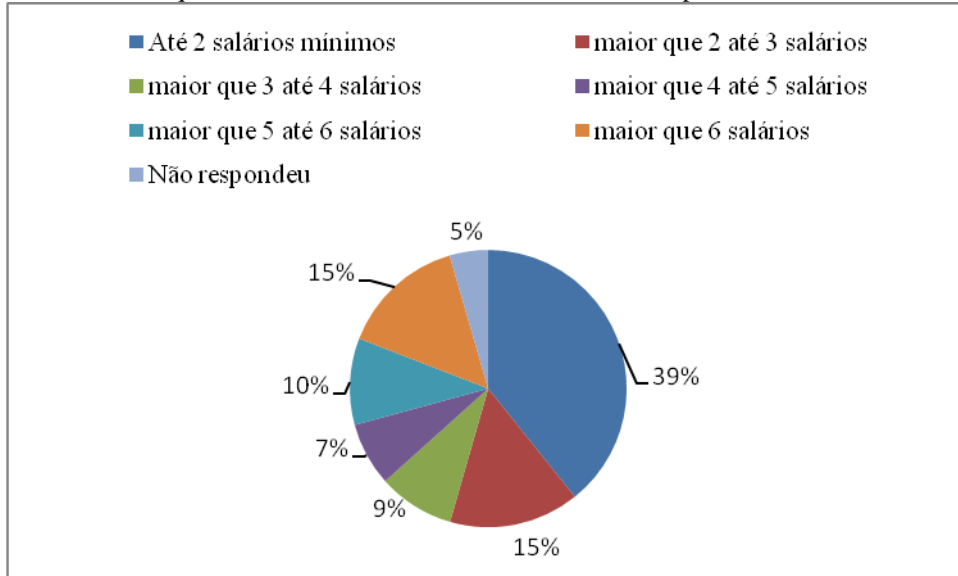
A Tabela 9 refere-se à renda do funcionário nas IES pesquisada. O percentual de 39% representa a maioria dos entrevistados que possuem uma renda de até 2 salários mínimos. 15% têm uma renda acima de 6 salários mínimos e apenas 7% estão na faixa intermediária de renda formada no intervalo de 4 a 5 salários mínimos.

Tabela 9 - Distribuição dos respondentes acerca da renda recebida nas IES

	Frequência	%
Até 2 salários mínimos	217	39
maior que 2 até 3 salários	84	15
maior que 3 até 4 salários	49	9
maior que 4 até 5 salários	41	7
maior que 5 até 6 salários	56	10
maior que 6 salários	81	15
Não respondeu	25	5
Total	553	100

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Conforme disposto no Gráfico 6, podem ser verificados os percentuais que representam a renda recebida em salários mínimos nas IES, pelos funcionários não docentes.

Gráfico 6 - Frequência da renda recebida em salários mínimos pelos funcionários nas IES.

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

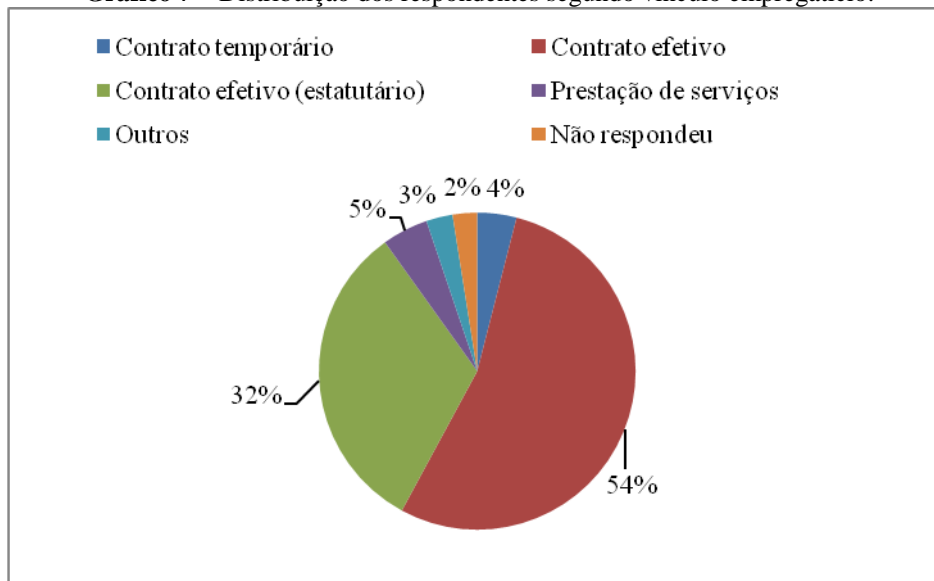
A Tabela 10 refere-se ao tipo de vínculo empregatício do funcionário na IES, a maioria 54% possui contrato efetivo, seguido de 32% com tipo de vínculo efetivo - estatutário, enquanto somente 5 são de prestadores de serviços e apenas (4%) tem contrato temporário.

Tabela 10 - Distribuição dos respondentes segundo vínculo empregatício

	Frequência	%
Contrato temporário	22	4
Contrato efetivo	298	54
Contrato efetivo (estatutário)	178	32
Prestação de serviços	26	5
Outros	15	3
Não respondeu	14	2
Total	553	100

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

O Gráfico 7 representa a distribuição dos respondentes segundo o tipo de vínculo empregatício.

Gráfico 7 – Distribuição dos respondentes segundo vínculo empregatício.

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

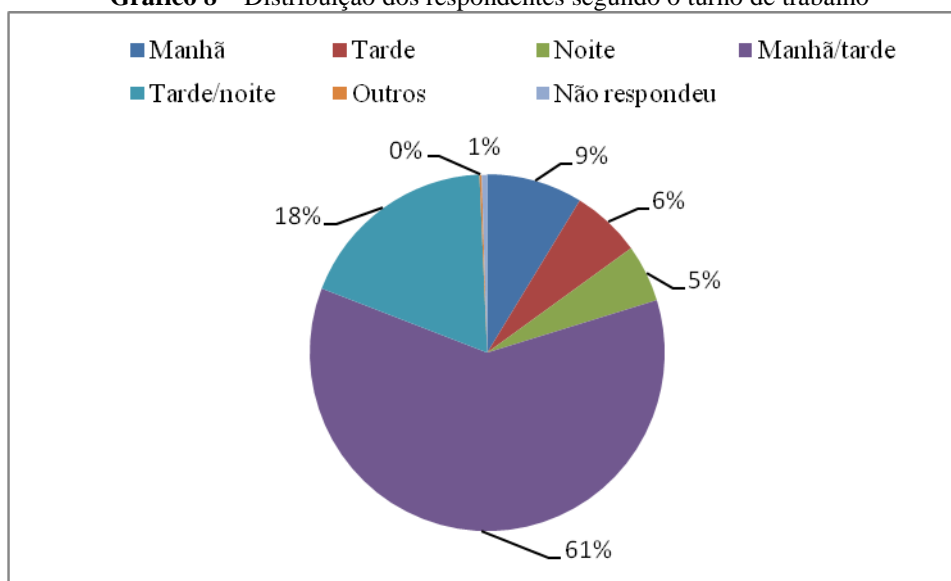
A Tabela 11 se refere ao turno de trabalho dos funcionários nas IES, uma maioria significativa dos entrevistados 335 representada por 61%, trabalha nos expedientes de manhã/tarde, 18% trabalham tarde/noite, 9% atuam unicamente no turno da manhã e apenas 6% atuam no período da tarde, enquanto 5% prestam serviços no período noturno e somente, menos de 1% não respondeu o questionamento.

Tabela 11 - Distribuição dos respondentes segundo o turno de trabalho

Turno	Frequência	%
Manhã	48	9
Tarde	35	6,3
Noite	29	5
Manhã/tarde	335	61
Tarde/noite	102	18
Outros	1	0,2
Não respondeu	3	0,5
Total	553	100

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Os resultados referentes à distribuição dos respondentes conforme o turno de trabalho são verificados no Gráfico 8.

