



UNIVERSIDADE POLITECNICA

A Politécnica

Instituto Superior Aberto – ISA

**GRAU DE SATISFAÇÃO DE TRABALHADORES COM A QUALIDADE DE VIDA
NO TRABALHO:**

CASO DE ESTUDO EMPRESA METRUM SERVICES-2021-2022

Nilsa Rutina Gongole Nhampossa

Trabalho de licenciatura

Maputo

2022

UNIVERSIDADE POLITECNICA

A Politécnica

Instituto Superior Aberto – ISA

**GRAU DE SATISFAÇÃO DE TRABALHADORES COM A QUALIDADE DE VIDA
NO TRABALHO:**

CASO DE ESTUDO EMPRESA METRUM SERVICES-2021-2022

Nilsa Rutina Gongole Nhampossa

O presente trabalho de conclusão do curso em Gestão de Recursos Humanos apresentado a UNIVERSIDADE POLITECNICA, Instituto Superior Aberto – ISA para obtenção do grau de Licenciatura.

Supervisora: Mestre Verónica Joaquim Sibinde Mpanda

Maputo

2022

"Conhecimento sem transformação
não é sabedoria."

Paulo Coelho

Agradecimentos

À minha Família, pelo trabalho, ao meu marido e meus filhos com quem, sempre pude contar.

À Mestre Verónica Mpanda, pela preciosa orientação e estímulo na busca de conhecimento.

Aos colegas do Curso de Gestão de Recursos Humanos e colegas do Gabinete pelo tempo cedido para as entrevistas e questionários, sem os quais seria impossível dar continuidade a este trabalho.

Resumo

A qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência como comentado por Rodrigues (1994), com outros títulos e outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

Nesse contexto, a Satisfação dos trabalhadores com a Qualidade de Vida no trabalho têm sido vista como componente essencial das estratégias daquelas organizações interessadas em elevar os seus negócios. O propósito deste estudo foi analisar, através de abordagem qualitativa, o grau de satisfação dos trabalhadores com a qualidade de vida na Metrum Services Lda, localizado na Cidade de Maputo. Esta empresa tem como principal actividade construção Civil e Obras Publicas. A amostragem constituída por 30 trabalhadores de uma população de 30 trabalhadores e os dados foram coletados por meio da aplicação de questionários estruturados a respeito do grau de satisfação dos trabalhadores com a Qualidade de Vida no Trabalho. Os dados foram apresentados e analisados em gráficos e tabelas, onde cada variável é estudada isoladamente e de forma descritiva e usando o Modelo de Walton. Os resultados indicam que os trabalhadores se mostraram insatisfeitos em 60%. A variável maior insatisfação é o salário, seguida das condições de trabalho em 58%. Concluimos que com a melhoria do grau de satisfação na qualidade de vida no trabalho dos trabalhadores da Metrum nestes fatores de insatisfação poderá influenciar no aumento de produtividade dos mesmos para melhores resultados do que os atuais. Sugerimos que A Metrum Services Lda., deve aprimorar cada vez mais o processo de treinamento de pessoal, fazendo com que todos tenham a mesma oportunidade de crescimento e desenvolvimento no trabalho, pagamento de salários compatível com a tarefa, capaz de satisfazer as necessidades fisiológicas básica, e conseqüentemente a melhoria das condições de vida dos seus funcionários.

Palavras-chave: Satisfação dos Trabalhadores; Qualidade de Vida no Trabalho.

Abstract

The quality of life at work has been a concern of man since the beginning of his existence as commented by Rodrigues (1994), with other titles and other contexts, but always attended to facilitate or bring satisfaction and well-being to the worker in the execution of tasks. your task.

In this context, the satisfaction of workers with the Quality of Life at work has been seen as an essential component of the strategies of supported organizations to improve their business. The purpose of this study was to analyze, through a qualitative approach, the degree of satisfaction of workers with the quality of life at Metrum Services Lda, located in Maputo City. This company's main activity is Civil Construction and Public Works. The recommendation was made by 30 workers from a population of 30 workers and the data were collected through the application of basic recommendations regarding the degree of satisfaction of the workers with the Quality of Life at Work. Data were presented and analyzed in graphs and tables, where each variable is carefully and descriptively studied using the Walton Model. The results indicate that 60% of workers feel dissatisfied. The biggest institution variable is salary, followed by working conditions at 58%. We conclude that with the improvement of the degree of satisfaction in the quality of life at work of Metrum workers, these dissatisfaction factors may influence their productivity increase for better results than the current ones. We suggest that Metrum Services Lda., should increasingly improve the personnel training process, making sure that everyone has the same opportunity for growth and development at work, payment of intervals compatible with the task, capable of experiencing the basic physiological needs , and consequently the improvement of the living conditions of its employees.

Keywords: Worker Satisfaction; Quality of life at work.

Lista de Tabelas

| | |
|---|----|
| Tabela 1: Categorias Conceituais de QVT..... | 27 |
| Tabela 2: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação ao salário (Compensação) Justo e adequado..... | 34 |
| Tabela 3: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação as condições de trabalho..... | 36 |
| Tabela 4: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação as capacidades no trabalho..... | 37 |
| Tabela 5: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação as oportunidades que você tem no seu trabalho..... | 39 |
| Tabela 6: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação a integração social no trabalho..... | 40 |
| Tabela 7: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação ao constitucionalismo no seu trabalho..... | 41 |
| Tabela 8: Grau de Satisfação relação ao trabalho e espaço total de vida no seu trabalho..... | 43 |
| Tabela 9: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação a relevância social e importância do seu trabalho..... | 44 |

Lista de gráficos

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação ao salário (Compensação) Justo e adequado..... | 35 |
| Gráfico 2: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação as condições de trabalho | 36 |
| Gráfico 3: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação as capacidades no trabalho..... | 38 |
| Gráfico 4: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação as oportunidades que você tem no seu trabalho..... | 39 |
| Gráfico 5: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação a integração social no trabalho | 40 |
| Gráfico 6: Grau de Satisfação em relação ao constitucionalismo no seu trabalho | 42 |
| Gráfico 7: Grau de Satisfação relação ao trabalho e espaço total de vida no seu trabalho | 43 |
| Gráfico 8: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação a relevância social e importância do seu trabalho..... | 44 |

Lista de siglas e abreviaturas

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

INDICE GERAL

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO | 12 |
| 1.1 Introdução | 12 |
| 1.2 Problema de investigação..... | 13 |
| 1.3 Justificativa | 14 |
| 1.4 Objectivos | 15 |
| 1.4.1 Objectivo geral | 15 |
| 1.4.2 Objectivos específicos..... | 15 |
| 1.5 Hipóteses..... | 15 |
| CAPÍTULO II: REVISÃO DE LITERATURA..... | 16 |
| 2.1 Origem e Evolução da Qualidade de Vida no Trabalho..... | 16 |
| 2.2 Qualidade | 18 |
| 2.3 Qualidade de vida..... | 19 |
| 2.4 Trabalho | 20 |
| 2.5 Satisfação | 20 |
| 2.6 Satisfação e Trabalho | 21 |
| 2.7 Satisfação do trabalhador | 22 |
| 2.8 Qualidade de vida no trabalho..... | 23 |
| 2.9 Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho..... | 25 |
| 2.9.1 Modelo de Walton..... | 26 |
| 2.9.2 Modelo de Belanger | 27 |
| 2.9.3 Modelo de Hackaman e Oldham..... | 27 |
| 2.9.4 Modelo de Westley..... | 27 |
| 2.9.5 Modelo de Werther e Davis..... | 27 |
| 2.9.6 Modelo de Limongi-França..... | 28 |
| 2.10 Modelos Teóricos sobre a Satisfação no Trabalho..... | 28 |
| 2.10.1 Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas..... | 28 |
| 2.10.2 Teoria da Motivação-Higiene..... | 29 |
| 2.10.3 Teoria da Satisfação no Trabalho de Locke | 29 |
| CAPÍTULO III: MÉTODO DE ESTUDO..... | 30 |
| 3.1 Tipo de estudo | 30 |
| 3.2 Pesquisa quantitativa | 30 |
| 3.3 População e amostra..... | 30 |
| 3.3.1 População | 30 |

| | | |
|--|--|----|
| 3.3.2 | Amostra | 31 |
| 3.4 | Técnicas e instrumentos de recolhas de dados | 31 |
| 3.4.1 | Análise Documental | 31 |
| 3.4.2 | Questionário | 31 |
| 3.5 | Procedimento de recolha de dados | 33 |
| CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO DOS DADOS RECOLHIDOS | | 34 |
| 4.1 | Grau de Satisfação em relação ao Salário (Compensação) Justo e adequado | 34 |
| 4.2 | Grau de Satisfação em relação as condições de trabalho | 35 |
| 4.3 | Grau de Satisfação em relação as capacidades de fazer o trabalho | 36 |
| 4.4 | Grau de Satisfação em relação as oportunidades que você tem no seu trabalho | 38 |
| 4.5 | Grau de Satisfação em relação a integração social no trabalho..... | 39 |
| 4.6 | Grau de Satisfação relação ao constitucionalismo no seu trabalho | 41 |
| 4.7 | Grau de Satisfação relação ao trabalho e espaço total de vida no seu trabalho | 42 |
| 4.8 | Grau de Satisfação em relação a relevância social e importância do seu trabalho..... | 43 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSÕES E SUGESTÕES..... | | 45 |
| 5.1 | Conclusões | 45 |
| 5.2 | Sugestões..... | 46 |
| 6. | REFERÊNCIAS | 47 |
| 7. | ANEXO..... | 49 |

CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO

1.1 Introdução

Este trabalho é fruto do estudo realizado na Metrum Services, Lda referente ao grau de satisfação dos trabalhadores na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

O setor da construção civil é bastante heterogêneo, constituindo-se de organizações dos mais variados portes, desde micro até grandes empresas, e está dividido nos subsectores de construção pesada e de edificações.

O subsector de construção pesada caracteriza-se por realizar obras de grande porte (pontes, barragens ou estradas).

Já o subsector de edificações, no qual foi desenvolvida a pesquisa, caracteriza-se como aquele em que a utilização de máquinas e equipamentos é menos intensa, com trabalhadores (como pedreiros, serventes, carpinteiros e pintores) e ferramentas manuais para a maioria das tarefas. A construção de edificações caracteriza-se, de modo geral, por condições de trabalho insatisfatórias, elevados índices de acidentes e baixos salários, justificados pelos empregadores como decorrentes dos baixos níveis de qualificação profissional e produtividade da mão-de-obra, bem como pela rotatividade e absentismo elevados, indicados pelos trabalhadores como consequência da insalubridade, dos níveis salariais insuficientes.

Assim, o engajamento dos trabalhadores com as metas empresariais torna-se indispensável para o sucesso de qualquer empresa que atue no setor de construção civil, especificamente, no subsector de edificações, e isto somente será alcançado se os trabalhadores perceberem como satisfatória sua própria qualidade de vida, ou seja, se considerarem adequadamente atendidas suas principais necessidades e anseios.

Neste sentido, o grau de satisfação dos trabalhadores com a qualidade de vida tem sido visto como componente importante das estratégias daquelas organizações interessadas em perpetuar seus negócios. Por essa razão, os gestores devem balizar suas ações de forma a incentivar a construção de um ambiente de trabalho que integre a qualidade de vida.

Nesta pesquisa é dividido em cinco capítulos, sendo a primeira introdução, problematização, justificativa, objectivos e hipóteses. O segundo capítulo apresenta-se a fundamentação teórica onde são abordados de diferentes conceitos de QVT bem como modelos de QVT. O terceiro capítulo trata da metodologia usada na pesquisa e colheita de dados. O quarto capítulo é referente a apresentação dos dados recolhidos, sua análise e interpretação. Por último, as conclusões, sugestões e bibliografia usada para a elaboração do trabalho.

1.2 Problema de investigação

Um trabalhador insatisfeito é um perigo. Nesse ambiente complexo, o único diferencial de sucesso das organizações é o desempenho de seus recursos humanos. Entretanto, os indivíduos satisfeitos estarão comprometidos e motivados com seu trabalho se possuírem uma boa qualidade de vida, o que implica que as organizações empreendam esforços, no sentido de atender, de forma mais satisfatória, a suas necessidades físicas, psicológicas, sociais, profissionais e intelectuais, para que os trabalhadores se sintam estimulados a produzir de acordo com os objetivos da organização.

Nesse cenário, a vida pessoal e profissional torna-se um desafio para os trabalhadores, e o alcance das metas profissionais e pessoais exige esforços conjuntos dos indivíduos e da organização. Assim, funcionários cada vez mais exigentes e informados reivindicam maior qualidade de vida, e as empresas reconhecem a importância dos programas de QVT: contribuir para a criação de um ambiente de trabalho agradável e para o bem-estar físico e mental dos trabalhadores passou a ser uma questão estratégica para as organizações, pois aumenta a dedicação, lealdade e comprometimento destes, refletindo-se no acréscimo da produtividade e da qualidade dos produtos e serviços, na redução dos custos e na melhoria dos resultados financeiros.

A Metrum foi fundada por Eng.º Francisco, como uma larga experiência no sector de construção civil.

