

## SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS COM BASE NOS CONCEITOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

**CASTRO, Daiane Rosskopf**<sup>1</sup>  
Universidade Federal de Pelotas

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso de Bacharelado em Administração da UFPel, [daianerc@yahoo.com.br](mailto:daianerc@yahoo.com.br)

**SANTOS, Elaine Garcia dos**<sup>2</sup>  
Universidade Federal de Pelotas

<sup>2</sup> Especialista em Gestão Empresarial e Gestão Integrada do Capital Intelectual; professora da Faculdade de Administração e de Turismo (UFPel), [elainezitzke@gmail.com](mailto:elainezitzke@gmail.com)

### 1 INTRODUÇÃO

A satisfação dos consumidores devido à elevada concorrência no mercado atual vem sendo a direção da atuação das organizações nas últimas décadas; por outro lado a mobilização para atender as necessidades dos próprios funcionários, que hoje em dia são vistos como colaboradores, também tem caracterizado muitas organizações modernas.

A motivação com que os funcionários atuam pode resultar em qualidade de vida no trabalho (QVT) e, por consequência, em qualidade de vida pessoal, o que induz a satisfação uma vez que a motivação é sua primeira causa. A qualidade de vida no trabalho, conforme Chiavenato (2004, p. 448) “[...] representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização”. A qualidade de vida no trabalho (QVT) é representada pelo grau em que os membros de uma organização são capazes de satisfazer suas necessidades, sendo assim a QVT é determinada pelo desempenho sistêmico das características individuais e das organizacionais.

A efetivação de uma satisfação ou de uma frustração pode completar o ciclo motivacional que explica a motivação das pessoas e os fatores internos e externos que influenciam o comportamento humano (BRAGA; SILVA; DORNELAS, 2002). A teoria do comportamento ocasionou um novo enfoque dentro da teoria administrativa, com ênfase nas pessoas em um grande contexto organizacional. Essa teoria estuda o comportamento do ser humano na realidade (aprendizagem, rotina, incentivo, entre outros) e não somente com base em teorias.

Para avaliar a satisfação dos funcionários de acordo com os critérios de QVT um dos modelos mais aceitos e utilizados é o de Walton (1973 *apud* FERNANDES, 1996), que abrange aspectos básicos da situação de trabalho os quais influenciam de forma direta as percepções dos funcionários. O citado modelo abrange oito categorias: compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso e desenvolvimento das capacidades; oportunidades de crescimento e de segurança; integração social; constitucionalismo; o trabalho e o espaço total de vida; e relevância social do trabalho na vida.

Práticas que examinam a percepção da satisfação vêm sendo pouco exploradas no setor público de forma principal em Instituições de Ensino Superior (IES) e, neste contexto, o presente estudo faz jus direcionar atenção à Instituição Pública Federal. E, considerando o cenário exposto, o objeto desta pesquisa é o Departamento de Registros Acadêmicos (DRA), da Universidade Federal de Pelotas.

Surgem então alguns questionamentos: qual o nível de satisfação dos funcionários quanto à qualidade de vida no trabalho? Quais os pontos problemáticos e/ou satisfatórios em relação à qualidade de vida no trabalho?

Considerando o panorama apresentado, esse estudo tem como objetivo geral verificar a satisfação dos funcionários do Departamento de Registros Acadêmicos (DRA) da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) com base nos conceitos de qualidade de vida no trabalho.

## 2 METODOLOGIA (MATERIAL E MÉTODOS)

O método investigativo mais apropriado para o presente estudo é o quanti-qualitativo. Como instrumento de coleta de dados utilizou-se a aplicação de questionário, composto na primeira parte de questões sobre o perfil dos respondentes e na segunda parte de 40 perguntas abertas e fechadas. O universo é composto pelos vinte e três servidores do DRA, e devido ao reduzido número de pessoas o estudo foi conduzido a um censo. O período de aplicação dos questionários foi de 08 a 22 de junho de 2010, diretamente aos funcionários do DRA durante o período de trabalho, vale ressaltar que o anonimato aos respondentes foi garantido, evitando assim constrangimentos que poderiam distorcer o resultado da pesquisa.

Após coletados os dados, eles foram tabulados, analisados e tratados estatisticamente no *software Microsoft Excel 2007*, permitindo resultados confiáveis. Já que o modelo original de Walton não propõe escala de avaliação quanto aos resultados, adotou-se uma escala do tipo *Likert* de cinco pontos (1 = totalmente insatisfeito; 2 = insatisfeito; 3 = indiferente; 4 = satisfeito; 5 = totalmente satisfeito), que é uma escala gradativa e neste caso foi utilizada em relação ao grau de satisfação dos funcionários.

Calculou-se a média ponderada para cada categoria e para padronizar as respostas utilizou-se uma escala de 0 a 5 para classificar os resultados baseados no modelo de Walton; essa escala foi adaptada de Timossi et al. (2009) – a qual já foi validada – e adotada no presente estudo. Entre 0 e 1,25 foi considerado totalmente insatisfeito; entre 1,26 e 2,50, insatisfeito; entre 2,51 e 3,75, satisfeito; e entre 3,76 e 5,00 totalmente satisfeito.