Gráfico 8 – Distribuição dos respondentes segundo o turno de trabalho

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

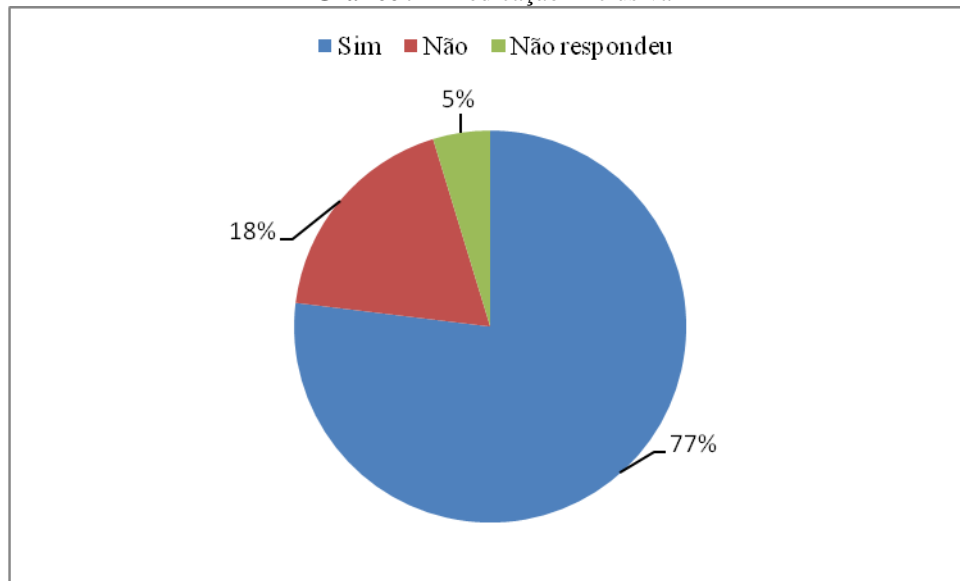
Conforme disposto na Tabela 12 a maioria dos respondentes 77% afirmou trabalhar com dedicação exclusiva nas IES, enquanto apenas 18% dos respondentes afirmaram não ter dedicação exclusiva e somente 5% dos entrevistados não responderam a indagação.

Tabela 12 - Dedicação exclusiva

	Frequência	%
Sim	424	77
Não	101	18
Não respondeu	28	5
Total	553	100,0

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

O Gráfico 9 demonstra a distribuição em percentual dos respondentes acerca da dedicação exclusiva.

Gráfico 9 – Dedicção Exclusiva

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

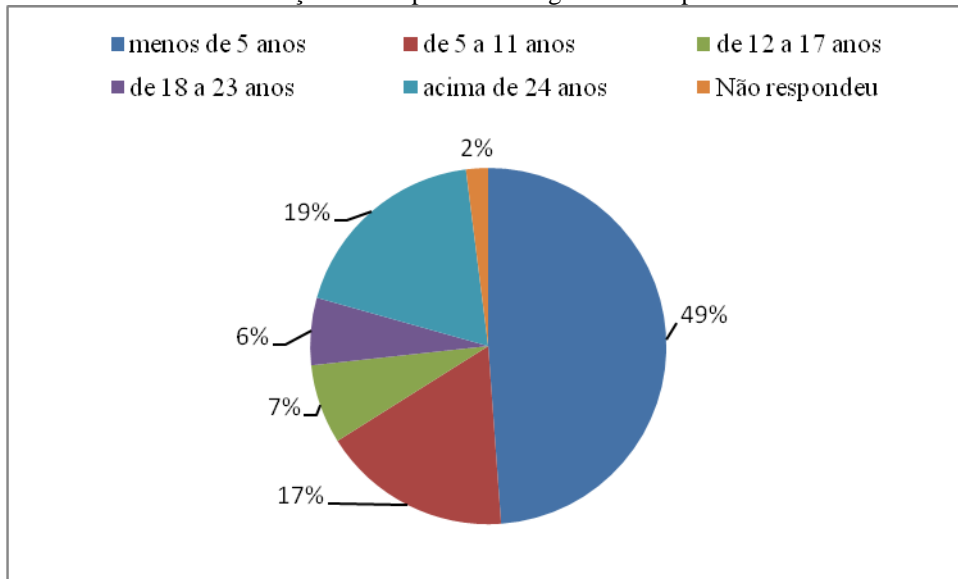
A Tabela 13 é referente ao tempo de trabalho (serviço) do funcionário na IES, verificamos que 49%, ou seja, praticamente a metade dos respondentes tem menos de 5 anos de serviço. 19% têm acima de 24 anos de prestação de serviço e apenas 7% estão no intervalo de tempo entre 18 e 23 anos. 2% não quiseram responder ao item.

Tabela 13 - Tempo de trabalho nas IES

	Frequência	%
menos de 5 anos	270	49
de 5 a 11 anos	95	17
de 12 a 17 anos	40	7
de 18 a 23 anos	34	6
acima de 24 anos	103	19
Não respondeu	11	2
Total	553	100,0

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

O Gráfico 10 dispõe sobre a distribuição dos respondentes segundo o tempo de trabalho nas IES.

Gráfico 10 – Distribuição dos respondentes segundo o tempo de trabalho nas IES.

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

A partir dos dados dispostos no Gráfico 10, pode-se verificar que a maioria dos respondentes trabalha há menos de cinco anos, nas IES que fazem parte desse estudo. Entretanto, uma quantidade significativa trabalha há mais de 24 anos.

4.2 Análises dos dados obtidos na mensuração das categorias da QVT

Para verificar a veracidade das hipóteses estabelecidas nessa pesquisa foram compilados os principais indicadores e realizado o cálculo da média das categorias que constituem a QVT, segundo o modelo de Walton. Convém lembrar que o cálculo das médias foi realizado a partir das respostas verificadas no questionário de pesquisa utilizado, em escala *likert* com diferentes graus de satisfação, variando entre muito insatisfeito (1) a muito satisfeito (5) e escala de indiferença (3). Ademais, foi feito uso do teste não paramétrico de Kruskal Wallis para comparação.

A Tabela 14, trata de uma análise conjunta do porte da IES (grande, médio e pequeno) com as seguintes variáveis relativas ao modelo de Walton que compõem a QVT: condições de trabalho, compensação justa e adequada, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidades de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida, relevância social da vida no trabalho.

Tabela 14 - Avaliação dos funcionários não docentes para as categorias da QVT, conforme porte das IES.

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

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Com base na Tabela 14, pode-se verificar que para os respondentes das IES de grande porte, as categorias que obtiveram maiores médias, acima de 3,500, foram a relevância social da vida no trabalho e as condições no trabalho, respectivamente com as seguintes médias 3,958 e 3,928. Em contrapartida, a compensação justa e adequada e as categorias oportunidade de crescimento e segurança foram as que obtiveram os menores resultados, abaixo de 3,500 e representados respectivamente por 3,181 e 3,348.

Disposto na Tabela 14, verifica-se que para o respondente das IES de médio porte a integração social na organização foi à categoria que obteve uma maior média 3,869 seguido da relevância social da vida no trabalho 3,799. Entretanto, as categorias compensação justa e adequada e oportunidade de crescimento e segurança demonstraram as menores médias 3,027 e 3,313.

Para o funcionário das IES de pequeno porte o destaque ficou exatamente por parte da compensação justa e adequada com média de 4,490 que, ao contrário dos demais é o item que obteve a maior média, seguido da relevância social da vida no trabalho 3,943. Entretanto, a menor média indicada pelos respondentes da IES desse porte foi a oportunidade de crescimento e segurança e trabalho e espaço total de vida com as seguintes médias 3,680 e 3,722, conforme Tabela 14.

Abaixo, na Tabela 15 foram apresentadas em ordem decrescente as médias verificadas a partir da percepção dos funcionários não docentes acerca da qualidade de vida no trabalho, segundo o modelo de Walton.

Tabela 15 - Avaliação total dos funcionários não docentes acerca da QVT, conforme porte das IES (média geral)

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

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Verifica-se na Tabela 15, que o maior resultado percebido foi por meio dos funcionários não docentes que trabalham nas instituições de pequeno porte, pois a média geral foi de 3,844. Em seguida, de forma decrescente encontra-se a média verificada nas instituições de médio porte 3,604 e por último o resultado obtido nas instituições de grande porte que resultou na ordem de 3,448. As médias apresentadas ilustram a avaliação total dos funcionários não docentes acerca da QVT, conforme porte das IES.

Em relação análise das categorias componentes da QVT, segundo o modelo de Walton e realizadas individualmente, tem-se as maiores médias percebidas pelos funcionários não docentes nas categorias Relevância da vida no trabalho e Integração social na organização, por meio dos seguintes resultados (3,924) e (3,900). Todavia, as categorias Compensação justa e adequada (3,172) e Oportunidade de crescimento e segurança (3,348) obtiveram as menores médias pelos respondentes da pesquisa, conforme apresentado na Tabela 16.