Atualmente, a Metrum possui 30 funcionários atuando nas áreas administrativas e em obras. Além destes, a empresa conta com diversos trabalhadores terceirizados, contratados através de subempreitadas, de acordo com a demanda de serviços, para determinadas atividades das obras. Os trabalhadores terceirizados não foram incluídos na pesquisa, pois cada empreiteira possui suas próprias políticas e estratégias. Além disto, os subempreiteiros prestam serviço para diversas empresas, e a rotatividade de seu quadro de pessoal é muito alta.

A estratégia da Metrum Services está fundamentada na filosofia da satisfação e Qualidade dos trabalhadores, e esse comprometimento está expresso não apenas em sua missão - “planejar e construir com talento para superar as expectativas dos clientes, buscando excelência em seus produtos e serviços” - mas, também, em seus principais objetivos: a satisfação dos clientes, através da qualidade e excelência dos serviços; a valorização e satisfação dos colaboradores, responsáveis pelo sucesso dos negócios; a redução do desperdício e o aperfeiçoamento contínuo de seus processos e da qualidade dos produtos e serviços.

Assim sendo, o problema de pesquisa focalizou a seguinte questão: Qual é o grau de satisfação dos colaboradores da empresa Metrum Services com a QVT?

1.3 Justificativa

Partindo-se da premissa de que os resultados organizacionais dependem, essencialmente, do desempenho e da motivação de seus colaboradores, a chave do sucesso empresarial é mantê-los motivados em seu trabalho. Isso somente será alcançado se os indivíduos estiverem satisfeitos com as principais dimensões de sua vida, em termos físicos, psicológicos, sociais, intelectuais e organizacionais, ou seja, se usufruírem de uma boa qualidade de vida.

O trabalhador não pode ser visto apenas como um profissional. Ele concilia o trabalho com a vida familiar, os amigos e o lazer; tem preocupações com a saúde do corpo e da mente e, também, com sua empregabilidade, fatores esses que acabam tornando cada vez mais difícil fazer uma distinção entre a vida profissional e pessoal.

É salutar que as organizações tenham consciência de que o seu êxito depende, em grande parte, da participação e do envolvimento das suas equipes. As empresas precisam estar em consonância com as expectativas das pessoas e definir meios de atender os desejos que se manifestam, tornando-se, portanto, inevitável fomentar condições para que o ambiente organizacional seja, também, fonte de contentamento para os indivíduos, pois, nada mais gratificante, produtivo e eficaz para uma empresa do que contar com funcionários satisfeitos e envolvidos com os métodos, projetos e diretrizes corporativas.

O propósito de um programa de satisfação e qualidade de vida no ambiente de trabalho é facilitar mudanças no estilo de vida do ser humano, conscientizando-o sobre como sua saúde está diretamente relacionada ao seu desenvolvimento e, conseqüentemente, à produtividade.

Consoante Limongi-França (2010, p. 150), o aprimoramento das ações corporativas de qualidade de vida tem sido impulsionado pela humanização do trabalho e o movimento da responsabilidade social, incrementado pelo conceito de sustentabilidade. Muitas empresas concretizam ações destinadas à qualidade de vida no trabalho, mas sem uma avaliação de sua efetividade e, muitas vezes, sem sequer compreender o que seja satisfação na QVT.

Há uma grande dificuldade no levantamento e percepção dos funcionários sobre a própria qualidade de vida no ambiente organizacional e em como equacionar os seus níveis de satisfação devido à complexidade de variáveis que afetam o seu bem-estar.

Conhecer a opinião dos colaboradores sobre suas condições de trabalho é relevante para a organização, pois possibilita auferir dados que poderão ser de grande valia aos gestores no mapeamento de necessidades, bem como de pontos de alavancagem e oportunidades.

Este tipo de sondagem vem sendo cada vez mais prestigiada pelas instituições nas investigações sobre o trabalho humano, uma vez que satisfação e qualidade de vida são fatores que influenciam na produtividade.

Nesse contexto, o sucesso está no equilíbrio entre todos os setores da vida dos trabalhadores, e só terão um bom desempenho, tanto na vida pessoal como na profissional, aqueles que souberem desenvolver, de forma harmônica, todas as dimensões do seu ser.

Na Metrum Services Lda, devido ao número de obras e os cronogramas apertados os trabalhadores trabalham mais de 9 horas e outros fazem horas extras para conseguir cumprir os cronogramas das obras.

De acordo com Domenico de Masi (2000), com razão, que somente funcionários felizes produzem ideias realmente eficientes. Assim, justifica-se a importância deste estudo, que busca avaliar a satisfação dos Trabalhadores, quanto aos principais fatores intervenientes em sua qualidade de vida.

Desta forma, o presente estudo objetiva analisar o grau de satisfação dos Trabalhadores com a qualidade de vida no trabalho, representando uma ferramenta que permitirá à organização evoluir em suas práticas, de forma que a gestão da qualidade de vida no trabalho se torne uma competência efetiva no processo decisório e na humanização das relações.

1.4 Objectivos

1.4.1 Objectivo geral

- Analisar o grau de satisfação dos trabalhadores com a qualidade de vida no trabalho na Metrum Services Lda.

1.4.2 Objectivos específicos

- Descrever a percepção dos trabalhadores sobre a qualidade de vida no trabalho;
- Identificar os factores de satisfação que caracterizam o ambiente de trabalho, benefícios e perspectivas profissionais;
- Relacionar os factores de QVT privilegiados na empresa ao nível de Satisfação no Trabalho.

1.5 Hipóteses

Assim foram levantadas as seguintes hipóteses:

H0: Os trabalhadores estão satisfeitos com a qualidade de vida no trabalho.

H1: Os trabalhadores não estão satisfeitos com a qualidade de vida no trabalho.

CAPÍTULO II: REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Origem e Evolução da Qualidade de Vida no Trabalho

O termo “Qualidade de Vida no Trabalho” foi utilizado pela primeira vez por Eric Trist e outros pesquisadores do Tavistock Institute, em 1950. Eles desenvolveram uma abordagem socio-técnica da organização do trabalho, agrupando o indivíduo, o trabalho e a organização, com base na análise e na reestruturação da tarefa, buscando melhorar a produtividade, reduzir os conflitos e tornar a vida dos trabalhadores menos penosa. (FERNANDES, 1996)

A noção de socio-técnico é de um sistema aberto, em constante interação com o ambiente, formado por dois subsistemas inter-relacionados: o técnico e o social. O primeiro determina a eficiência potencial da organização, englobando instalações físicas, equipamentos, tarefas e tecnologia; o segundo, o social, engloba pessoas, valores, cultura organizacional e relações no ambiente de trabalho, sendo responsável pela transformação da eficiência potencial em real.

Nesse sistema, entende-se que todo o processo produtivo requer tanto a organização técnica quando a social para alcançar seus objetivos. Assim, não é a tecnologia que determina a forma de organização do trabalho, como pregava a Administração Científica. Segundo os pesquisadores do Tavistock, a tecnologia não deve ser considerada como dado ao se estudarem os problemas de interação social dos trabalhadores, assim como os sistemas de produção não devem ser desenhados sem que sejam examinadas as conseqüências sociais decorrentes.

O movimento pela QVT emerge, então, com o objetivo de buscar o equilíbrio entre o indivíduo e a organização, através da interação entre exigências e necessidades da tecnologia e do trabalhador, de modo que os cargos adaptem-se tanto aos indivíduos quanto à tecnologia da organização. (Vieira, 1993 e 1995).

Surge, assim, na década de 50, a Escola Comportamental, formada por psicólogos, com foco nos estudos sobre a motivação humana para explicar o comportamento individual dos trabalhadores. Herbert Simon (1965) e Abraham Maslow (1954).

Herzberg et al. (1968) são os principais representantes dessa Escola, cada um deles tendo pesquisado o comportamento humano sob uma determinada ótica e desenvolvido sua própria teoria.

Os autores dessa Escola partem do princípio de que a produtividade do empregado depende de sua capacidade e motivação. Dessa forma, orientaram o desenvolvimento de suas pesquisas de maneira a saber que tipo de estímulo deveria ser usado para conseguir o melhor desempenho dos funcionários

Simon (1965), em sua Teoria do Equilíbrio Organizacional, afirma que deve haver um equilíbrio no processo de reciprocidade entre o empregado e a organização, para que este se

sinta satisfeito e a empresa tenha um bom desempenho. O autor dedicou-se, ainda, ao estudo do Processo de Tomada de Decisão, salientando a racionalidade limitada do homem, a imperfeição e a relatividade das decisões, que nunca serão as mais otimizadas, mas as mais adequadas no contexto em questão.

Maslow (1954), desenvolveu a Teoria da Hierarquia das Necessidades, segundo a qual, as necessidades humanas estão dispostas em uma hierarquia de importância, do nível mais baixo ao mais elevado, quais sejam: fisiológicas e biológicas (básicas para a sobrevivência); de segurança (estabilidade); sociais (integração no grupo); de estima (auto-estima e reputação) e de auto-realização (crescimento pessoal contínuo).

A idéia geral desta teoria é que, logo que uma necessidade seja satisfeita, o homem procura satisfazer a necessidade de nível imediatamente superior na escala de prioridades. Uma vez satisfeita essa necessidade, não serve mais como motivador de comportamento, e a seguinte passa a se tornar a mais importante. Entretanto, a privação ou a ameaça de falta de uma necessidade já satisfeita pode ser usada como incentivo. A ordem das necessidades pode variar de pessoa para pessoa e em diferentes situações, porém, este modelo retrata a tendência geral do comportamento humano.

A grande contribuição de Maslow, para as organizações e para o movimento de QVT, foi alertar os gestores para o fato de que as necessidades humanas não são apenas de ordem econômica; mas, também, sociais e psicológicas. Assim, não são apenas as condições de trabalho e a remuneração que influenciam na qualidade de vida dos trabalhadores, mas aspectos muito mais profundos, como aceitação no grupo, orgulho, identificação com seu trabalho, auto-estima e auto-realização são itens importantes para a satisfação do trabalhador. Importa ressaltar que as organizações têm condições de satisfazer muitas dessas necessidades, fazendo com que seus membros alcancem uma boa qualidade de vida e sintam-se comprometidos com seu desenvolvimento contínuo.

Herzberg et al. (1968), por sua vez, desenvolveu a Teoria dos Fatores de Motivação e Higiene, pesquisando um grupo de engenheiros e contadores. Concluiu que os fatores que causavam satisfação no trabalho eram intrínsecos ao cargo, enquanto os fatores responsáveis pela insatisfação eram externos.

Assim, Herzberg (1968), concluiu que existem dois conjuntos de fatores que explicam a motivação humana: os higiênicos e os motivadores. Os fatores higiênicos ou de manutenção são representados pelos elementos que compõem o ambiente de trabalho, como condições físicas, salário, benefícios, segurança no emprego, relacionamentos interpessoais, políticas e práticas administrativas da empresa, etc. Estes fatores, quando atendidos de forma adequada,

não asseguram satisfação para os funcionários, apenas evitam o desagrado. Porém, se não forem percebidos, pelos empregados, de forma positiva, provocam insatisfação.

Os fatores motivacionais, por outro lado, referem-se ao conteúdo do cargo e à natureza das tarefas desenvolvidas pelo indivíduo, como oportunidades de exercer a criatividade, desafios, possibilidade de crescimento profissional, reconhecimento, responsabilidade, autonomia para executar o trabalho e outros. Eles são responsáveis pela motivação, pois estimulam o desempenho e melhoram a produtividade dos trabalhadores, quando presentes. Entretanto, se não forem percebidos no trabalho, esses aspectos não causam descontentamento.

Herzberg conclui, enfim, que os fatores higiênicos são responsáveis pela insatisfação no trabalho; enquanto os fatores motivadores conduzem à satisfação dos indivíduos.

As teorias de Herzberg e Maslow complementam -se na medida em que, enquanto Maslow refere-se às necessidades humanas, Herzberg trata dos objetivos que satisfazem essas necessidades. Os fatores higiênicos relacionam-se às necessidades de nível mais baixo, hierarquizadas por Maslow; os motivadores, por outro lado, referem-se às necessidades de auto-realização e algumas necessidades de estima. Depreende-se, então, que somente as necessidades de estima e auto-realização são capazes de motivar um indivíduo a crescer, se desenvolver e realizar seu potencial. O atendimento das outras necessidades apenas garantirá um nível neutro de satisfação. (*Hersey e Blanchard, 1974*)

Para proporcionar a motivação e o comprometimento do indivíduo com seu trabalho, Herzberg propõe o enriquecimento do trabalho, ou seja, o “aumento intencional de responsabilidade, amplitude e desafio do trabalho”. *Hersey e Blanchard, (1974)*, Segundo ele, ampliar, continuamente, a complexidade das tarefas desenvolvidas torna o trabalho mais gratificante e motivador.

O pensamento de Herzberg é compartilhado pela grande maioria dos estudiosos que se ocuparam da QVT, pois a reestruturação e o enriquecimento dos cargos foram enfatizados por diversos autores como requisito para a satisfação dos trabalhadores.

Werther e Davis (1983), por exemplo, afirmam que “os cargos são o elo entre as pessoas e a organização”, e um trabalho agradável significa “um cargo interessante, desafiador e compensador”. Segundo eles, “os esforços para melhorar a qualidade de vida no trabalho procuram tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios”.

2.2 Qualidade

A qualidade tem seu papel cada vez mais presente nas organizações, o que torna importante que se tenha um conceito que seja adequado às necessidades reais de cada organização. Para

explicar as diferenças de percepção e interpretações do assunto, serão expostos alguns conceitos de qualidade, provenientes de diversos autores.