## 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A seguir serão apresentados e comentados os principais resultados obtidos através dos dados levantados com as pesquisas realizadas fundamentadas no objetivo geral do presente estudo, que é verificar a satisfação dos funcionários do DRA com base nos conceitos de qualidade de vida no trabalho.

Em um primeiro momento foi possível traçar o perfil dos respondentes, o qual é constituído principalmente do gênero feminino (totalizando quase três quartos da população); a maioria com idades entre 18 e 29 anos. Desses, grande parte são servidores públicos, os demais são bolsistas, estagiários e contratados pela Fundação de Apoio. Boa parcela é constituída por estudantes de Administração, com ensino superior incompleto; e quase metade da população possui entre 01 e 04 anos de experiência no departamento em estudo.

Os critérios com base no modelo de Walton têm como finalidade identificar fatores presentes em uma determinada situação de trabalho, que sirvam de indicadores de satisfação e qualidade de vida em relação às oito categorias

conceituais de QVT identificadas por Walton, a seguir é apresentada a análise dessas oito categorias.

Tabela 1 – Média das categorias de QVT com base no modelo de Walton

Categoria	Conjunto
Compensação justa e adequada	2,89
Condições de trabalho	3,09
Uso e desenvolvimento das capacidades	3,56
Oportunidade de crescimento e segurança	3,39
Integração social	4,17
Constitucionalismo	3,61
Trabalho e espaço total de vida	3,33
Relevância social do trabalho na vida	3,82
<b>Média</b>	<b>3,49</b>

Fonte: Pesquisa direta, 2010.

Conforme os resultados, as categorias classificadas com resultado satisfatório são: compensação justa e adequada (2,89); condições de trabalho (3,09); trabalho e espaço total de vida (3,33); oportunidades de crescimento e de segurança (3,39); uso e desenvolvimento das capacidades (3,56); e constitucionalismo (3,61). Ademais, classificadas com resultados totalmente satisfatórios estão as categorias: relevância social do trabalho na vida (3,82); e integração social (4,17).

Como fatores problemáticos são percebidos que em relação às categorias conceituais propostas por Walton a ‘compensação justa e adequada’ é a que apresenta o mais baixo nível de satisfação. E ao analisar de acordo com os indicadores, os que apresentam menor grau de satisfação são: uso e desenvolvimento das tecnologias; treinamentos; benefícios e recompensas; e oportunidade de crescimento profissional. Já ao analisar os fatores considerados como satisfatórios por parte dos respondentes é encontrada a categoria ‘integração social’; sendo que ao verificar por indicador, aqueles que apresentam percepções com grau mais elevado são: relacionamento com colegas e chefia; igualdade de oportunidades; os serviços prestados pelo DRA; e o comprometimento da equipe com o trabalho.

Além dos questionamentos fechados detalhados anteriormente e, conforme explicado na metodologia, também foram realizadas perguntas abertas aos funcionários, as quais solicitavam sugestões de melhoria que considerassem importantes para aumentar o nível de satisfação quanto à qualidade de vida, sendo identificados como os mais apontados pelos respondentes: melhoria nos equipamentos de informática e acesso à internet; redução da jornada para 30 horas semanais; investimento em treinamentos; realizar reuniões periódicas; registrar as normas, práticas e decisões tomadas pelas chefias; e orientar as chefias e equipe de como dar retorno de desempenho sem causar constrangimentos.

## 4 CONCLUSÕES

Conforme o objetivo geral proposto, de verificar a satisfação dos funcionários do Departamento de Registros Acadêmicos da UFPel, quanto à qualidade de vida proporcionada no trabalho, foi possível verificar os seguintes fatos: ao medir o grau de percepção dos fatores de QVT com base no modelo de Walton, ratificando a importância do instrumento e da análise, é possível verificar que os resultados, de forma geral, revelam a existência de um relativo grau de satisfação

dos funcionários com a qualidade de vida que é proporcionada no ambiente de trabalho (que por consequência reflete-se na vida particular).

Com base nos resultados, sugere-se ao departamento a adoção de programas direcionados a melhoria da qualidade de vida no trabalho, em especial no que se referem àqueles aspectos indicados pelos respondentes como problemáticos; também, que as informações finais retornem ao DRA e que sejam ponderadas as sugestões de progresso. Considera-se que a presente pesquisa atingiu o objetivo proposto e sugere-se realizar novos estudos para aprofundar o tema abordado.

## 5 REFERÊNCIAS

BRAGA, Marcelo J; SILVA, Antonio J. H. da; DORNELAS, Henrique L. O emprego do endomarketing em cooperativas de crédito: estudo de caso da UFV-Credi e da Unicredi-Viçosa. **Semina: Ciências Humanas e Sociais**, v. 23, p. 49-62, set. 2002.

CARVALHO, Alexandre B. et al. Satisfação no Trabalho. In: JORNADA DE PESQUISA, 2006, Santa Maria/RS. **Anais da Jornada de Pesquisas da Universidade Luterana do Brasil**. Santa Maria: ULBRA, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

FERNADES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.