Tabela 16 - Avaliação total dos funcionários não docentes das IES acerca das categorias da QVT, em ordem decrescente de média.

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

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Ainda conforme consta na tabela 16, as categorias Condições de trabalho, Uso e desenvolvimento de capacidade, Constitucionalismo e Trabalho e espaço total de vida apontam a satisfação da maioria dos funcionários nas Instituições de Ensino Superior.

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

4.3 Teste não paramétrico de Kruskal Wallis

Para analisar se havia diferença significativa ou não, na percepção dos funcionários das IES categorizados por pequeno, médio e grande porte e para verificar se a percepção dos respondentes acerca das categorias constituintes da QVT era diferente, foi realizado o teste não-paramétrico de Kruskal- Wallis por postos, sem dúvida de fundamental importância para decidir se K amostras independentes (três portes das IES / oito categorias da QVT) provém de populações diferentes.

O propósito principal foi verificar se as diferenças entre as amostras (grupo de respondentes) apresentavam genuínas diferenças entre as populações ou se eles representavam meramente o tipo de variação que seriam esperados entre amostras aleatórias de uma mesma população. Portanto, a regra de decisão adotada para efeito de comparação entre os grupos foi por meio do p-valor, em que se o mesmo obtivesse valor abaixo de 5%, a hipótese de nulidade seria rejeitada. Convém mencionar que a técnica de Kruskal-Wallis testa a hipótese nula de que as k amostras provém da mesma população ou populações diferentes.

Ao se comparar as médias percebidas pelos funcionários nas IES com dos três tipos de porte, obteve-se o seguinte resultado do teste de Kruskal-Wallis: p-valor $< 2.2e-16$.

A hipótese de que os três grupos de funcionários classificados de acordo com seus portes nas IES possuem média (mediana) diferentes foi aceita, pois p – valor do teste foi menor que 5%, isso indica que pelo menos um dos grupos é diferente de pelo menos um dos outros grupos. A hipótese nula foi aceita, todavia é sempre interessante verificar quais e quantos deles são diferentes de cada um dos outros com relação á média.

Portanto, a Tabela 17 é uma ilustração que torna possível identificar quais grupos são diferentes dois a dois:

Tabela 17 – P-Valor da diferença entre as médias da QVT por porte dos funcionários das IES verificados dois a dois

Porte	p-valor
médio – grande	0
pequeno – grande	0
pequeno – médio	0

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Como todas as diferenças entre os grupos de funcionários comparados dois a dois em termos de médias foram significativas, ou seja (p-valor menor que 5%), verificou-se então que os funcionários das IES de pequeno porte obtiveram em termos de média uma percepção maior que a do médio porte que é maior que a do grande porte.

Realizando-se o mesmo procedimento para analisar a percepção dos funcionários das IES em termos das variáveis que compõem a QVT foi obtido o seguinte resultado para o teste de significância: $p\text{-valor} < 2.2 \times 10^{-16}$

Como o p-valor é menor que 5%, ou seja pelo menos um dos grupos de variáveis é diferente em média de pelo menos um dos outros grupos. Nota-se que neste caso cada grupo é formado por uma categoria da QVT. Ao se comparar o resultado das médias obtido, sobre a percepção dos funcionários não docentes acerca das categorias da QVT (duas a duas), tem-se o seguinte resultado, disposto na Tabela 18.

Tabela 18 – P-Valor da diferença entre percepção dos funcionários em relação às categorias da QVT duas a duas (média)

Categorias da QVT	p-valor
q1 - q2	0.000000
q1 - q3	0.038640
q1 - q4	0.000000
q1 - q5	0.719396
q1 - q6	0.207818
q1 - q7	0.000814
q8 - q1	0.877944
q3 - q2	0.000000
q4 - q2	0.000000
q5 - q2	0.000000
q6 - q2	0.000000
q7 - q2	0.000000
q8 - q2	0.000000
q3 - q4	0.000000
q5 - q3	0.000016
q6 - q3	0.057064
q3 - q7	0.001200
q8 - q3	0.000000
q5 - q4	0.000000
q6 - q4	0.000000
q7 - q4	0.000000
q8 - q4	0.000000
q5 - q6	0.029148
q5 - q7	0.000000
q8 - q5	0.217338
q6 - q7	0.000000
q8 - q6	0.001172
q8 - q7	0.000000

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Ao se observar a Tabela 18, acima apenas as diferenças destacadas em negrito não apresentaram diferença significativa (p-valor acima de 5%) em termos de média, ou seja, os grupos em comparação obtiveram estatisticamente as mesmas médias.

4.4 Análise comparativa entre as variáveis do perfil e as categorias da QVT

No que tange a comparação da variável gênero e as categorias da QVT, percebeu-se que a categoria Relevância social da vida no trabalho obteve a maior média 3,95 na opinião das mulheres, enquanto para os homens a categoria Relevância social da vida no trabalho foi destacada com média semelhante de 3,92. Entretanto, a categoria Compensação justa e adequada demonstrou as menores médias 3,19 e 3,24 para mulheres e homens

respectivamente. As demais categorias que fazem parte da QVT resultaram uma média mínima de 3,39 e máxima de 3,87, conforme pode ser visto na Tabela 19.

Tabela 19 - Avaliação dos funcionários não docentes acerca das categorias da QVT, conforme gênero e porte das IES.

Gênero	Categorias da QVT	Porte da Instituição			Média
		Grande	Médio	Pequeno	
Masculino	Condições de trabalho	3,71	3,54	3,83	3,69
	Compensação justa e adequada	3,13	3,01	3,59	3,24
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,83	3,76	3,94	3,84
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,33	3,27	3,42	3,34
	Integração social na organização	3,91	3,86	3,95	3,91
	Constitucionalismo	3,91	3,67	3,81	3,8
	Trabalho e espaço total de vida	3,72	3,75	3,71	3,73
	Relevância social da vida no trabalho	3,99	3,81	3,96	3,92
Feminino	Condições de trabalho	3,86	3,65	3,69	3,73
	Compensação justa e adequada	3,24	3,11	3,21	3,19
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,82	3,73	3,59	3,71
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,34	3,42	3,4	3,39
	Integração social na organização	3,86	3,9	4,09	3,95
	Constitucionalismo	3,91	3,84	3,72	3,82
	Trabalho e espaço total de vida	3,75	3,76	3,93	3,81
	Relevância social da vida no trabalho	3,9	3,79	3,93	3,87

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Concernente as comparações realizadas com o tipo de instituição e as categorias da QVT verificou-se que dentre os diferentes tipos de universidades e faculdades participantes dessa pesquisa, a categoria Relevância social na vida do trabalho apresentou o resultado superior aos demais tipos, revelando a maior média 4,22 e apontada pelos funcionários não docentes que trabalham nas faculdades confessionais. Todavia, as menores médias foram percebidas na categoria Compensação justa e adequada, pelos funcionários não docentes atuantes na universidade e faculdades privadas, sendo 3,04 e 3,15 respectivamente, conforme pode verificar no Tabela 20.

Tabela 20 - Avaliação dos funcionários não docentes acerca das categorias da QVT, conforme tipo e porte das IES.