A qualidade de um produto ou serviço está diretamente ligada à satisfação total do consumidor. A satisfação total do consumidor é à base de sustentação da sobrevivência de qualquer empresa. Essa satisfação do consumidor deve ser buscada nas duas formas, defensiva e ofensiva. A satisfação na forma defensiva se preocupa em eliminar os fatores que desagradam o consumidor, por meio da retro alimentação das informações do mercado, já a satisfação na forma ofensiva, busca antecipar as necessidades do consumidor e incorporar esses fatores no produto ou serviço. (Falconi, 1990).

Segundo Garvin (2002, p. 47) qualidade é um termo que apresenta diversas interpretações e por isso, "é essencial um melhor entendimento do termo para que a qualidade possa assumir um papel estratégico".

É importante que se entenda a distinção entre qualidade e qualidade total. Enquanto o conceito qualidade relaciona-se mais enfaticamente à satisfação do cliente, ou melhor, eficiência e eficácia no relacionamento com o cliente, o conceito de qualidade total expande a necessidade de se ter eficácia e eficiência no relacionamento de todos os elementos que compõem o modelo da empresa inserida em um contexto mais amplo.

2.3 Qualidade de vida

De acordo com Seidl e Zannon (2004), estudos mostram que há indícios que o termo Qualidade de Vida surgiu na década de 30. Ainda, de acordo com Seidl e Zannon (2004), o conceito de Qualidade de Vida é utilizado de duas maneiras: pelas pessoas em geral no dia a dia, nas diversas profissões e no âmbito da pesquisa acadêmica.

Para Monteiro (2010), o termo Qualidade de Vida é muito abrangente e possui aspectos tanto objetivos, quanto subjetivos. Ele pode ser associado a melhorias no padrão de vida, sensação de bem-estar, realização pessoal, qualidade dos relacionamentos, educação, estilo de vida, saúde e lazer, ou seja, abrange fatores psicológicos, físicos, sociais e econômicos.

Segundo o Herculano (2000, p. 22), define a qualidade de vida como sendo a soma das condições econômicas, ambientais, científico-culturais e políticas coletivamente construídas e postas à disposição dos indivíduos para que estes possam realizar suas potencialidades: inclui a acessibilidade à produção e ao consumo, aos meios para produzir cultura, ciência e arte, bem como pressupõe a existência de mecanismos de comunicação, de informação, de participação e de influência nos destinos coletivos, através da gestão territorial que assegure água e ar limpos, higidez ambiental, equipamentos coletivos urbanos, alimentos saudáveis e a

disponibilidade de espaços naturais amenos urbanos, bem como da preservação de ecossistemas naturais.

2.4 Trabalho

O conceito jurídico de trabalho supõe que este se apresente como objeto de uma prestação devida ou realizada por um sujeito em favor de outro. Tal ocorre quando:

- Uma atividade humana é desenvolvida, pela própria pessoa física;
- Essa atividade se destina à criação de um bem materialmente avaliável;
- Surja de relação por meio da qual um sujeito presta, ou se obriga a prestar, a própria força de trabalho em favor de outro sujeito, em troca de uma retribuição (Maranhão, Carvalho e Corrado, 1953).
- Para Furquim (2001), trabalho em sentido geral é todo esforço físico ou intelectual com o objetivo de realizar alguma coisa. Merece destaque também, a definição de Cesarino Júnior (1970), que conceitua o trabalho como a aplicação da atividade humana à produção de bens e serviços em proveito de outrem, que o remunera

2.5 Satisfação

Chiavenato (2008), define “satisfação no trabalho como uma variável de atitude que representa como uma pessoa se sente em relação ao seu trabalho de forma geral e em seus vários aspectos”. Para o mesmo autor, a satisfação no trabalho tem sido um factor causador de importantes realizações por parte dos funcionários, melhor desempenho no trabalho e do melhoramento da saúde e aumento da expectativa de vida.

Segundo Neto (2016), o individuo satisfeito encontra-se com maior capacidade de resposta face às solicitações do meio envolvente. Esta última citação vai de encontro ao que já foi mencionado anteriormente, pois, uma pessoa mais satisfeita irá ter atitudes mais positivas, o que irá ajudar na realização do seu trabalho. Como indica a próxima afirmação, a satisfação no trabalho pode ter várias variáveis, que vão desde as condições de trabalho, a responsabilidade, a variedade das tarefas, o tipo de liderança e a autonomia, estas variáveis são importantes para a determinação da satisfação, podendo afetar os resultados organizacionais, pois, leva a comportamentos que melhoram a organização e que por si só reduzem o absentismo, a ineficiência da produtividade e também nos comportamentos contraproducentes, com a sabotagem (Freixo, 2010). As organizações deveriam de apostar nestes sistemas de “recompensas” para os trabalhadores, iria aumentar-lhes a confiança, satisfação, a motivação entre outras variáveis, pois, sentir-se-iam uma parte integrante da organização, devido à autonomia e importância que teriam no seio da mesma.

Posto isto, segundo Queirós, (2015), refere que existem dois aspetos que são considerados como componentes da satisfação no trabalho: a componente cognitiva (refere-se àquilo que o indivíduo pensa sobre o trabalho que desempenha) e a componente emocional (tem a ver com o quão bem uma pessoa se sente em relação a sua atividade profissional). A satisfação no trabalho fundamenta-se no que o indivíduo pensa e no que o indivíduo sente.

2.6 Satisfação e Trabalho

Embora a satisfação no trabalho seja um fenómeno amplamente estudado, ainda não há consenso sobre seus conceitos ou modelos teóricos. As definições mais frequentes referem-se à satisfação no trabalho como sinónimo de motivação, atitude ou estado emocional positivos (Martinez e Paraguay, 2003, p. 60).

Schermerhorn Jr., Hunt e Osborn (1999 citado por Faria, 2006, p. 33), definem satisfação no trabalho como sendo, o grau segundo o qual os indivíduos se sentem de modo positivo ou negativo com relação ao seu trabalho. É uma atitude ou resposta emocional às tarefas de trabalho assim como às condições físicas e sociais do local de trabalho.

Destacam que a satisfação no trabalho está associada ao absentismo, de modo que "os trabalhadores mais satisfeitos com seus empregos, tendem a ter melhor registro de presença e estão menos propensos a faltar por motivos não- explicados do que os insatisfeitos". Apontam, ainda, outras variáveis do ambiente organizacional relacionadas à satisfação, como: condições salariais, condições de trabalho, qualidade da supervisão, os colegas e o trabalho em si.

É necessário atentar-se para uma sucessão de fatores que, quando evidentes numa situação de trabalho, refletem-se na satisfação e participação do indivíduo, mobilizando suas energias e atualizando seu potencial. (Fernandes, 1996, p. 28)

Sayles e Strauss (1969 apud Rodrigues, 2001, p. 93) dizem que os funcionários que possuem uma vida familiar insatisfatória vêem o trabalho como sendo o único ou o maior meio para a satisfação de suas necessidades, principalmente as sociais e que por isso, este empregado torna-se mais receptivo e menos exigente nos seus critérios para receber a satisfação.

Características intrínsecas do ser humano, a satisfação e a realização possibilitam o cumprimento de projetos de vida e a sensação de que se é útil perante a sociedade. Assim, o trabalho é um meio para que os indivíduos consigam, de diferentes maneiras, atingirem seus objetivos, desencadeando a satisfação. Mais do que satisfazer as necessidades primárias, o trabalho permite a utilização de potencialidades para criação, desenvolvimento, produção de funções que tragam valorização coletiva e individual. (Bartoski e Stefano, 2007, p. 9).

Para Siqueira (2008) a expressão "satisfação no trabalho" representa a "totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no contexto das organizações".

A análise dos índices de satisfação no trabalho passou a ser constante em diversas organizações. “Para se constituir em uma medida útil de satisfação é indispensável que ela permita avaliar não um amplo leque de dimensões do trabalho, mas sim aqueles aspectos que a teoria aponta como dimensões do conceito de satisfação.” (Siqueira, 2008).

Na visão de Fernandes (1996, p. 25), dar aos funcionários oportunidade de expressão e de participação nas decisões é, portanto, fundamental para a melhoria dos métodos de trabalho, dos produtos e da racionalização de custos. Mas é, acima de tudo, uma forma de reconhecimento da inteligência do funcionário, o que acaba se refletindo em sua qualidade de vida e na produtividade da organização, com ganhos para todos. Como se sabe, é praticamente impossível obter a satisfação do cliente quando dissociada da satisfação do empregado.

Ainda segundo Fernandes (1996, p. 35), a tecnologia de QVT pode ser empregada na renovação das formas de organização no trabalho, de modo que, concomitantemente à elevação do nível de satisfação do pessoal, ocorra a elevação da produtividade das empresas, como resultado de maior participação dos funcionários nos processos de trabalho.

2.7 Satisfação do trabalhador

Diante da importância do trabalho para o ser humano e para a sociedade, descortinou-se a necessidade de se investigarem os diversos aspectos por meio dos quais o homem se relaciona com essa esfera de sua vida e como ela influencia as demais, o que fez com que o campo da Psicologia Organizacional passasse a estudar a satisfação no trabalho, sendo que as primeiras pesquisas em torno dessa temática remontam ao início do século XX (Rueda; Lima; Raad, 2014).

A relevância dessa linha de investigação reside no fato de que a satisfação do trabalhador relaciona-se a outros temas de interesse para as organizações, como, por exemplo, produtividade (Martinez; Paraguay, 2003), absenteísmo (Alves, 2011), comprometimento (Maciel; Camargo, 2011; Rueda et al., 2010), estresse laboral (Suehiro et al., 2008), demissões, retenção e síndrome de Burnout (Aletraris, 2010; Gazioglu; Tansel, 2006; Rowings; Federle; Birkland, 1996). Complementarmente, a satisfação no trabalho relaciona-se também à melhora da autoestima e empoderamento dos indivíduos (Back; Lee; Abbott, 2011), aumento da segurança do trabalhador e redução de possíveis conflitos internos e ambiguidade nas funções desempenhadas (Lee; Black; Chan 2015). Importante acrescentar que a satisfação das necessidades do trabalhador resulta não apenas em maior satisfação com o trabalho em si, mas também com as outras dimensões da vida, contribuindo para uma completude na qualidade de vida experimentada por ele (Sirgy et al., 2001). Segundo Locke (1969), a satisfação no trabalho é uma resposta emocional positiva advinda da avaliação que o trabalhador faz de seu ambiente

de trabalho, do quanto suas necessidades são atendidas e da medida em que a atividade laboral lhe proporciona boas experiências. Nesta mesma linha, Martinez e Paraguay (2003) consideram que a satisfação no trabalho deve ser compreendida como uma atitude ou estado emocional positivo das pessoas em relação a sua atividade profissional, enquanto Smith, Kendall e Hulin (1969) assinalam que tal construtores remete aos sentimentos ou respostas afetivas dos indivíduos a características ou elementos relacionados à atividade laboral e ao ambiente onde ela é realizada.

Ainda que o conceito tenha passado por várias mudanças em sua concepção geral e tenha se aproximado de diversos outros construtores ao longo dos anos. Carlotto e Câmara (2008), Sloane e Williams (2000) e Tamayo (2000), argumentam que a satisfação no trabalho é um construto de natureza multifatorial, ou seja, depende de uma série de fatores distintos e bem definidos que se inter-relacionam, podendo ser de ordem intrínseca, quando relativos a aspectos inerentes à execução do trabalho ou ao ambiente laboral, ou extrínseca, quando referentes a elementos que não podem ser controlados de forma direta pelo sujeito ou pela organização. Neste sentido, percebe-se que a satisfação do trabalhador resulta de sua avaliação cognitiva em relação ao trabalho, uma vez que a dimensão afetiva das atitudes individuais no ambiente laboral decorre da cognição (Lee; Black; Chan 2015). De acordo com Matzler, Fuchs e Schubert (2004), os funcionários avaliam seu trabalho positivamente ou negativamente, depois de o confrontarem com suas expectativas. Para esses autores, quando o desempenho de determinadas características do trabalho realizado supera as expectativas desenvolvidas pelo sujeito, tem-se uma situação de satisfação; por outro lado, se o desempenho percebido estiver abaixo das expectativas, não há satisfação e sim frustração individual.

2.8 Qualidade de vida no trabalho

De acordo com Chiavenato (2004, p, 448) o termo qualidade de vida no trabalho foi moldado por Louis Davis, na década de 70 , onde estava sendo desenvolvido um projeto sobre desenho de cargos, assim para ele, o conceito de qualidade de vida no trabalho nada mais é do que a preocupação com o bem estar geral e a saúde dos trabalhadores no momento da realização de suas tarefas. Os empregados que possuem uma vida familiar insatisfatória têm o trabalho como único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente na vida do homem de hoje.

Já para Fernandes (1996), a expressão qualidade de vida no trabalho, não se pode atribuir a uma definição consensual. O conceito engloba, além de atos legislativos que protegem o trabalhador, o atendimento as necessidade e aspirações humanas, calcadas na ideia de humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa. Ele também afirma que o

conceito de QVT é de certa forma abrangente e precisa ser definido com clareza, uma vez que como enfatizam Werther e Davis os cargos postos de trabalho representam não apenas uma fonte de renda para os trabalhadores, mas também um meio de satisfazerem suas necessidades de toda ordem com reflexos e evidentemente em sua qualidade de vida.