Tipo de Instituição	Categorias da QVT	Porte da Instituição			
		Grande	Médio	Pequeno	Média
Universidade Privada	Condições de trabalho	3,73	.	.	3,73
	Compensação justa e adequada	3,04	.	.	3,04
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,81	.	.	3,81
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,36	.	.	3,36
	Integração social na organização	3,88	.	.	3,88
	Constitucionalismo	3,86	.	.	3,86
	Trabalho e espaço total de vida	3,73	.	.	3,73
	Relevância social da vida no trabalho	3,9	.	.	3,9
Universidade Pública	Condições de trabalho	3,89	3,67	.	3,78
	Compensação justa e adequada	3,47	3,3	.	3,38
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,87	3,7	.	3,79
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,32	2,88	.	3,1
	Integração social na organização	3,91	4	.	3,95
	Constitucionalismo	4,02	4	.	4,01
	Trabalho e espaço total de vida	3,74	3,9	.	3,82
	Relevância social da vida no trabalho	4,05	3,38	.	3,71
Faculdade Privada	Condições de trabalho	.	3,55	3,61	3,58
	Compensação justa e adequada	.	3,04	3,26	3,15
	Uso e desenvolvimento de capacidades	.	3,74	3,69	3,72
	Oportunidade de crescimento e segurança	.	3,32	3,22	3,27
	Integração social na organização	.	3,87	3,99	3,93
	Constitucionalismo	.	3,71	3,67	3,69
	Trabalho e espaço total de vida	.	3,75	3,69	3,72
	Relevância social da vida no trabalho	.	3,81	3,83	3,82
Faculdade Confessional	Condições de trabalho	.	.	4,2	4,2
	Compensação justa e adequada	.	.	3,92	3,92
	Uso e desenvolvimento de capacidades	.	.	4,15	4,15
	Oportunidade de crescimento e segurança	.	.	3,83	3,83
	Integração social na organização	.	.	4	4
	Constitucionalismo	.	.	4,03	4,03
	Trabalho e espaço total de vida	.	.	3,97	3,97
	Relevância social da vida no trabalho	.	.	4,22	4,22

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

A Tabela 21 se refere ao grau de instrução, as maiores médias verificadas foram destacadas na categoria Constitucionalismo pelos respondentes com nível fundamental e mestrado média 3,72 e 4,29, sendo essa última média, a maior dentre todos os graus de instrução. A categoria Integração Social na organização foi ressaltada pelos respondentes com nível médio, especialistas e outros 3,92, 3,96 e 4,07, enquanto os funcionários com graduação ressaltaram Relevância Social da vida no trabalho média 3,92.

Tabela 21 - Avaliação dos funcionários não docentes acerca das categorias da QVT, conforme grau de instrução e porte das IES.

Grau de Instrução	Categorias da QVT	Porte da Instituição			
		Grande	Médio	Pequeno	Média
Nível fundamental	Condições de trabalho	3,64	4	3,33	3,66
	Compensação justa e adequada	3,03	3,07	2,4	2,83
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,55	3,87	3	3,47
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,21	3,5	2,13	2,95
	Integração social na organização	3,69	3,73	3,6	3,68
	Constitucionalismo	3,66	4	3,5	3,72
	Trabalho e espaço total de vida	4,03	3,6	2,5	3,38
	Relevância social da vida no trabalho	3,77	4	3,88	3,88
Nível médio	Condições de trabalho	3,81	3,63	3,75	3,73
	Compensação justa e adequada	3,24	3,17	3,36	3,26
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,85	3,82	3,87	3,85
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,31	3,49	3,53	3,44
	Integração social na organização	3,9	3,94	3,94	3,92
	Constitucionalismo	3,91	3,74	3,88	3,84
	Trabalho e espaço total de vida	3,74	3,76	3,75	3,75
	Relevância social da vida no trabalho	3,96	3,85	3,91	3,91
Graduado (a)	Condições de trabalho	3,76	3,5	3,67	3,64
	Compensação justa e adequada	3,21	2,96	3,08	3,08
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,79	3,74	3,59	3,71
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,29	3,2	3,25	3,25
	Integração social na organização	3,9	3,88	3,68	3,82
	Constitucionalismo	3,94	3,8	3,46	3,73
	Trabalho e espaço total de vida	3,76	3,82	3,76	3,78
	Relevância social da vida no trabalho	3,94	3,77	3,81	3,84
Especialização	Condições de trabalho	3,78	3,38	4	3,72
	Compensação justa e adequada	3,1	2,76	4,03	3,3
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,87	3,35	4,34	3,85
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,45	3,08	3,18	3,24
	Integração social na organização	3,93	3,65	4,29	3,96
	Constitucionalismo	3,97	3,3	4,11	3,79
	Trabalho e espaço total de vida	3,71	3,39	4,11	3,74
	Relevância social da vida no trabalho	4,05	3,69	4,04	3,92
Mestrado	Condições de trabalho	3,73	.	4,44	4,09
	Compensação justa e adequada	2,71	.	4,8	3,75
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,93	.	4,73	4,33
	Oportunidade de crescimento e segurança	2,92	.	4,58	3,75
	Integração social na organização	3,65	.	4,87	4,26
	Constitucionalismo	3,75	.	4,83	4,29
	Trabalho e espaço total de vida	3,65	.	4,13	3,89
	Relevância social da vida no trabalho	3,38	.	4,83	4,11

Grau de Instrução	Categorias da QVT	Porte da Instituição			
		Grande	Médio	Pequeno	Média
Outros	Condições de trabalho	3,92	3,53	3,8	3,75
	Compensação justa e adequada	3,44	3,02	4,12	3,53
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,84	3,9	3,5	3,75
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,67	3,23	3,2	3,36
	Integração social na organização	3,8	4	4,4	4,07
	Constitucionalismo	3,93	3,72	3,5	3,72
	Trabalho e espaço total de vida	3,61	3,88	3,48	3,66
	Relevância social da vida no trabalho	4,08	3,68	3,8	3,85

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Ainda conforme se pode conferir na tabela 21, os respondentes com nível fundamental, nível médio, graduações e concluídos e outros (em curso) apontaram a categoria Compensação justa e adequada por meio das menores médias 2,83, 3,26, 3,08, 3,75 e 3,53 respectivamente, enquanto os funcionários com especialização perceberam a Oportunidade de crescimento de segurança com o menor resultado média 3,24, o qual indica tendência para a insatisfação. Vale destacar que os respondentes com mestrado demonstraram empate nessas duas categorias média 3,75.

Conforme disposto na tabela 22 as categorias Integração Social na organização, Constitucionalismo, Uso e desenvolvimento de capacidades e Relevância social da vida no trabalho foram destacados com as maiores médias pela maioria dos funcionários não docentes, entretanto essas duas últimas categorias obtiveram empate na percepção dos respondentes com renda de 3 a 4 salários mínimos (média 4,13). Contudo, para os funcionários não docentes com renda com até 2 salários mínimos e acima de 5 salários a Compensação justa e adequada foi à categoria que resultou nas menores médias (3,08 e 2,45). Convém destacar que a menor média (1,80) verificada nesse estudo foi apontada nessa última categoria pelos funcionários não docentes das IES de médio porte.

Tabela 22 – Avaliação dos funcionários não docentes acerca das categorias da QVT, conforme renda (em salários mínimos) e porte das IES

Renda	Categorias da QVT	Porte da Instituição			
		Grande	Médio	Pequeno	Média
Até 2 salários Mínimos	Condições de trabalho	3,69	3,52	3,68	3,63
	Compensação justa e adequada	3,05	3,02	3,17	3,08
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,74	3,7	3,85	3,76
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,07	3,31	3,29	3,23
	Integração social na organização	3,77	3,87	4,05	3,89
	Constitucionalismo	3,88	3,68	3,88	3,82
	Trabalho e espaço total de vida	3,71	3,75	3,89	3,78
	Relevância social da vida no trabalho	3,82	3,76	3,87	3,82
de 2 a 3 salários mínimos	Condições de trabalho	3,84	3,8	3,5	3,71
	Compensação justa e adequada	3,38	3,44	3,6	3,47
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,9	4,06	3,32	3,76
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,15	3,75	3,09	3,33
	Integração social na organização	3,87	4,18	3,65	3,9
	Constitucionalismo	3,95	4,1	3,02	3,69
	Trabalho e espaço total de vida	3,75	4,06	3,71	3,84
	Relevância social da vida no trabalho	3,92	4,2	3,64	3,92
de 3 a 4 salários mínimos	Condições de trabalho	3,89	3,58	4,61	4,03
	Compensação justa e adequada	3,12	2,9	5,2	3,74
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,86	3,8	4,73	4,13
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,5	2,67	4,08	3,42
	Integração social na organização	3,97	3,53	4,27	3,92
	Constitucionalismo	4,04	3,33	4,5	3,96
	Trabalho e espaço total de vida	3,64	3,33	3,93	3,64
	Relevância social da vida no trabalho	4,05	3,75	4,58	4,13
de 4 a 5 salários mínimos	Condições de trabalho	3,68	3,67	4	3,78
	Compensação justa e adequada	3,33	2,8	4,13	3,42
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,57	3	3,8	3,46
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,11	4,25	4,08	3,82
	Integração social na organização	3,69	2,2	4,2	3,36
	Constitucionalismo	3,68	2,75	3,92	3,45
	Trabalho e espaço total de vida	3,76	2,6	3,4	3,25
	Relevância social da vida no trabalho	3,82	4	4,17	3,99
de 5 a 6 salários mínimos	Condições de trabalho	3,73	3,42	.	3,57
	Compensação justa e adequada	3,1	1,8	.	2,45
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,86	3,4	.	3,63
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,25	2,13	.	2,69
	Integração social na organização	3,91	4	.	3,95
	Constitucionalismo	3,78	4	.	3,89
	Trabalho e espaço total de vida	3,58	2,8	.	3,19
	Relevância social da vida no trabalho	3,97	2,75	.	3,36

Renda	Categorias da QVT	Porte da Instituição			Média
		Grande	Médio	Pequeno	
acima de 6 salários mínimos	Condições de trabalho	3,85	.	4,4	4,13
	Compensação justa e adequada	3,17	.	3,96	3,56
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,95	.	4,56	4,26
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,77	.	4,2	3,98
	Integração social na organização	4	.	4,32	4,16
	Constitucionalismo	4,02	.	4,45	4,23
	Trabalho e espaço total de vida	3,81	.	3,8	3,81
	Relevância social da vida no trabalho	4,07	.	4,2	4,13

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Os respondentes com renda entre o intervalo de 2 a 5 salários mínimos destacaram com menores médias as categoria Oportunidade de crescimento e segurança. Entretanto, nessa faixa de intervalo também encontraram os respondentes com 4 a 5 salários mínimos que apontaram a menor média (3,25) na categoria Trabalho e espaço total de vida, conforme se verifica na Tabela 22.

Concernente a comparação realizada com o vínculo empregatício e as categorias da QVT, os funcionários com contrato temporário, contrato efetivo, prestação de serviços e contrato efetivo (estatutário) demonstraram as maiores médias na categoria Relevância social da vida no trabalho com maior resultado por parte dos respondentes com contrato temporário média (4,24) e menor média (3,03) na categoria Compensação justa e adequada oriunda da opinião dos funcionários não docentes com contrato efetivo (estatutário). Todavia, resultado oposto foi percebido na opinião de outros, em que se inserem funcionários não docentes cargos comissionados e que resultaram demonstraram satisfação nessa categoria média (4,14) e menor pontuação (média 3,31) na categoria Trabalho e espaço total de vida, conforme disposto na Tabela 23.

Tabela 23 - Avaliação dos funcionários não docentes acerca das categorias da QVT, conforme vínculo empregatício e porte das IES.

Vínculo Empregatício		Categorias da QVT	Porte da Instituição			
			Grande	Médio	Pequeno	Média
Contrato Temporário	Condições de trabalho	3,6	3,92	4	3,84	
	Compensação justa e adequada	2,76	3,33	3,4	3,16	
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,69	4,36	3,8	3,95	
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,2	3,75	4	3,65	
	Integração social na organização	3,75	4,1	4,6	4,15	
	Constitucionalismo	4,05	3,9	4	3,98	
	Trabalho e espaço total de vida	3,79	3,73	3,8	3,77	
	Relevância social da vida no trabalho	3,88	3,83	5	4,24	
Contrato Efetivo	Condições de trabalho	3,84	3,53	3,79	3,72	
	Compensação justa e adequada	3,36	3,01	3,41	3,26	
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,86	3,69	3,82	3,79	
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,23	3,29	3,37	3,3	
	Integração social na organização	3,88	3,86	3,97	3,9	
	Constitucionalismo	3,98	3,71	3,76	3,81	
	Trabalho e espaço total de vida	3,73	3,79	3,8	3,77	
	Relevância social da vida no trabalho	4	3,8	3,92	3,91	
Contrato efetivo/estatuário	Condições de trabalho	3,69	.	.	3,69	
	Compensação justa e adequada	3,03	.	.	3,03	
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,76	.	.	3,76	
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,42	.	.	3,42	
	Integração social na organização	3,88	.	.	3,88	
	Constitucionalismo	3,83	.	.	3,83	
	Trabalho e espaço total de vida	3,7	.	.	3,7	
	Relevância social da vida no trabalho	3,93	.	.	3,93	
Prestação de Serviços	Condições de trabalho	3,97	.	.	3,97	
	Compensação justa e adequada	3,34	3,6	.	3,47	
	Uso e desenvolvimento de capacidades	4,04	4	.	4,02	
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,13	4	.	3,56	
	Integração social na organização	3,77	4	.	3,88	
	Constitucionalismo	3,92	4	.	3,96	
	Trabalho e espaço total de vida	3,96	3,6	.	3,78	
	Relevância social da vida no trabalho	3,84	4,25	.	4,05	
Outros	Condições de trabalho	4,01	.	3,08	3,55	
	Compensação justa e adequada	3,46	.	4,8	4,13	
	Uso e desenvolvimento de capacidades	4,1	.	3,8	3,95	
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,71	.	4	3,86	
	Integração social na organização	4,23	.	3,8	4,02	
	Constitucionalismo	4,04	.	3,75	3,89	
	Trabalho e espaço total de vida	3,62	.	3	3,31	
	Relevância social da vida no trabalho	3,96	.	3,75	3,86	

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Por último foi comparada a percepção dos funcionários não docentes, segundo o turno de trabalho e as categorias da QVT. Os resultados positivos foram destacados na categoria Relevância social da vida no trabalho pelos colaboradores que trabalham no turno da manhã e período integral (manhã/tarde), com médias 3,89 e 3,91; na categoria Integração social na organização houve destaque por parte dos funcionários não docentes noite e tarde 4,33 e 4,45, sendo essa última a maior média obtida no que tange o turno de trabalho e também foi citada de forma positiva pelos funcionários do turno tarde/noite a categoria Constitucionalismo cujo valor da média foi representada por 3,86.

Tabela 24 - Avaliação dos funcionários não docentes acerca das categorias da QVT, conforme turno de trabalho e porte das IES.

Turno de trabalho	Categorias da QVT	Porte da Instituição			
		Grande	Médio	Pequeno	Média
Manhã	Condições de trabalho	3,63	3,52	4,19	3,78
	Compensação justa e adequada	2,91	2,81	3,7	3,14
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,81	3,39	4	3,73
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,28	3,31	3,78	3,46
	Integração social na organização	3,7	3,71	3,83	3,74
	Constitucionalismo	3,8	3,43	3,91	3,71
	Trabalho e espaço total de vida	3,96	3,94	3,9	3,93
	Relevância social da vida no trabalho	3,96	3,53	4,18	3,89
Tarde	Condições de trabalho	3,87	4,5	3,67	4,01
	Compensação justa e adequada	3,53	3,75	3,2	3,49
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,88	4,27	4,6	4,25
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,38	3,06	5	3,81
	Integração social na organização	3,96	4,4	5	4,45
	Constitucionalismo	3,92	4	5	4,31
	Trabalho e espaço total de vida	4,01	4,4	4,4	4,27
	Relevância social da vida no trabalho	3,89	3,94	5	4,28
Noite	Condições de trabalho	3,68	4,17	3,83	3,89
	Compensação justa e adequada	3,31	3,4	3,4	3,37
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,75	4,4	4,2	4,12
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,06	4,13	3,75	3,65
	Integração social na organização	3,78	4,2	5	4,33
	Constitucionalismo	4,12	4,13	4,75	4,33
	Trabalho e espaço total de vida	4,07	4	4	4,02
	Relevância social da vida no trabalho	4,09	4,13	4,75	4,32
Manhã/tarde	Condições de trabalho	3,81	3,57	3,91	3,77
	Compensação justa e adequada	3,18	3,1	3,62	3,3
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,85	3,82	3,73	3,8
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,41	3,28	3,49	3,39
	Integração social na organização	3,91	3,95	3,78	3,88
	Constitucionalismo	3,9	3,88	3,45	3,74
	Trabalho e espaço total de vida	3,63	3,8	3,6	3,67
	Relevância social da vida no trabalho	3,96	3,89	3,89	3,91
Tarde/noite	Condições de trabalho	3,66	3,48	3,55	3,56
	Compensação justa e adequada	3,08	2,96	3,18	3,08
	Uso e desenvolvimento de capacidades	3,71	3,71	3,8	3,74
	Oportunidade de crescimento e segurança	3,02	3,34	3,07	3,14
	Integração social na organização	3,85	3,79	4,15	3,93
	Constitucionalismo	4,02	3,61	3,93	3,86
	Trabalho e espaço total de vida	3,85	3,6	3,92	3,79
	Relevância social da vida no trabalho	3,9	3,74	3,84	3,83

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

Em contrapartida conforme visto na tabela 24, os funcionários de todos os turnos apontaram a categoria Compensação justa e adequada foi apontada com as menores médias que variaram de 3,08 a 3,49, sendo o valor mais baixo 3,08 referente aos respondentes que trabalham no período integral turno (tarde/noite).