Segundo Moretti (2003), o ser humano, dentro das organizações, busca crescimento, possui expectativas, sentimentos, se envolve com o trabalho, decepciona quando desvalorizado e quando é tratado apenas como mais um na empresa. Por isso, torna-se imprescindível investir em aspectos da Qualidade de Vida no Trabalho que ajudem os colaboradores a alcançar suas expectativas e a contribuir para os objetivos da organização.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define Qualidade de Vida no Trabalho como “A percepção de um indivíduo sobre a sua posição na vida, no contexto da cultura e dos sistemas de valores em que vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações.” (Whoqol Group, 1994, p. 228).

Consoante Rodrigues (2001, p. 76), a Qualidade de Vida no Trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência; com outros nomes, em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

Não se pode aviltar, por exemplo, os preceitos de Euclides de Alexandria sobre os princípios de geometria que foram utilizados, há 300 anos a.c, para melhorar o método de trabalho empregado pelos agricultores à margem do rio Nilo, ou a “Lei das Alavancas”, de Arquimedes, que em 287 anos a.c veio reduzir o esforço físico de muitos trabalhadores. Entretanto, foi somente nos séculos XVIII e XIX, com a sistematização dos métodos de produção, que as condições de trabalho e a influência destas na produção e moral do trabalhador vieram a ser analisadas cientificamente (Rodrigues, 2001).

Com estudos iniciados na década de 50, o assunto qualidade de vida no trabalho é visto como complexo e necessário para as organizações. Essa competência foi desenvolvida de disciplinas do campo da saúde, evoluindo para englobar dimensões da Psicologia, Sociologia e Administração, e, em sua essência é discutida dentro de enfoque multidisciplinar humanista (Limongi-França, 2003, p. 20).

Para Handy (1978, p. 237 Apud Rodrigues, 2001, p. 93), o trabalho assume proporções enormes na vida do homem contemporâneo. Diz o autor que “talvez as organizações sejam atualmente o meio principal para o homem adquirir sua identidade, buscar seu ego ideal”. O trabalho é vital e pode ser visto como parte inseparável da vida humana. Logo, faz-se necessária uma análise da vida do trabalhador além do contexto organizacional, para que a importância e interligação destas “duas vidas” possam ser medidas.

As características do mundo moderno, cuja tônica é a celeridade, precisão, excesso de atividades, informações instantâneas e exigências de alto nível de qualificação profissional, têm causado profundas transformações na contextura empresarial, afetando a maioria dos trabalhadores e provocando transtornos para a sua saúde física e mental. Intensifica-se, então, a preocupação com a qualidade de vida no universo corporativo. Mas, qual a conceituação de Qualidade de Vida no Trabalho?

O tema tem sido tratado como um assunto vasto e geralmente confuso. As definições de QVT variam desde cuidados médicos e de segurança até atividades voluntárias nas áreas de lazer e motivação, sendo que, a maioria desses conceitos leva à discussão das condições de vida e de bem-estar de pessoas, grupos e comunidades (Limongi-França, 2003, p. 22).

Fernandes (1996, p. 13) defende que “não se pode falar em qualidade de produtos e serviços se aqueles que vão produzi-los não têm qualidade de vida no trabalho”.

Walton (1975 apud Limongi-França, 2001, p. 6) conceitua QVT como sendo “valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”.

Para Nadler e Lawler (1983 citado por Fernandes, 1996, p. 44), “qualidade de vida no trabalho é vista como uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações”.

Segundo Chiavenato (1996, p. 45), “a qualidade de vida no trabalho representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer as suas necessidades pessoais através de suas experiências na organização”. Ela não é determinada apenas pelas características individuais (necessidades, valores, expectativas) ou situacionais (estrutura organizacional, tecnologia, sistemas de recompensas), mas pela atuação sistêmica de ambas.

2.9 Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho

Fernandes (1996, p. 46) esclarece que há agentes intervenientes na qualidade de vida das pessoas quando em situação de trabalho que, dependendo do seu competente gerenciamento, proporcionarão condições favoráveis ao melhor desempenho e produtividade. Especialistas no assunto, Walton (1973), Belanger (1973), Hackaman e Oldham (1975), Westley (1979), Werther e Davis (1983), Limongi-França (2001 e 2003), dentre outros, estruturaram modelos que identificam fatores e indicadores determinantes da QVT nas organizações, oferecendo-lhes, assim, orientação e subsídios para a promoção de melhorias nas condições de vida de seus recursos humanos.

2.9.1 Modelo de Walton

Segundo o Walton (1973) é o primeiro autor norte-americano que fundamenta, explicitamente, um conjunto de critérios sob a óptica organizacional, iniciando importante linha de pesquisa de satisfação em qualidade de vida no trabalho (Limongi-França, 2003, p. 25).

O autor propõe um modelo dividido em oito categorias de medição, com o intuito de aferir o nível de qualidade de vida no trabalho do indivíduo nos mais diferentes aspectos relativos ao trabalho. O Quadro 1 indica os critérios presentes no instrumento de QVT:

| FATORES | DIMENSÕES |
|--|---|
| 1. Compensação justa e adequada | <ul style="list-style-type: none">• Equidade interna e externa• Justiça na compensação• Partilha dos ganhos de produtividade• Proporcionalidade entre salários |
| 2. Condições do trabalho | <ul style="list-style-type: none">• Jornada de trabalho razoável• Ambiente físico seguro e saudável• Ausência de insalubridade |
| 3. Uso e desenvolvimento de capacidades | <ul style="list-style-type: none">• Autonomia• Autocontrole• Relativo Qualidades• Múltiplas• Informações sobre o processo total do trabalho |
| 4. Oportunidade de crescimento e segurança | <ul style="list-style-type: none">• Possibilidade de carreira• Crescimento pessoal• Perspetiva de avanço salarial• Segurança de emprego |
| 5. Integração social na organização | <ul style="list-style-type: none">• Ausência de preconceitos• Igualdade• Mobilidade Relacionamento• Senso Comunitário |
| 6. Constitucionalismo | <ul style="list-style-type: none">• Direitos de proteção do trabalhador• Privacidade pessoal• Liberdade de expressão Tratamento• Imparcial Direitos trabalhistas |
| 7. O trabalho e espaço total de vida | <ul style="list-style-type: none">• Papel balanceado no trabalho• Estabilidade de horários• Poucas mudanças geográficas• Tempo para lazer da família |

| | |
|--|---|
| 8. Relevância social do trabalho na vida | <ul style="list-style-type: none"> • Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa • Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego |
|--|---|

Tabela 1: Categorias Conceituais de QVT.

Fonte: Walton (1973 *apud* Fernandes, 1996. p. 48).

2.6.2 Modelo de Belanger

Belanger considera os seguintes aspectos para análise da qualidade de vida nas organizações: o trabalho em si, o crescimento pessoal e profissional, tarefas com significado, funções e estruturas abertas (Fernandes, 1996, p. 55).

2.9.3 Modelo de Hackaman e Oldham

Hackaman e Oldham (1975 citado por Fernandes, 1996 p. 55), propõem um modelo apoiado em características objetivas do trabalho. Segundo eles, a qualidade de vida no trabalho pode ser avaliada em termos de: dimensões da tarefa, identificando seis atributos importantes para a satisfação no trabalho, como: variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, inter- relacionamento, autonomia e feedback; estados psicológicos críticos, envolvendo a percepção do significado do trabalho, da responsabilidade pelos resultados e o conhecimento dos reais resultados; resultados pessoais e de trabalho, incluindo a satisfação geral, a motivação interna para o trabalho, o absenteísmo e rotatividade baixa.

2.9.4 Modelo de Westley

De acordo com Fernandes (1996, p. 52) e Rodrigues (2001, p. 886), outro modelo que tem sido apontado pela literatura é o de Westley (1979), segundo o qual a avaliação da qualidade de vida nas organizações pode ser examinada basicamente através de quatro indicadores fundamentais: o político, o econômico, o psicológico e o sociológico. Os problemas políticos trariam como consequência, a insegurança; o econômico, a injustiça; o psicológico, a alienação; e o sociológico, a anomia.

2.9.5 Modelo de Werther e Davis

Neste modelo, os autores especificam elementos organizacionais, ambientais e comportamentais como aspectos que influenciam o projeto de cargos em termos de qualidade de vida no trabalho (Fernandes, 1996, p. 54).

2.9.6 Modelo de Limongi-França

Limongi-França (2004 apud Bartoski e Stefano, 2007, p. 7) destaca a interdependência de fatores biológicos, psicológicos sociais e organizacionais na avaliação da QVT, denominando o modelo de Biopsicossocial e Organizacional. O fator biológico relaciona-se às características físicas herdadas ou adquiridas ao e durante toda a vida; o fator psicológico refere-se aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou não; a dimensão social incorpora os valores, as crenças, o papel na família, no trabalho e em todos os grupos e comunidades a que cada pessoa pertence e participa e que possam interferir na realização das atividades dentro da organização; e o fator organizacional foca o investimento em pessoas, o humanismo e a competitividade.

2.10 Modelos Teóricos sobre a Satisfação no Trabalho

No início do século 20 emergem as primeiras preocupações científicas sobre a influência das condições físicas do local de trabalho na produtividade industrial. Elton Mayo e seus colaboradores principiam, em Hawthorne, um movimento que acentua as relações humanas e abre espaço para questões relativas à saúde física, mental ou psicológica do trabalhador (Limongi França, 2003, p.25). Diante da nova realidade, despontam algumas teorias ou modelos consideráveis para o estudo do comportamento do ser humano e qualidade de vida, cujas principais características são apresentadas a seguir.

2.10.1 Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas

Abraham Maslow foi “o primeiro a relacionar as necessidades humanas num quadro teórico abrangente na sua teoria da motivação humana, baseada numa hierarquia das necessidades humanas básicas” (Lopes, 1980, p. 34 apud Rodrigues, 2001, p. 40); hierarquia esta, composta por cinco necessidades fundamentais: fisiológicas, segurança, amor, estima e auto-realização. Maslow (1971, p. 338 apud Rodrigues, 2001) diz que, as necessidades humanas estão organizadas numa hierarquia de valor ou premência, quer dizer, a manifestação de uma necessidade se baseia geralmente na satisfação prévia de outra, mais importante ou premente. O homem é um animal que sempre deseja. Não há necessidade que possa ser tratada como se fosse isolada; toda necessidade se relaciona com o estado de satisfação ou insatisfação de outras necessidades.

2.10.2 Teoria da Motivação-Higiene

Fundamentando-se em um estudo empírico, Herzberg (1964 apud Rodrigues, 2001, p. 44), levantou a hipótese dos “dois fatores”: os higiênicos, capazes de produzir insatisfação e os motivadores, que ocasionam satisfação. O autor considera que “o oposto da satisfação com o trabalho não seria a insatisfação, mas, nenhuma satisfação com ele e igualmente o oposto da insatisfação seria nenhuma insatisfação com o trabalho”.

Para Herzberg (1971 apud Martinez e Paraguay, 2003, p. 63), a insatisfação seria determinada pela carência ou deficiência dos “fatores de higiene”

– aqueles relacionados à remuneração, supervisão, ambiente e condições de trabalho, políticas da empresa e relações interpessoais. Já a satisfação ocorreria pela existência dos “fatores motivadores”, como reconhecimento, conteúdo do trabalho, realização, responsabilidade e crescimento profissional, considerados como eficazes na motivação dos indivíduos para um esforço e desempenho superior.

2.10.3 Teoria da Satisfação no Trabalho de Locke

Sob o ponto de vista de Perez-Ramos (1990 apud Martinez e Paraguay, 2003, p. 64-65), o modelo de Locke fundamenta-se na concomitância dos “valores” (importância atribuída à meta que deseja alcançar) e das “metas” (o objetivo desejado), que são os impulsores que levam o indivíduo a agir (desempenho), obtendo resultados (satisfação) que irão servir como feedback (reforço) para a atribuição dos valores.

Locke (1969, 1976 citado por Martinez e Paraguay, 2003, p. 65) vê a satisfação no trabalho “como uma função da relação percebida entre o que um indivíduo quer de seu trabalho e o que ele percebe que está obtendo”, ou seja, a satisfação seria um estado emocional prazeroso, diferentemente da insatisfação, considerada um estado não prazeroso, resultante da avaliação do trabalho como ignorando, frustrando ou negando os valores do indivíduo relacionados ao trabalho; a satisfação e insatisfação no trabalho são situações opostas de um mesmo fenômeno, isto é, um estado emocional que se manifesta na forma de alegria (satisfação) ou sofrimento (insatisfação).

CAPÍTULO III: MÉTODO DE ESTUDO

3.1 Tipo de estudo

Para a realização do presente estudo foi usado o método da abordagem descritiva geral do grau de satisfação de trabalhadores com a qualidade de vida. Para pesquisas de avaliação, análise deve-se recorrer á método quantitativo.

Segundo Vergara (2000, p.47), a pesquisa descritiva expõe as características de determinada população ou fenômeno, estabelece correlações entre variáveis e define sua natureza. A autora coloca também que a pesquisa não tem o compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação.

Seguindo a mesma linha, Mattar (1999) ressalta a inter-relação com o problema de pesquisa, ao afirmar que a utilização desse tipo de pesquisa deverá ocorrer quando o propósito de estudo for descrever as características de grupos, estimar a proporção de elementos que tenham determinadas características ou comportamentos, dentro de uma população específica, descobrir ou verificar a existência de relação entre variáveis.

Neste estudo, vamos usar o método descritivo para apresentar o grau de satisfação dos trabalhadores da Metrum Services Lda. Sendo esta forma fácil de esclarecer os resultados.

3.2 Pesquisa quantitativa

Utilizou-se abordagem quantitativa, que se preocupa com representatividade numérica, isto é, com a medição objetiva e a quantificação dos resultados, com aplicação de questionários estruturados onde as informações foram registradas individualmente pelos participantes.

Segundo Ruas (2013), trata-se da coleta, tratamento e análise de dados e informação numérica (produtividade, rate de ausências, numero de alunos reprovados, etc.), e aplica métodos estatísticos para validação de resultados.

O objetivo da pesquisa quantitativa é medir relações entre variáveis por associação e obter informações sobre determinada população. “As análises quantitativas são muito divulgadas e, nesse sentido, sua planificação geralmente necessita de menos explicações que as análises qualitativas” (Contandriopoulos, 1994, p.90).

Neste estudo a pesquisa será com base em agrupamentos estatísticos.

3.3 População e amostra

3.3.1 População

População, segundo Stevenson (1981), consiste no todo pesquisado, do qual se extrai uma parcela que será examinada e que recebe o nome de amostra.

A população de uma pesquisa corresponde a um grupo de elementos que possuem as características determinadas como objeto de estudo. Gil (1995) define população como um conjunto de elementos que possuem determinadas características, e a amostra é o subconjunto do universo ou da população por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população em questão. A aplicação dos instrumentos de coleta de dados se deu por critério de acessibilidade da pesquisadora.

Vergara (2003 p.51) entende por acessibilidade: “a seleção isenta de qualquer procedimento estatístico, que seleciona elementos pela facilidade de acesso a eles”.

No caso desta pesquisa, a população constituiu-se de 30 trabalhadores da Metrum Services Lda afetos ao departamento de Edifícios.

3.3.2 Amostra

Segundo GIL (1999, p 100) a amostra é “um subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população.

Amostragem consiste na seleção de uma parte da População a observar, e sobre a qual temos um modo de estimar algo, sobre toda a População (Thompson, Steven K., Sampling, Second edition, Wiley NY, 2002).

O termo amostragem refere-se ao processo de selecionar uma amostra da População, bem como à inferência de estimativas para tal População (Foreman, E. K., Survey Sampling Principles, Dekker, 1991).

A amostra deste estudo é constituída de 30 trabalhadores, já que a população é menor, foi assumida como a amostra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolhas de dados

3.4.1 Análise Documental

A coleta de dados foi realizada por meio de revisão bibliográfica, entrevistas em profundidade e questionário. A revisão bibliográfica, envolvendo livros, teses, dissertações, periódicos, revistas e jornais, teve como objetivo levantar dados para embasar tópicos referentes à indústria, ao problema e aos objetivos a serem estudados.

3.4.2 Questionário

Para realização desta pesquisa, optou se por utilizar a aplicação de questionário. Segundo Selltitz et al (1972) citado por Rodrigues (1994), o questionário apresenta algumas vantagens, tais como: é menos dispendioso, podendo ser aplicado a um grande número de pessoas ao

mesmo tempo; assegura certa uniformidade de uma situação de mensuração para outra; apresenta uma natureza impessoal; faz menos pressão para uma resposta. Desse modo, o procedimento de coleta de dados primários foi realizado em uma etapa, atendendo ao levantamento de dados quantitativos. Os aspetos relacionados ao trabalho dos trabalhadores foram estabelecidos com base no modelo Walton (1973), sendo transformados em questões fechadas, onde o trabalhador assinalou suas respostas.

Para avaliar a opinião dos respondentes, as variáveis investigadas pelo “Modelo de Walton” são enunciadas em forma de afirmativas, com base no referencial teórico. A percepção dos inqueridos foi quantificada, para permitir o tratamento estatístico dos dados, de acordo com a seguinte escala de 5 pontos:

- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Nem satisfeito nem insatisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito

3.4.2.1 Inquérito

Segundo Luís de Brito (2012), O inquérito é uma técnica que serve para recolher dados de forma sistemática, através da aplicação de perguntas, organizadas num questionário, a um grupo de pessoas.

Para Hoz (1985, p.58) o inquérito por questionário “é um instrumento para recolha de dados constituído por um conjunto mais ou menos amplo de perguntas e questões que se consideram relevantes de acordo com as características e dimensão do que se deseja observar”. A utilização do inquérito por questionário, para além de quantificar a informação obtida, “é um processo em que se tenta descobrir alguma coisa de forma sistemática” para responder a um determinado problema (Carmo & Ferreira, 1998, p. 138).

É um instrumento de recolha de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do investigador. Para a elaboração de um inquérito por questionário é necessário ter em conta algumas normas, a fim de aumentar a sua eficácia e validade (Lakatos & Marconi, 1991). Na sua organização deve ser tido em conta o tipo de questões; a ordem das questões; os grupos de perguntas e a formulação das mesmas.

3.5 Procedimento de recolha de dados

A escolha dos 30 trabalhadores baseou-se na amostragem aleatória simples e foi feita com base numa urna onde escolhe os trabalhadores para servir de amostra para o estudo.

Nesta urna foram inseridos 30 papelinhos com os nomes. Foram escolhidos 30 trabalhadores para o caso de estudo. Visto que é uma empresa com poucos trabalhadores, optei por usar todos os trabalhadores como amostra.

Amostragem Aleatória: também chamada de aleatória simples, é aquela na qual todos os elementos da população têm a mesma probabilidade de serem escolhidos como elementos da amostra; os elementos da amostra serão, por isso, escolhidos por sorteio. Para que o sorteio foram identificados os elementos da população.

A coleta de dados realizou-se no período de 2021-2022.

Na Sede da empresa, todos os respondentes preencheram o questionário no mesmo dia e turno, numa sala próxima ao seu local de trabalho. Nas Obras, o questionário foi aplicado, ao mesmo tempo, a todos os funcionários, na própria área de vivência de obras, numa sala com condições apropriadas.

Para prevenir eventuais dúvidas ou dificuldades de algum respondente, todos os grupos de aplicação do questionário foram realizados com o acompanhamento e orientações da pesquisadora.

É importante ressaltar que foi assegurado o anonimato aos respondentes, evitando constrangimentos que poderiam alterar os resultados da pesquisa.

Considerando-se o total de 30 questionários entregues, houve um retorno de 30. Acredita-se que o alto índice de deveu-se ao fato da pesquisadora organizar grupos para responder a pesquisa, entregando os questionários e recolhendo-os logo após seu preenchimento.

E os dados foram tabulados e representados em gráficos, com utilização da ferramenta do software Excel.

CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO DOS DADOS RECOLHIDOS

Uma vez coletados os dados, procedeu-se ao tratamento estatístico. Os dados quantitativos foram processados através da análise estatística descritiva usando o questionário referente às oito categorias do modelo de Walton (1973),.

A seguir estão as demonstrações dos resultados escolhidos por meio do questionário

4.1 Grau de Satisfação em relação ao Salário (Compensação) Justo e adequado

Os dados contidos na tabela 2, indicam 60% dos trabalhadores “muito insatisfeito” e 33.5% “insatisfeito”, 1.67% são indiferentes, 4.17% satisfeitos e 1.67% muito satisfeitos.

O índice mais elevado é de 60%, visto que demonstram que os trabalhadores da Metrum Services Lda., não consideram que remuneração que recebem seja justa e adequada para possibilitar que viver dignamente dentro das suas necessidades pessoais e de padrões sociais, culturais e financeiras da sociedade.

Segundo Chiavenatto (1999), ninguém trabalha de graça. Como parceiro da organização, cada funcionário está interessado em investir com trabalho, dedicação e esforço pessoal, com os conhecimentos e habilidades, desde que receba uma retribuição adequada. As organizações estão interessadas em investir em recompensas para as pessoas desde que delas possam receber contribuições ao alcance de seus objetivos. Daí decorre o conceito de remuneração total. A remuneração total é constituída de remuneração básica, incentivos salariais e benefícios. Assim sendo remuneração é o processo que envolve todas as formas de pagamento ou de recompensas dadas aos funcionários e decorrentes do seu emprego.

| Número de perguntas | Muito insatisfeito | insatisfeito | Nem satisfeito nem insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito |
|---------------------------------|--------------------|----------------|---------------------------------|----------------|------------------|
| 1 | 15 | 10 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 15 | 15 | | | |
| 3 | 26 | 4 | | | |
| 4 | 16 | 10 | | 3 | 1 |
| TOTAL | 72 | 39 | 2 | 5 | 2 |
| Fr | 60% | 32.50% | 1.67% | 4.17% | 1.67% |
| MÉDIA | 18.0000 | 9.7500 | 2.0000 | 2.5000 | 1.0000 |
| Nº MAX. | 26.00 | 15 | 2 | 3.00 | 1 |
| Nº MIN. | 15.00 | 4 | 2 | 2.00 | 1 |
| MEDIANA | 15.50 | 10 | 2 | 2.50 | 1 |
| MODA | 15.00 | 10 | | | 1 |
| VARIÂNCIA | 28.6667 | 20.2500 | | 0.5000 | 0.0000 |
| DESVIO PADRÃO | 5.3541 | 4.5000 | | 0.7071 | 0.0000 |
| Coefficiente de variação | 29.7451 | 46.1538 | #DIV/0! | 28.2843 | 0.0000 |
| Desvio Médio | 4.0000 | 2.8750 | 0.0000 | 0.5000 | 0.0000 |
| Amplitude | 0.6600 | 4 | 4 | 0.6600 | 4 |

Tabela 2: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação ao salário (Compensação) Justo e adequado

Fonte: Autora (2022)

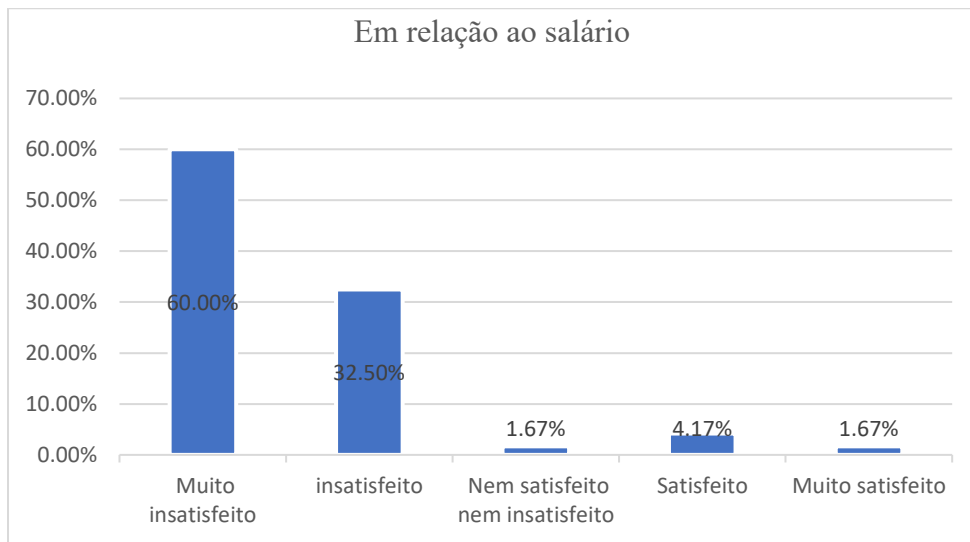


Gráfico 1: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação ao salário (Compensação) Justo e adequado

Fonte: Autora (2022) - Baseada nos dados coletados na pesquisa

4.2 Grau de Satisfação em relação as condições de trabalho

Os dados contidos na Tabela 3, indicam 58% dos trabalhadores “muito insatisfeito”, 39% “insatisfeito”, 2% são indiferentes, 1% satisfeitos e 0% muito satisfeitos.

O índice mais elevado é de 58% de trabalhadores “muitos insatisfeitos” e 39 “insatisfeitos”. Vistos que as obras da Metrum Services Lda., tem cronogramas apertados e exigem que os trabalhadores façam horas extras.

Segundo Freitas e Souza (2008), condições de trabalho seguras e saudáveis envolvem variáveis como horas razoáveis de trabalho, pagamento de horas extras requeridas, condições físicas do trabalho que minimizem risco de doenças relacionadas ao trabalho e acidentes de trabalho, imposição de limite de idade quando o trabalho é potencialmente destrutivo para o bem-estar das pessoas abaixo ou acima de certa idade.