No capítulo seguinte foram realizadas as considerações finais sobre o estudo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

Foram elaborados três objetivos específicos e quatro hipóteses. O primeiro objetivo teve como propósito caracterizar o perfil dos funcionários não docentes que trabalham nas diversas unidades administrativas das IES, segundo aspectos demográficos e socioeconômicos, sendo H1 a hipótese correspondente na qual se afirmou que a percepção dos funcionários não docentes que trabalham nas IES apresenta diferenças significativas quanto a QVT, segundo os aspectos demográficos e socioeconômicos. Desse modo, constatou-se que mais da metade dos entrevistados nesse estudo são mulheres, adultas, com idade compreendida no intervalo de 18 a 30 anos, atuantes em universidades públicas e faculdades privadas, com nível médio completo e exercem o cargo de assistente administrativo no período integral manhã/ tarde. Trabalham com dedicação exclusiva nas IES pesquisadas há menos de 5 anos nas IES pesquisada.

No segundo objetivo específico buscou-se analisar as percepções dos funcionários não docentes, sobre os aspectos da QVT, considerando o porte das IES e as categorias do

modelo de Walton, portanto foram estabelecidas as hipóteses H2 e H3. Na hipótese H2 - A percepção dos funcionários não docentes acerca da QVT nas IES de pequeno porte é diferente da percepção dos funcionários das IES de médio e grande porte, enquanto na hipótese H3 - A percepção acerca da categoria compensação justa e adequada é o aspecto mais relevante segundo os funcionários nas IES, no que tange a QVT.

A hipótese H2 foi aceita, pois tanto de forma descritiva quanto inferencial constataram-se diferenças na percepção dos funcionários das IES acerca da QVT. A partir das médias verificadas inferiu-se que a satisfação com a qualidade de vida no trabalho é inversamente proporcional ao porte das IES, pois os funcionários das IES de pequeno porte demonstraram satisfação, enquanto as IES de médio porte tendenciam satisfação e as IES de grande porte apontam para insatisfação.

Ao se analisar a hipótese H2 de modo mais específico constatou-se que nas IES de médio e grande porte os funcionários não docentes estão satisfeitos nas categorias Relevância da vida no trabalho e Integração social na organização e insatisfeitos nas categorias Compensação justa e adequada e Oportunidade de crescimento e segurança. Diferentemente, nas IES de pequeno porte a categoria Compensação justa e adequada foi apontada de forma satisfatória, além da categoria relevância social da vida no trabalho. Entretanto, as menores médias indicadas nas IES de pequeno porte foram referentes às categorias Oportunidade de crescimento e segurança e Trabalho e espaço total de vida.

A hipótese H3 também foi aceita, pois se verificou que a categoria Compensação justa e adequada na maior parte das análises foi destacada pelos funcionários não docentes sobretudo como ponto fraco, inclusive a menor média (1,80) foi verificada nessa categoria pelos funcionários não docentes das IES de médio porte.

O terceiro e último objetivo estabelecido buscou comparar as percepções dos funcionários não docentes, sobre os aspectos da QVT, considerando o perfil da população alvo (gênero, tipo de instituição, instrução, renda, vínculo empregatício, e turno de trabalho). A hipótese H4 - estabeleceu que há diferenças de percepções acerca da QVT, no que se refere à comparação com algumas variáveis do perfil. Desse modo, a hipótese H4 foi aceita visto que houve várias diferenças de percepção no que tange as variáveis do perfil e da QVT. Como exemplo, no que se refere a variável gênero, embora homens e mulheres tenham ressaltado a insatisfação na categoria Compensação justa e adequada, os homens se mostraram mais satisfeitos na categoria Relevância social da vida no trabalho, enquanto as mulheres destacaram satisfação na categoria Integração Social no trabalho.

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

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

REFERÊNCIAS

ABRAHÃO, J. I; PINHO, D. L. M. As transformações do trabalho e desafios teórico-metodológicos da Ergonomia. **Estudos de Psicologia**, Natal, v.7, p. 45-52, 2002. Número especial. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/261/26170906.pdf>>. Acesso em: 30 mar. 2011.

ALBUQUERQUE, L. G.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Estratégias de recursos humanos e gestão de qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 33, n. 2, p.40-51, abr./jun. 1998.

ANTUNES, A. R. OLIVA, E. C. Qualidade de vida no trabalho de comissários de bordo no Brasil. **FACEF Pesquisa**, São Paulo, v. 13, n. 1, 2010.

ARGENTERO, P.; MIGLIORETTI, M.; ANGILLETTA. Quality of work life in a cohort of italian health workers. **Giornale Italiano di Medicina del Lavoro ed Ergonomia**, Pavia, v. 29, n. 1, p. 50-54, 2007. Supplemento A, Psicologia. Disponível em: <http://gimle.fsm.it/29/1s_psi/07.pdf> Acesso em:14 ago. 2011.

BIANCONI, A.; GOVONE, J.S.; ZUBEN, C.J.V.; PIÃO, A.C.S.; PIZANO, M.A.; ALBERTI, L.F. Transformação de dados e implicações da utilização do teste de Kruskal-Wallis em pesquisas agroecológicas. **Pesticidas: revista ecotoxicologia e meio ambiente**, Curitiba, v. 18, p. 27-34, jan./dez. 2008.

BJORKMAN, I. International human resource management and institutional theory. In: STAHL, G. **Handbook of Research in International Human Resource Management**. Cheltenham: Edward Elgar, 2006.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO/ INEP. **Resumo técnico**: censo da educação superior de 2009. Brasília: MEC, INEP, 2010. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/download/superior/censo/2009/resumo_tecnico2009.pdf> Acesso em: 02 abr. 2011.

CAMPOS, G. M. **Estatística Prática para docentes e pós-graduandos**. São Paulo: USP, 2001. Disponível em:

<http://www.forp.usp.br/restauradora/gmc/gmc_livro/gmc_livro_cap19.html> Acesso em:04 jan.2012.

CAVALCANTI, M.; CAVALCANTI, M. C. B.; GOMES, E. B. P. G. e NETO, A. F. P. **Gestão de Empresas na Sociedade do Conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

COCHRAN, W. G. **Sampling Techniques**. 3 ed. New York: Wiley, 1977.

COLLINS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

CONSIDINE, G.; CALLUS, R. **The Quality of Work Life of Australian Employees: the development of an index**. 2002 Disponível em: <<http://www.macquarieinstitute.com.au/sci-articlelibrary/WP73.pdf>> Acesso em: 01 dez. 2011.

CORRAR, L. J.; PAULO, E.; FILHO, J.M.D. **Análise Multivariada para os cursos de Administração, Ciências Contábeis e Economia**. São Paulo: Atlas, 2009.

DAVEL, E.; VERGARA, S. (Org.) **Gestão com Pessoas e Subjetividade**. São Paulo: Editora Atlas, 2001.

DE MASI, D. **O futuro do trabalho: fadiga e ócio na sociedade pós industrial**. Rio de Janeiro: José Olympio, 2000.

DETONI, D. J. **Estratégias de avaliação de qualidade de vida no trabalho**. 2001. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Faculdade de Engenharia da UFSC. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2001.

DIAS, G. S. **Qualidade de vida no trabalho de professores de administração de empresas: a relação entre uma universidade pública e uma privada**. 2001. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Engenharia) - Escola de Engenharia. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2001.

DRUMOND, T.M.A. **Qualidade de Vida no Trabalho**: um estudo de caso na Indústria de Artefatos de Borracha. Belo Horizonte, MG: Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, 2007. Monografia (Bacharelado em Administração).

FERNANDES, F.; LUFT, C. P.; GUIMARÃES, F. M. **Dicionário Brasileiro Globo**. São Paulo: Editora Globo, 2003.

FERREIRA, A. A.; REIS, A. C. F.; PEREIRA, M. I. **Gestão empresarial trabalho**: de Taylor aos nossos dias, evolução e tendência da moderna administração de empresas. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 1999.

FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 25, n. 3, p. 319-327, set. 2009. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0102-37722009000300005>>. Acesso em: 5 out.2011.

FERREIRA, R. R.; FERREIRA, M. C.; ANTLOGA, C. S.; BERGAMASCHI, V. Concepção e implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho no setor público: o papel estratégico dos gestores. **RAUSP**, São Paulo, v. 44, n. 2, abr./maio/jun. 2009. Disponível em: <http://www.revistasusp.sibi.usp.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-21072009000200005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 14 set. 2011.

FERREIRA, D. B.; STEFANO, R. Qualidade de vida no trabalho (QVT) dos profissionais de recursos humanos em empresas de grande porte na região de Guarapuva. **Revista Eletrônica Lato Sensu**, Paraná, v.5, 2008. Disponível em: <http://web03.unicentro.br/especializacao/Revista_Pos/P%C3%A1ginas/5%20Edi%C3%A7%C3%A3o/Aplicadas/PDF/18-Ed5_CA-Quali.pdf> Acesso em: 23 jul.2011.

FONSECA, J.C. de F.; SALES, M.M.;DIAS, F.C.T. Psicologia, Trabalho e Subjetividade, Modos de Fazer e de Ser: Notas sobre as Regulações Vividas por Trabalhadores Técnico-Administrativos em uma Universidade Pública. Pesquisas e práticas psicossociais 5(2), São João Del-Rei, Agosto/dezembro 2010.

FRANÇA JÚNIOR, N. R.; PILATTI, L. A. Gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT): modelos que os líderes e gestores podem utilizar para propiciar uma melhor qualidade de vida no trabalho. In: Simpósio de Engenharia de Produção, 11., 2004, Bauru. **Anais...** Bauru: UNESP, 2004.

FREITAS, A.L.P.; SOUZA, R. G. B. Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas. **Sistemas e Gestão**, v. 4, n. 2, p. 136-154, mai./ago. 2009.

GARCIA, E. O. P. O conteúdo significativo da qualidade de vida no trabalho para funcionários públicos de uma secretaria de saúde. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, São Paulo, v. 1, n. 1, Jan./Jul. p. 76-94, 2010.

GOMES, R. K. **Motivação e satisfação no trabalho em uma empresa de alta tecnologia: estudo de caso**. Joinville: Universidade do estado de Santa Catarina, 2006. Dissertação.

GUTIERREZ, G. L. ,GONÇALVES, A. VILARTA, R. (Org.). **Gestão da Qualidade de Vida na Empresa**. Campinas, SP: IPES Editorial, 2005. p. 11-22.

GUIDELLI, N. S.; BRESCIANI, L. P. Inovação e qualidade de vida no trabalho: uma visão integrada da gestão a partir de estudo de caso na indústria petroquímica do Grande ABC. **RAUSP**, São Paulo, v. 45, n. 1, mar. 2010. Disponível em: <http://www.revistasusp.sibi.usp.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-21072010000100005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 22 ago. 2011.

HACKMAN, J. R.; LAWLER, E. E. Employee Reactions to Job Characteristics. **Journal of Applied Psychology**, v. 55, n.3, p. 259-286, 1971.

HACKMAN, J. R.; OLDFHAM, G. R. Development of the Job Diagnostic Survey. **Journal of Applied Psychology**. v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.

HACKMAN, J. R.; OLDFHAM, G. R. **The job diagnostic survey: an instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects**. Technical report. n. 4, Department of Administrative Sciences of Yale University, may. 1974.

HAIR, J. F.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L.; BLACK, W. C. **Análise Multivariada de Dados**. Porto Alegre: Bookman, 2006.

HARTIKAINEN, A.; ANTTILA T.; OINAS, T.; NATTI, J. Is Finland Different? Quality of Work Among Finnish and European Employees. **Research on Finnish Society**, v. 3, p. 29–41, 2010. Disponível em: <http://www.finnresearch.fi/4_hartikainen_et_al_2010.pdf> Acesso em: 23 nov. 2011.

HASHIMOTO, M. **Organizações intra-empendedoras: construindo a ponte entre clima interno e desempenho superior**. 2009. 364f. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) - Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo. 2009. Disponível em:<<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/4552/71060100726.pdf?sequence=1>> Acesso em: 5 out.2011.

HUSE, E. F.; CUMMINGS, T. F. **Organization development and change**. 3a. Ed. St. Paul, Ed. Minn, 1985.

SIMAS JUNIOR, P.F. A importância da gestão de pessoas nas organizações. **Revista de Ciências Gerenciais**, v. 13, n. 18, 2009. Disponível em: <<http://sare.unianhanguera.edu.br/index.php/rcger/article/viewFile/1283/867>> Acesso em:12 jan.2012.

KARPINSK, D.; STEFANO, S. R. Qualidade de vida no trabalho e satisfação um estudo de caso no setor atacadista de beneficiamento de cereais. **Revista Eletrônica Lato Senso**, n.1, 2008. Disponível em: <http://web03.unicentro.br/especializacao/revista/edicao3/sociais/CA_QualidadeTr.pdf >. Acesso em: 03 ago. 2011.

KNAPIK, J. **Gestão de Pessoas e Talentos**. Curitiba: Ibpx, 2006.

KUROGI, M.S. Qualidade de vida no trabalho e suas diversas abordagens. **Revista de Ciências Gerenciais**, São Paulo, v. 12,. n. 16, 2008. Disponível em: <<http://sare.unianhanguera.edu.br/index.php/rcger/article/viewFile/382/378>> Acesso em:22 nov.2011.

LEITE, F. T. **Metodologia científica**: iniciação à pesquisa científica, métodos e técnicas de pesquisa, metodologia de pesquisa e do trabalho científicos (monografias, dissertações, teses e livros). Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2004.

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

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

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

LIMONGI-FRANÇA, A. C. APARH e Reg-QVT juntas sobre alternativas de QVT. **Caia na rede**. Boletim do núcleo de Pesquisa em Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade (USP). São Paulo, n.17, jan./mar., 2003.

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

LUSTRI, D. Gestão de Pessoas e desempenho organizacional. **RH.com.br**, 2007. Disponível em: <<http://www.rh.com.br/Portal/Desempenho/Artigo/4774/gestao-de-pessoas-e-desempenho-organizacional.html>> Acesso em: 12 out.2011

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

MAGRI, C.; KLUTHCOVSKY, A. C. G. C. Qualidade de vida no trabalho: uma revisão da produção científica. **Revista Salus**, Guarapuava, v. 1, n. 1, p. 87-94, jan./jun., 2007.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing:** uma orientação aplicada. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MANCEBO, E.; MÉXAS, M. P.; QUELHAS, O.L. Proposta de um modelo de qualidade de vida no trabalho (QVT) para a rede de hotelaria. **Revista Itinerarium**, Rio de Janeiro, mar. 2010. Disponível em: <<http://www.seer.unirio.br/index.php/itinerarium>>. Acesso em: 23 Set. 2011.

MARQUES, A. L.; BORGES, R. S. G. ADORNO, R. D. A LDB/96 e a Qualidade de Vida no Trabalho: com a palavra os docentes da rede pública de Belo Horizonte. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis, v. 10, n. 20, p. 72-94, jan./abr. 2008. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/4816>>. Acesso em: 30 mar. 2011.

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

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração: da Revolução Urbana à Revolução Digital**. São Paulo: Atlas, 2007.

MEDEIROS, E. G. **Análise da qualidade de vida no trabalho**: Um estudo de caso na área da Construção Civil. 2002. Dissertação (Mestrado em Administração) - Escola de Administração, Universidade do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2002.

MILKOVICH, G. T.; BOUDREAU, J. W. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2000.

MORAES, L. F. R.; PEREIRA, L. Z.; SOUZA, K. O.; GUSMÃO, L. V. N. **Implicações do gênero na qualidade de vida e estresse no trabalho da Polícia Militar do Estado de Minas Gerais**. Belo Horizonte: NEACO/ CEPEAD/FACE/UFMG, 2003.

MOURÃO, T.; KILIMNIK, Z.; FERNANDES, E. Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso na Pró-reitoria de Pessoal da Universidade Federal do Rio de Janeiro. In: Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 29., 2005, Brasília. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2005.