Conforme estudo de Avelino (2003), a aplicação dos descansos regulamentares proporciona a redução e eliminação dos acidentes do trabalho e também aos relacionados ao trabalho como a LER/DORT. Em 1919, com a criação da OIT - Organização Internacional do Trabalho - passou-se de fato a evidenciar-se, na comunidade internacional, a compreensão das necessidades humanas de regulamentação da jornada de trabalho.

| Número de perguntas | Muito insatisfeito | insatisfeito | Nem satisfeito nem insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito |
|---------------------------------|--------------------|--------------|---------------------------------|------------|------------------|
| 1 | 22 | 7 | 1 | | |
| 2 | 14 | 14 | 1 | 1 | |
| 3 | 16 | 14 | | | |
| TOTAL | 52 | 35 | 2 | 1 | 0 |
| Fr | 58% | 39% | 2% | 1% | 0% |
| MÉDIA | 17.3333 | 11.6667 | 1.0000 | 1.0000 | |
| N° MAX. | 22.00 | 14 | 1 | 1.00 | 0 |
| N° MIN. | 14.00 | 7 | 1 | 1.00 | 0 |
| MEDIANA | 16.00 | 14 | 1 | 1.00 | |
| MODA | | 14 | 1 | | |
| VARIÂNCIA | 17.3333 | 16.3333 | 0.0000 | | |
| DESVIO PADRÃO | 4.1633 | 4.0415 | 0.0000 | | |
| Coefficiente de variação | 24.0192 | 34.6410 | 0.0000 | | |
| Desvio Médio | 3.1111 | 3.1111 | 0.0000 | 0.0000 | |
| Amplitude | 0.6600 | 4 | 4 | 0.6600 | 4 |

Tabela 3: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação as condições de trabalho

Fonte: Autora (2022)

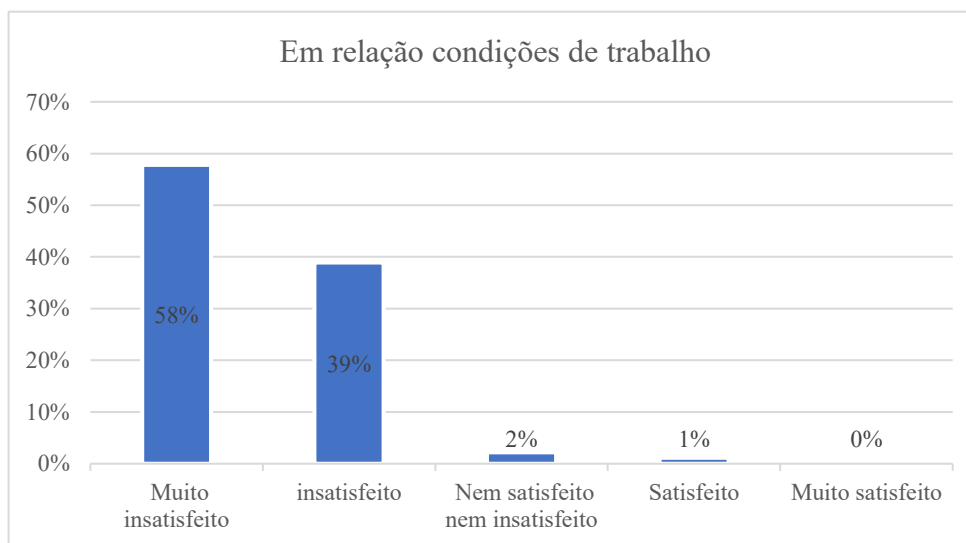


Gráfico 2: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação as condições de trabalho

Fonte: Autora (2022)- Baseada nos dados coletados na pesquisa

4.3 Grau de Satisfação em relação as capacidades de fazer o trabalho

Os dados contidos na tabela 4, indicam 7% dos trabalhadores são “indiferentes”, 70% “satisfeitos” e 23% “muito satisfeitos”.

O índice mais elevado é de 70% “satisfeitos”, visto que os indicadores mostram que participação nas atividades da organização é positiva, o que demonstra o nível de integração social do indivíduo ao trabalho e suas oportunidades de expressão. Pois Fernandes (1996) relata

que quando há maior envolvimento ou participação dos empregados nas tarefas relacionadas ao seu trabalho, ocorre a elevação do nível de satisfação do pessoal, e pode resultar em melhoria da produtividade

Segundo Chiavenatto (1999), as pessoas constituem o principal patrimônio das empresas. O capital humano das organizações – composto por pessoas, que vão desde o mais simples operário ao seu principal executivo – passou a ser uma questão vital para o seu sucesso. O capital humano é o principal diferencial competitivo das organizações bem-sucedidas. Para serem bem-sucedidas, as organizações precisam de pessoas espertas, ágeis, empreendedoras e dispostas a assumir riscos. São as pessoas que fazem as coisas acontecerem, que conduzem os negócios, produzem os produtos e prestam os serviços de maneira excepcional. Para conseguir isso, é imprescindível o treinamento e o desenvolvimento das pessoas. E as organizações mais bem-sucedidas investem pesadamente em treinamento para obter um retorno garantido.

| Número de perguntas | Muito insatisfeito | insatisfeito | Nem satisfeito nem insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito |
|--------------------------------|--------------------|--------------|---------------------------------|------------|------------------|
| 1 | | | 5 | 20 | 5 |
| 2 | | | 5 | 25 | |
| 3 | | | | 24 | 6 |
| 4 | | | | 26 | 4 |
| 5 | | | | 10 | 20 |
| TOTAL | 0 | 0 | 10 | 105 | 35 |
| Fr | 0% | 0% | 7% | 70% | 23% |
| MÉDIA | | | 5.0000 | 21.0000 | 8.7500 |
| Nº MAX. | 0.00 | 0 | 5 | 26.00 | 20 |
| Nº MIN. | 0.00 | 0 | 5 | 10.00 | 4 |
| MEDIANA | | | 5 | 24.00 | 6 |
| MODA | | | 5 | | |
| VARIÂNCIA | | | 0.0000 | 43.0000 | 56.9167 |
| DESVIO PADRÃO | | | 0.0000 | 6.5574 | 7.5443 |
| Coeficiente de variação | | | 0.0000 | 31.2259 | 86.2207 |
| Desvio Médio | | | 0.0000 | 4.8000 | 5.6250 |
| Amplitude | 0.6600 | 4 | 4 | 0.6600 | 4 |

Tabela 4: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação as capacidades no trabalho

Fonte: Autora (2022)

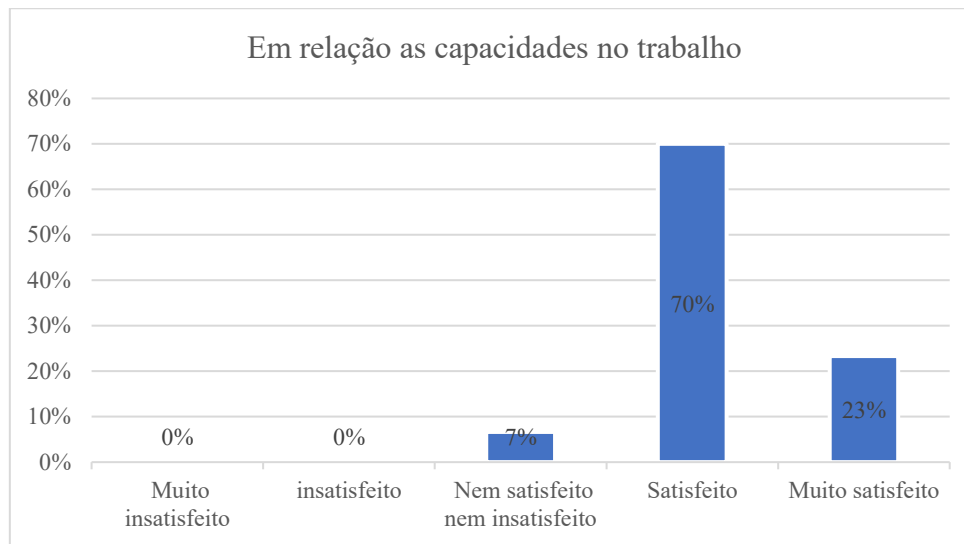


Gráfico 3: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação as capacidades no trabalho

Fonte: Autora (2022) - Baseada nos dados coletados na pesquisa

4.4 Grau de Satisfação em relação as oportunidades que você tem no seu trabalho

Segundo os dados apresentados na tabela 5, 11% dos trabalhadores estão “indiferentes”, 65% “satisfeitos” e 24 % “muito satisfeitos”.

Pode-se afirmar que há uma percepção unânime em relação à existência de oportunidade de crescimento pessoal e profissional na Metrum Services Lda, que o exercício das suas funções possibilita que os entrevistados se sintam responsáveis pelos resultados alcançados e sintam-se seguras dentro do setor em que trabalham e que a maioria concorda com o terinamento (Crescimento do pessoal)

Segundo Freitas e Souza (2008) a presente categoria relaciona as oportunidades de crescimentos pessoais e profissionais existentes dentro da instituição e a segurança que os funcionários possuem dentro dela. Os aspectos observados referem-se à oportunidade de carreira no emprego, como: desenvolvimento (intensidade com que as atividades atuais - atribuições de trabalho e atividades educacionais); aplicação futura (a expectativa de utilizar conhecimentos avançados ou novos conhecimentos e habilidades em futuros trabalhos); oportunidades de progresso (disponibilidade de oportunidades de avançar em termos organizacionais ou de carreira reconhecidos por pares, por membros da família, ou por associados); e segurança (emprego ou renda segura associada ao trabalho).

| Número de perguntas | Muito insatisfeito | insatisfeito | Nem satisfeito nem insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito |
|---------------------------------|--------------------|--------------|---------------------------------|------------|------------------|
| 1 | | | 2 | 15 | 13 |
| 2 | | | 1 | 21 | 8 |
| 3 | | | 4 | 18 | 8 |
| 4 | | | 6 | 24 | |
| TOTAL | 0 | 0 | 13 | 78 | 29 |
| Fr | 0% | 0% | 11% | 65% | 24% |
| MÉDIA | | | 3.2500 | 19.5000 | 9.6667 |
| Nº MAX. | 0.00 | 0 | 6 | 24.00 | 13 |
| Nº MIN. | 0.00 | 0 | 1 | 15.00 | 8 |
| MEDIANA | | | 3 | 19.50 | 8 |
| MODA | | | | | 8 |
| VARIÂNCIA | | | 4.9167 | 15.0000 | 8.3333 |
| DESVIO PADRÃO | #DIV/0! | #DIV/0! | 2.2174 | 3.8730 | 2.8868 |
| Coefficiente de variação | | | 68.2263 | 19.8615 | 29.8629 |
| Desvio Médio | | | 1.7500 | 3.0000 | 2.2222 |
| Amplitude | 0.6600 | 4 | 4 | 0.6600 | 4 |

Tabela 5: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação as oportunidades que você tem no seu trabalho

Fonte: Autora (2022)

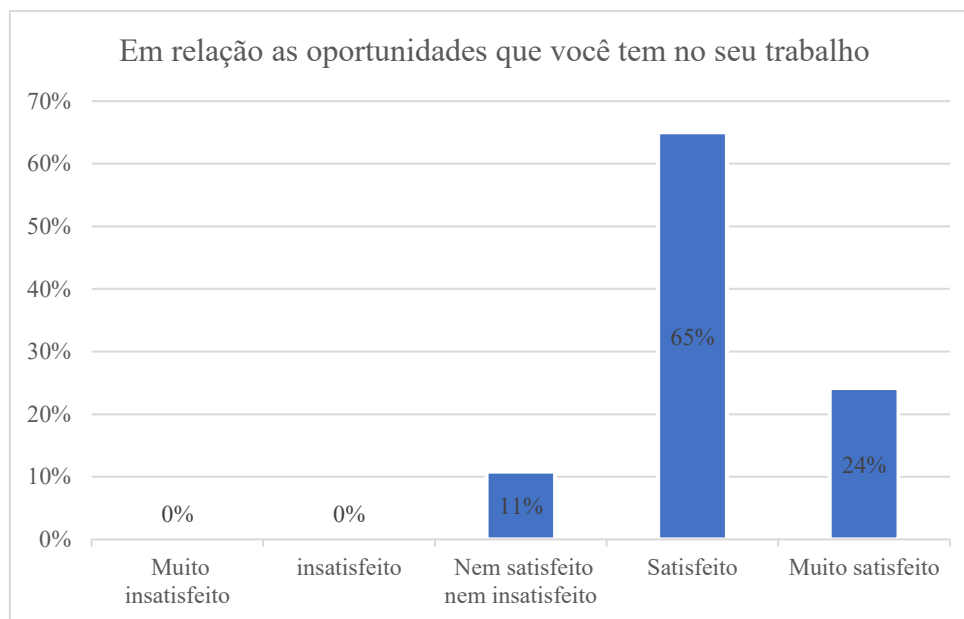


Gráfico 4: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação as oportunidades que você tem no seu trabalho

Fonte: Autora (2022) - Baseada nos dados coletados na pesquisa

4.5 Grau de Satisfação em relação a integração social no trabalho

A partir dos resultados apresentados na tabela 6 observa-se que 5% dos trabalhadores são “indiferentes”, 68 % estão “satisfeitos” e 27 “Muito satisfeitos”.

Já 68% concordam que há um bom relacionamento com os colegas e ausencia da discriminação no seio da empresa Metrum Services Lda.

Segundo Chiavenatto (2004), relacionamento interpessoal se refere à maneira pela qual as pessoas se relacionam dentro das organizações. Pode variar de isolamento das pessoas em cargos solitários e especializados até adoção de equipes em atividades grupais e solidárias.

| Número de perguntas | Muito insatisfeito | insatisfeito | Nem satisfeito nem insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito |
|---------------------------------|--------------------|--------------|---------------------------------|----------------|------------------|
| 1 | | | | 23 | 7 |
| 2 | | | | 26 | 4 |
| 3 | | | 6 | 15 | 9 |
| | | | | 18 | 12 |
| TOTAL | 0 | 0 | 6 | 82 | 32 |
| Fr | 0% | 0% | 5% | 68% | 27% |
| MÉDIA | | | 6.0000 | 21.3333 | 6.6667 |
| Nº MAX. | 0.00 | 0 | 6 | 26.00 | 9 |
| Nº MIN. | 0.00 | 0 | 6 | 15.00 | 4 |
| MEDIANA | | | 6 | 23.00 | 7 |
| MODA | | | | | |
| VARIÂNCIA | | | | 32.3333 | 6.3333 |
| DESVIO PADRÃO | | | | 5.6862 | 2.5166 |
| Coefficiente de variação | | | | 26.6543 | 37.7492 |
| Desvio Médio | | | 0.0000 | 4.2222 | 1.7778 |
| Amplitude | 0.6600 | 4 | 4 | 0.6600 | 4 |

Tabela 6: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação a integração social no trabalho

Fonte: Autora (2022)

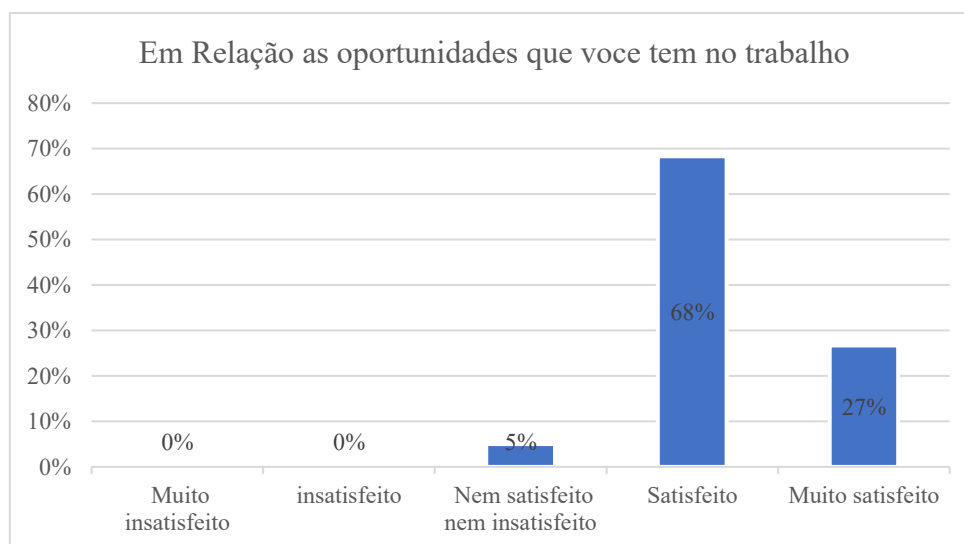


Gráfico 5: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação a integração social no trabalho

Fonte: Autora (2022) - Baseada nos dados coletados na pesquisa

4.6 Grau de Satisfação relação ao constitucionalismo no seu trabalho

Os dados contidos na tabela 7, indica 1% dos trabalhadores “insatisfeitos” 10% de “indiferentes”, 83% satisfeitos e 7% muito satisfeitos.

Constata-se que todos os técnicos (83%) procuram conhecer e cumprir as normas e podem participar ativamente através de opiniões dentro do setor. A maioria recebe com antecedência informações sobre mudanças que ocorreram dentro do setor, possuem um bom conhecimento da história, missão, visão, propósito e princípios fundamentais.

Esta categoria é ligada diretamente aos direitos e deveres legais, incluindo privacidade, direito de posicionamento e tratamento justo com os demais trabalhadores.

Segundo Freitas e Souza (2008):“estão relacionados aos direitos e deveres que um membro da organização tem quando é afetado por alguma decisão tomada em relação a seus interesses ou sobre seu status na organização, e a maneira como ele pode se proteger. Os seguintes aspectos são elementos chaves para fornecer qualidade de vida no trabalho: privacidade (direito de privacidade pessoal, por exemplo, não revelando informações do comportamento do empregado fora do trabalho ou de membros da sua família); liberdade de expressão (direito de discordar abertamente da visão de seus superiores, sem medo de represálias); equidade (direito a tratamento igual em todos os aspectos, incluindo sistema de compensação, premiações e segurança no emprego); e processo justo (uso da lei em caso de problemas no emprego, privacidade, procedimentos de processos e apelações)”.

| Número de perguntas | Muito insatisfeito | insatisfeito | Nem satisfeito nem insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito |
|---------------------------------|--------------------|--------------|---------------------------------|------------|------------------|
| 1 | | | | 26 | 4 |
| 2 | | | 1 | 26 | 3 |
| 3 | | 1 | 5 | 23 | 1 |
| 4 | | | 6 | 24 | |
| TOTAL | 0 | 1 | 12 | 99 | 8 |
| Fr | 0% | 1% | 10% | 83% | 7% |
| MÉDIA | | 1.0000 | 4.0000 | 24.7500 | 2.6667 |
| Nº MAX. | 0.00 | 1 | 6 | 26.00 | 4 |
| Nº MIN. | 0.00 | 1 | 1 | 23.00 | 1 |
| MEDIANA | | 1 | 5 | 25.00 | 3 |
| MODA | | | | 26.00 | |
| VARIÂNCIA | | | 7.0000 | 2.2500 | 2.3333 |
| DESVIO PADRÃO | | | 2.6458 | 1.5000 | 1.5275 |
| Coefficiente de variação | | | 66.1438 | 6.0606 | 57.2822 |
| Desvio Médio | | 0.0000 | 2.0000 | 1.2500 | 1.1111 |
| Amplitude | 0.6600 | 4 | 4 | 0.6600 | 4 |

Tabela 7: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação ao constitucionalismo no seu trabalho

Fonte: Autora (2022)

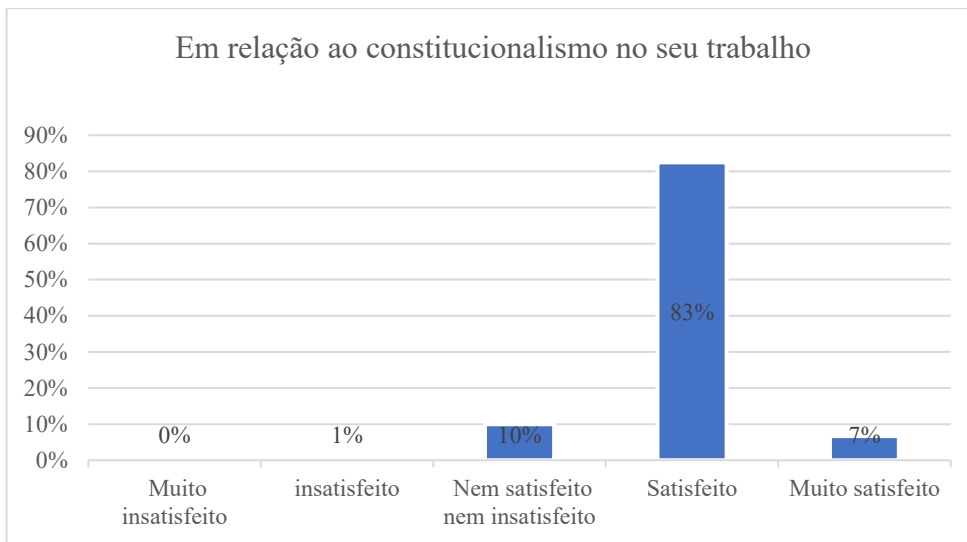


Gráfico 6: Grau de Satisfação em relação ao constitucionalismo no seu trabalho

Fonte: Autora (2022) - Baseada nos dados coletados na pesquisa

4.7 Grau de Satisfação relação ao trabalho e espaço total de vida no seu trabalho

Os dados contidos na tabela 8, indicam 39% dos trabalhadores “muito insatisfeito” e 38% são indiferentes, 13% satisfeitos e 9% muito satisfeitos.

Observa-se que a maioria 39% dos trabalhadores da Metrum Services Lda., estão “muito insatisfeito” e que tenham que fazer regularmente horas extras e que suas atividades profissionais prejudiquem o convívio familiar.

O equilíbrio entre o trabalho e o convívio familiar é um dos mais importantes do modelo de Walton (1973). Neste item são apresentados dados sobre flexibilidade de horários, horas extras, lazer e vida pessoal.

Freitas e Souza (2008) afirmam que a experiência individual no trabalho pode trazer efeitos positivos ou negativos na vida pessoal e nas relações familiares. Prolongados períodos de trabalho podem causar sérios danos na vida familiar. O trabalho encontra-se em seu papel de maneira equilibrada quando as atividades e cursos requeridos não excedem ao tempo de lazer e o tempo com a família.

| Número de perguntas | Muito insatisfeito | insatisfeito | Nem satisfeito nem insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito |
|---------------------------------|--------------------|----------------|---------------------------------|----------------|------------------|
| 1 | 8 | | 20 | 2 | |
| 2 | 7 | | 18 | 5 | |
| 3 | 10 | | 5 | 6 | 9 |
| 4 | 22 | | 3 | 3 | 2 |
| TOTAL | 47 | 0 | 46 | 16 | 11 |
| Fr | 39% | 0% | 38% | 13% | 9% |
| MÉDIA | 11.7500 | #DIV/0! | 11.5000 | 4.0000 | 5.5000 |
| Nº MAX. | 22.00 | 0 | 20 | 6.00 | 9 |
| Nº MIN. | 7.00 | 0 | 3 | 2.00 | 2 |
| MEDIANA | 9.00 | #NUM! | 12 | 4.00 | 6 |
| MODA | #N/A | #N/A | #N/A | #N/A | #N/A |
| VARIÂNCIA | 48.2500 | #DIV/0! | 76.3333 | 3.3333 | 24.5000 |
| DESVIO PADRÃO | 6.9462 | #DIV/0! | 8.7369 | 1.8257 | 4.9497 |
| Coefficiente de variação | 59.1168 | #DIV/0! | 75.9730 | 45.6435 | 89.9954 |
| Desvio Médio | 5.1250 | #NUM! | 7.5000 | 1.5000 | 3.5000 |
| Amplitude | 0.6600 | 4 | 4 | 0.6600 | 4 |

Tabela 8: Grau de Satisfação relação ao trabalho e espaço total de vida no seu trabalho

Fonte: Autora (2022)

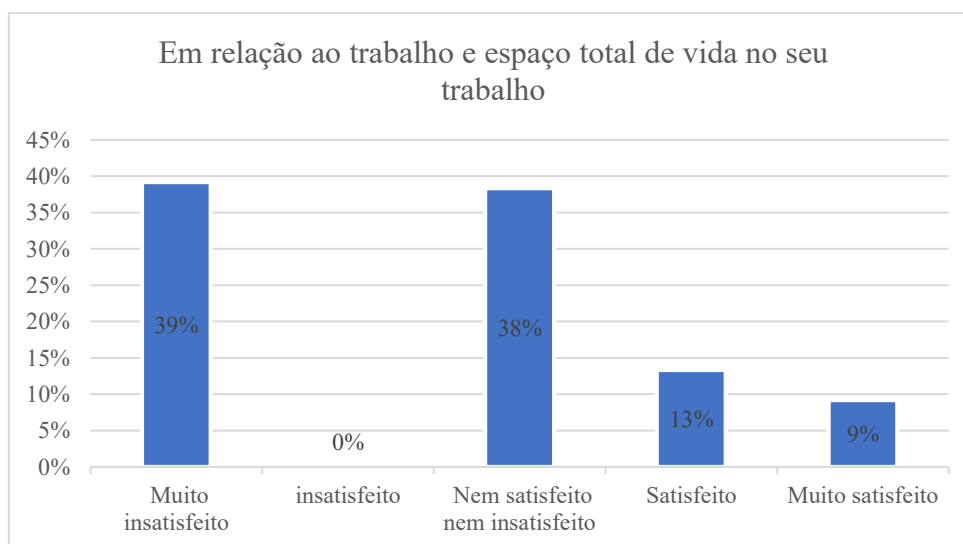


Gráfico 7: Grau de Satisfação relação ao trabalho e espaço total de vida no seu trabalho

Fonte: Autora (2022) - Baseada nos dados coletados na pesquisa

4.8 Grau de Satisfação em relação a relevância social e importância do seu trabalho

Os dados contidos na tabela 9, indicam 89% “satisfeitos” dos trabalhadores e 11% “muito satisfeitos”.