NESPECA, M. Determinantes da Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários não docentes da Universidade de São Paulo (USP): o papel da Nutrição e da Qualidade de Vida em Geral. Dissertação (Mestrado). São Paulo, 2009. Disponível em:

<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/89/89131/tde-15122009-142609/>. Acessado em: 30 de agosto de 2010.

NETO, P.L.de O.C. **Estatística**. São Paulo: Ed. Edgard Blücher, 1992.

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

PALESTINI, L.; PRATI, G.; PIETRANTONI, L.; CICOGNANI, E. La qualità della vita professionale nel lavoro di soccorso: un contributo alla validazione italiana della Professional Quality of Life Scale (ProQOL). **Psicoterapia Cognitiva e Comportamentale**, v. 15, n. 2, p. 205-227, 2009. Disponível em: <http://emergenze.psice.unibo.it/publicazioni/La_qualita_della_vita_professionale.pdf> Acesso em: 14 nov.2011.

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

PEREIRA, V. M. **Uma ferramenta para avaliar a qualidade de vida no trabalho dos servidores técnico-administrativos da UNIFE**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Itajubá, Itajubá. 2003.

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

PINTO, F. R. **Gestão de Recursos Humanos para o terceiro setor**. Fortaleza: Apostila, 2006. Disponível em: <<http://www.robertopinto.com/apostilas.html/>> Acesso em: 11 ago. 2011.

PINTO, F. R. **Estratégia e Planejamento de RH**. Fortaleza: Apostila, 2006. Disponível em: <<http://www.robertopinto.com/apostilas.html/>> Acesso em: 11 ago. 2011.

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

REIS, G. M.; RIBEIRO JÚNIOR, J. I. Comparação de testes paramétricos e não paramétricos aplicados em delineamentos experimentais. In: III Semana Acadêmica de Engenharia de Produção, 2007, Viçosa. III Semana Acadêmica de Engenharia de Produção, 2007.

ROBBINS, S. **Comportamento Organizacional**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos, 1999.

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

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

SANT'ANNA, A. S.; KILIMNIK. Z. M. **Qualidade de Vida no Trabalho**: abordagens e fundamentos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

SCHERMERHORN, J. R. JR.; HUNT, J. G.; OSBORN, R. N. **Fundamentos de Comportamento Organizacional**. Porto Alegre: Bookman, 1999.

SCHMIDT, D. R. C. **Qualidade de vida no trabalho e sua associação com o estresse ocupacional, a saúde física e mental e o senso de coerência entre profissionais de enfermagem do bloco cirúrgico**. 2009. Tese (Doutorado em Enfermagem Fundamental) - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2009. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22132/tde-29062009-143214/>>. Acesso em: 30 jun.2011.

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

SIEGEL, S. **Estatística Não-paramétrica para as Ciências do Comportamento**. São Paulo: McGraw-Hill, 1975.

SOVIENSKI, F.; STIGAR, R. Recursos Humanos X Gestão de Pessoas. **Revista Científica de Administração e Sistemas de Informação**. Curitiba, v. 10, n. 10, p. 51-61, jan./jun. 2008.

STAMM, B.H. **The professional quality of life scale: Compassion Satisfaction, Burnout, and Compassion Fatigue/secondary trauma scales**. Latherville, MD: Sidran Press, 2005.

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

TAVEIRA, I.M.R. Qualidade de Vida no Trabalho uma questão psicossocial? In: ENCONTRO NACIONAL DA ABRAPSO. 15., 2009. Maceió. **Anais...** Maceió: ABRAPSO, 2009. Disponível em: <http://www.abrapso.org.br/siteprincipal/images/Anais_XVENABRAPSO/349.%20qualidade%20de%20vida%20no%20trabalho%20uma%20quest%C3o%20psicossocial.pdf> Acesso em: 19 set.2011.

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

VASCONCELOS, A.F. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 8, n. 1, jan./mar. 2001.

VALLE, A. S; VIEIRA, I.P.R. Qualidade de vida no trabalho dos servidores técnicos administrativos da Universidade Federal de Minas Gerais. In: SAMPAIO, J. R. (Org.). **Qualidade de vida no trabalho e psicologia social**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004, p. 49-109.

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

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

VIEIRA, A. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. Rio de Janeiro: Insular, 2002.

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

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

WALTON, R. Quality of work life activities: A research Agenda. **Professional Psychology**. v. 11, n. 3, Jun. 1980.

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

WESTLEY, W. A. Problems and Solutions in the Quality of Working Life. **Human Relations**. v. 32, n. 2, p. 113-123, 1979.

WRIGTH, P.; MCMAHAN, G. Theoretical perspectives for strategic human resource management. **Journal of Management**, v. 18, n. 2, p. 295-311, 1992.

APÊNDICE A

QUESTIONÁRIO

Este questionário refere-se a um estudo sobre a percepção dos funcionários não docentes acerca da Qualidade de Vida no Trabalho. Desse modo, o Sr (a) está sendo convidado a participar dessa pesquisa ressaltando-se que os dados coletados serão utilizados somente para fins acadêmicos, sempre resguardando a identificação dos respondentes e da organização.

DADOS

9.1 Gênero: (1) Feminino (2) Masculino

9.2 Faixa etária:

(1) de 18 a 30 anos (2) De 31 a 40 anos (3) De 41 a 50 anos (4) Mais de 50 anos

9.3 Tipo de Instituição de Ensino Superior:

(1) Universidade pública (2) Universidade privada
(3) Faculdade privada (4) Faculdade confessional

9.4 Instrução:

(1) Nível fundamental (2) Nível médio (3) Graduado (a)
(4) Especialização (5) Mestrado (6) Outros

9.5 Cargo ou função em que está exercendo (a):

(1) Auxiliar administrativo (2) Assistente administrativo (3) Secretária (o)
(4) Recepcionista (5) Telefonista (6) Outros

9.6 Renda na universidade pesquisada:

(1) até 2 salários mínimos (2) maior que 2 até 3 salários (3) maior que 3 até 4 salários
(4) maior que 4 até 5 salários (5) maior que 5 até 6 salários (6) maior que 6 salários

9.7 Vínculo empregatício:

(1) Contrato temporário (2) Contrato efetivo (3) Contrato efetivo, estatutário
(4) Prestação de serviços (5) Outros

9.8 Turno de trabalho

(1) Manhã (2) Tarde (3) Noite (4) Manhã/tarde (5) Tarde/noite

9.9 Exerce outra atividade com remuneração extra?

(1) Sim (2) Não

CATEGORIA 05 - INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	M	I	I	N	S	M	6
5.1 Igualdade de tratamento e oportunidades	1	2	3	4	5	6	
5.2 Ausência de preconceitos (cor, raça, religião, sexo)	1	2	3	4	5	6	
5.3 Relacionamento respeitoso no dia a dia entre chefia e subordinado	1	2	3	4	5	6	
5.4 Companheirismo do grupo de trabalho dentro da organização	1	2	3	4	5	6	
5.5 Companheirismo do grupo de trabalho fora da organização	1	2	3	4	5	6	
CATEGORIA 06 - CONSTITUCIONALISMO	M	I	I	N	S	M	N
6.1 Cumprimento dos direitos trabalhistas pela organização	1	2	3	4	5	6	A
6.2 Direito a privacidade pessoal	1	2	3	4	5	6	
6.3 Liberdade de expressão (diálogo)	1	2	3	4	5	6	
6.4 Normas e rotinas: acesso para debate de normas gerais.	1	2	3	4	5	6	
CATEGORIA 07 - TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DE VIDA	M	I	I	N	S	M	N
7.1 Equilíbrio entre o tempo dispensado no trabalho e na vida pessoal	1	2	3	4	5	6	A
7.2 Tempo para a vida familiar	1	2	3	4	5	6	
7.3 Tempo para lazer	1	2	3	4	5	6	
7.4 Estabilidade de horários	1	2	3	4	5	6	
7.5 Proteção contra transferências (mudanças geográficas)	1	2	3	4	5	6	
CATEGORIA 08 - RELEVÂNCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO	M	I	I	N	S	M	6
8.1 Imagem interna e externa da empresa: orgulho de fazer parte dela.	1	2	3	4	5	6	
8.2 Responsabilidade social externa (preocupação da empresa com a comunidade)	1	2	3	4	5	6	
8.3 Responsabilidade social interna (preocupação da empresa com os colaboradores)	1	2	3	4	5	6	
8.4 Responsabilidade da universidade pelos serviços produzidos	1	2	3	4	5	6	

Grata por sua colaboração!