O índice mais elevado é de 89 % de trabalhadores “satisfeitos” mostra que a empresa apresenta obras com qualidade no mercado local e ela ajuda as comunidades no desenvolvimento Segundo Freitas e Souza (2008), a autoestima do trabalhador pode ser afetada quando a organização em que trabalha não é socialmente responsável, causando uma depreciação do próprio trabalho ou de sua carreira.

| Número de perguntas | Muito insatisfeito | insatisfeito | Nem satisfeito nem insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito |
|---------------------------------|--------------------|--------------|---------------------------------|------------|------------------|
| 1 | | | | 26 | 4 |
| 2 | | | | 26 | 4 |
| 3 | | | | 28 | 2 |
| TOTAL | 0 | 0 | 0 | 80 | 10 |
| Fr | 0% | 0% | 0% | 89% | 11% |
| MÉDIA | | | | 26.6667 | 3.3333 |
| Nº MAX. | 0.00 | 0 | 0 | 28.00 | 4 |
| Nº MIN. | 0.00 | 0 | 0 | 26.00 | 2 |
| MEDIANA | | | | 26.00 | 4 |
| MODA | | | | 26.00 | 4 |
| VARIÂNCIA | | | | 1.3333 | 1.3333 |
| DESVIO PADRÃO | | | | 1.1547 | 1.1547 |
| Coefficiente de variação | | | | 4.3301 | 34.6410 |
| Desvio Médio | | | | 0.8889 | 0.8889 |
| Amplitude | 0.6600 | 4 | 4 | 0.6600 | 4 |

Tabela 9: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação a relevância social e importância do seu trabalho

Fonte: Autora (2022)

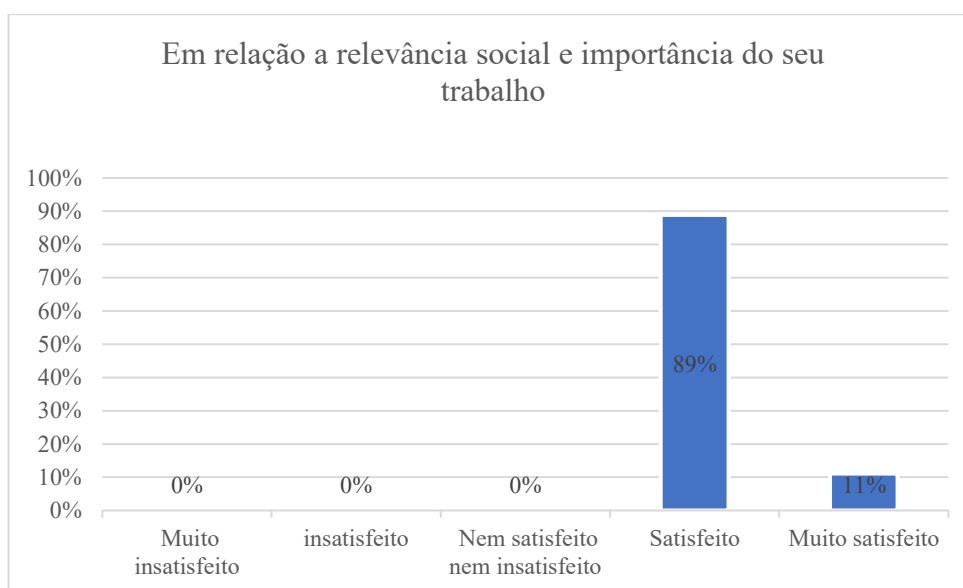


Gráfico 8: Grau de Satisfação no Trabalho – em relação a relevância social e importância do seu trabalho

Fonte: Autora (2022) - Baseada nos dados coletados na pesquisa

CAPÍTULO V: CONCLUSÕES E SUGESTÕES

5.1 Conclusões

Este estudo procurou identificar o Grau da Satisfação dos trabalhadores e a Qualidade de Vida no Trabalho dos trabalhadores da Metrum Services Lda. Considerando que a satisfação de trabalhadores é um indicador primordial para o alcance da produtividade dos trabalhadores, e melhoramento do ambiente organizacional e motivação permanente dos diferentes actores da organização atingindo, assim, o objetivo proposto.

Os trabalhadores percebem da qualidade de vida no trabalho visto que preencheram todos os questionários que receberam e não apresentaram duvidas durante o inquérito.

Apesar de ter havido grande esforço por parte da instituição na melhoria da qualidade de vida dos funcionários da Metrum Services Lda., concretamente no departamento de edifícios, os funcionários mostraram-se desmotivados e insatisfeitos, avaliando os salários (Compensação justa e adequada) e em relação as condições de trabalho.

A Metrum Services Lda., tem o índice mais elevado é de 60% de insatisfação, visto que demonstram que os trabalhadores não consideram que remuneração que recebem seja justa e adequada para possibilitar que viver dignamente dentro das suas necessidades pessoais e de padrões sociais, culturais e financeiras da sociedade.

Segundo Chiavenatto (1999), ninguém trabalha de graça. Como parceiro da organização, cada funcionário está interessado em investir com trabalho, dedicação e esforço pessoal, com os conhecimentos e habilidades, desde que receba uma retribuição adequada. As organizações estão interessadas em investir em recompensas para as pessoas desde que delas possam receber contribuições ao alcance de seus objetivos. Daí decorre o conceito de remuneração total. A remuneração total é constituída de remuneração básica, incentivos salariais e benefícios. Assim sendo remuneração é o processo que envolve todas as formas de pagamento ou de recompensas dadas aos funcionários e decorrentes do seu emprego.

O mesmo se aplica com as recompensas de resultados. Neste ponto o calculo das recompensas e diretamente proporcional ao salário.

Em relação as condições de trabalho temos o índice mais elevado é de 58% de trabalhadores “muitos insatisfeitos” e 39 “insatisfeitos”. Vistos que as obras têm cronogramas apertados e exigem que os trabalhadores façam horas extras.

Segundo Freitas e Souza (2008), condições de trabalho seguras e saudáveis envolvem variáveis como horas razoáveis de trabalho, pagamento de horas extras requeridas, condições físicas do trabalho que minimizem risco de doenças relacionadas ao trabalho e acidentes de trabalho,

imposição de limite de idade quando o trabalho é potencialmente destrutivo para o bem-estar das pessoas abaixo ou acima de certa idade.

Assim, os resultados alcançados representam informações valiosas para a definição de estratégias gerenciais.

Apesar destes fatores não há diminuição de produtividade destes no seio da instituição. Segundo o relatório financeiro a empresa vem melhorando os lucros ano após ano e a Segundo o ultimo em relação a relevância social e importância do seu trabalho a Metrum tem mantido a qualidade e ajudando as comunidades.

E com a melhoria do grau de satisfação na qualidade de vida no trabalho dos trabalhadores da Metrum nestes fatores de insatisfação poderá influenciar no aumento de produtividade dos mesmos para melhores resultados do que os atuais.

5.2 Sugestões

A Metrum services Lda, poderá identificar os pontos fortes e potencializá-los diariamente, rever escolhas para melhorar os aspetos que não estão favoráveis e construir soluções que emanam da própria organização, das pessoas que vivem e conhecem sua realidade, estabelecendo prioridades e permitindo a renovação e o aperfeiçoamento contínuo das formas de organização do trabalho, das políticas e instrumentos de gestão de pessoas e, por conseguinte, a elevação do grau de satisfação pessoal, viabilizando a coexistência do sucesso profissional e realização individual

A Metrum Services Lda., deve aprimorar cada vez mais o processo de treinamento de pessoal, fazendo com que todos tenham a mesma oportunidade de crescimento e desenvolvimento no trabalho, pagamento de salários compatível com a tarefa, capaz de satisfazer as necessidades fisiológicas básica, e conseqüentemente a melhoria das condições de vida dos seus funcionários.

Há necessidade de a Metrum Services Lda., optar por tecnologias avançadas. Há que prestar maior cuidado por que o emprego das tecnologias implica a redução da mão de obra. Isto poderá reduzir o tempo da execução das obras

Com o custo elevado de vida, há necessidade de motivar os trabalhadores de modo a manter e melhorar o grau de satisfação. Isto pode ser feito através da definição das carreiras, anos na empresa e depois a alocação dos salários de acordo com as categorias.

6. REFERÊNCIAS

- Bispo, Patrícia. QVT: modismo ou novo modelo de gestão do trabalho? Disponível em:<<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/os-processos-de-rh-uma-viso-estrategica/>> Acesso em: 2022
- Cesarino Júnior, Antônio F. Direito Social Brasileiro. São Paulo: Saraiva, 1970.
- Chiavenato, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004
- Chiavenato, Idalberto. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações – 3ª ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- Falconi Campos, V. Gerência da qualidade total: estratégia para aumentar a competitividade da empresa brasileira. Belo Horizonte; Fundação Christiane Ottoni, UFMG, 1990
- Fernandes, C.E. Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar. 2. ed: Casada qualidade Salvador Editora Ltda, 1996
- Freitas, André Luís Policani; Souza, Rennata Guarino Bastos de. Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas. Revista Eletrônica Sistemas & Gestão, 2008
- Freixo, L., 2010. Das fontes de satisfação no trabalho à satisfação organizacional: estudo em duas empresas do setor metalúrgico do norte do país
- Furquim, Maria Célia de Araújo. A Cooperativa como alternativa de trabalho. São Paulo: LTr, 2001.
- Garvin, David A. Gerenciando a Qualidade. Tradução de João Ferreira Bezerra de Souza. 1. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.
- Hackman, J. R.; Oldham, G. R. Development of the job diagnostic survey. Journal of Applied Psychology, v. 60, n. 2, p. 159-70, 1975.
- Herculano, Selene C. et al. A qualidade de vida e seus indicadores. Ambiente&Sociedade. Ano I, n. 2, p. 22, 2000.
- Limongi-França, Qualidade de Vida no Trabalho & Administração. Programa de Educação Continuada em Administração para Executivos. FEA/USP, São Paulo, 2001.
- Luís De Brito, Pequeno Guia de Inquérito por Questionário: IESE – Instituto de Estudos Sociais e Económicos, ano 2012
- Maranhão, Délio; Carvalho, Luiz Inácio Barbosa. Direito do Trabalho. 17ª ed. Rio de Janeiro: FGV, 1993.

- Métodos de Pesquisa em Administração. São Paulo: Atlas, 2005
- Monteiro, Rosângela et al. Qualidade de vida em foco. Rev Bras Cir Cardiovasc, v. 25, n. 4, p. 568-74, 2010
- Neto, M., 2016. Satisfação profissional versus metodologia de trabalho – percepção dos Enfermeiros duma USF
- Queirós, S., 2015. Satisfação laboral e desempenho profissional: Um estudo de caso para diagnóstico e intervenção
- Rodrigues, Marcus C. V. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 1994. 186 p. & 2001
- Seidl, Eliane Maria Fleury; Zannon, Célia Maria Lana da Costa. Qualidade de vida e saúde: aspectos conceituais e metodológicos. Cadernos de saúde pública, 2004.
- World Health Organization Quality Of Life (WHOQOL) Group Development of the WHOQOL: rationale and current status Int. J. Ment. Health, 23 (3) (1994), p. 24-56.
- Walton, Richard E. Quality of Working Life: What is it? Sloan Management Review, 15, 1, pp. 11-21, 1973.

7. ANEXO

ANEXO A – Grau de satisfação

Este questionário objetiva diagnosticar **qual e o grau de satisfação da Qualidade de Vida no Trabalho**. Por favor, responda todas as questões. Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada.

Dê suas respostas anotando o número (de 1 a 5) que melhor representa sua resposta, conforme escala abaixo:

| Muito insatisfeito | Insatisfeito | Nem satisfeito nem insatisfeito | Satisfeito | Muito satisfeito |
|--------------------|--------------|---------------------------------|------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. Em relação ao salário (compensação) justo e adequado:

| | |
|--|--|
| 1. O quanto você está satisfeito equidade interna e externa? | |
| 2. O quanto você está satisfeito com a justiça e compensação? | |
| 3. O quanto você está satisfeito com a partilha dos ganhos de produtividade? | |
| 4. O quanto você está satisfeito com proporcionalidade entre salários? | |

2. Em relação as suas condições de trabalho:

| | |
|--|--|
| 1. O quanto você está satisfeito jornada de trabalho razoável? | |
| 2. Em relação ambiente físico seguro e saudável? | |
| 3. Em relação a ausência de insalubridade | |

3. Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho:

| | |
|---|--|
| 1. Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho? | |
| 2. Você está satisfeito autococontrole nas atividades? | |
| 3. Em relação às suas qualidades? | |
| 4. O quanto você está satisfeito com a realização de tarefas Múltiplas | |

| | |
|---|--|
| 5. Em relação as informações sobre o processo total do trabalho como você se sente? | |
|---|--|

4. Em relação às oportunidades de crescimento e segurança no trabalho:

| | |
|---|--|
| 1. O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional? | |
| 2. O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz (Crescimento pessoal)? | |
| 3. Em relação a prepectiva de avanço salarial, como você se sente? | |
| 4. Em relação a segurança no emprego, como você se sente? | |

5. Em relação à integração social no seu trabalho:

| | |
|---|--|
| 1. Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual etc.) no seu trabalho, como você se sente? | |
| 2. Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente? | |
| 3. Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente? | |
| 4. Em relação ao comprometimento senso Comunitário, como você se sente? | |

6. Em relação ao constitucionalismo no seu trabalho:

| | |
|--|--|
| 1. Em relação à direitos do trabalhador, como você se sente? | |
| 2. Em relação a privacidade no seu trabalho, como você se sente? | |
| 3. Em relação mobilidade e relacionamento? | |
| 4. Em relação senso comunitario, como você se sente? | |

7. Em relação ao trabalho e espaço total de vida no seu trabalho:

| | |
|---|--|
| 1. Em relação equilíbrio entre horário de trabalho, de descanso e para exigências da carreira como viagens, cursos e outros, como você se sente | |
| 2. Em relação a carga horaria, como você se sente? | |
| 3. Em relação mudança do posto de trabalho, como você se sente? | |
| 4. Em relação ao tempo de lazer com a família, como você se sente? | |

8. Em relação à relevância social e importância do seu trabalho:

| | |
|--|--|
| 1. Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente? | |
| 2. Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade? | |
| 3. O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos das obras? | |