



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
COORDENAÇÃO DO CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO

RAYFF QUARESMA ALBUQUERQUE

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: estudo de caso em uma Instituição
Nacional de Aprendizagem Industrial segundo o modelo de Westley**

CAMPINA GRANDE-PB
JULHO/2014

RAYFF QUARESMA ALBUQUERQUE

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: estudo de caso em uma Instituição
Nacional de Aprendizagem Industrial segundo o modelo de Westley**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado à Universidade Estadual da Paraíba,
em cumprimento à exigência para obtenção do
grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a M.^aKaline Di Pace Nunes

CAMPINA GRANDE-PB
JULHO/2014

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

A345q Albuquerque, Rayff Quaresma
Qualidade de vida no trabalho [manuscrito] : estudo de caso em uma instituição nacional de aprendizagem industrial segundo o modelo de Westley / Rayff Quaresma Albuquerque. - 2014.
30 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2014.

"Orientação: Profa. Ma. Kaline Di Pace Nunes, Departamento de Administração".

1. SENAI. 2. Qualidade de vida no trabalho - QVT. 3. Modelo de Westley. I. Título.

21. ed. CDD 306.361

RAYFF QUARESMA ALBUQUERQUE

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: estudo de caso em uma Instituição
Nacional de Aprendizagem Industrial segundo o modelo de Westley**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado à Universidade Estadual da Paraíba,
em cumprimento à exigência para obtenção do
grau de Bacharel em Administração.

Aprovado em 18 de Julho de 2024.

Nota: 10,0

COMISSÃO EXAMINADORA:

Kaline Di Pacenunes

Prof.ª M.ª Kaline Di Pace Nunes / UEPB
Orientadora

Luís de Sousa Lima

Prof. M.º Luís de Sousa Lima / UEPB
Examinador

Ronaldo da Nóbrega Tavares

Prof. M.º Ronaldo da Nóbrega Tavares / UEPB
Examinador

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: estudo de caso em uma Instituição Nacional de Aprendizagem Industrial segundo o modelo de Westley

ALBUQUERQUE, Rayff Quaresma¹

NUNES, Kaline Di pace²

RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho se tornou um dos novos desafios para a administração contemporânea que busca, além do desenvolvimento organizacional, a humanização de seus empregados, proporcionando o seu bem-estar. A partir desse contexto o estudo tem como objetivo verificar o nível de satisfação relacionado à qualidade de vida no trabalho no Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial- SENAI Stenio Lopes. Em relação aos aspectos metodológicos a pesquisa caracteriza-se como bibliográfica com estudo exploratório e descritivo e estudo de caso. O universo da pesquisa é composto por 277 colaboradores, enquanto que a amostra corresponde a 162 colaboradores. Como instrumento de coleta de dados utiliza-se um questionário, baseado no modelo de Westley (1979) composto por quatro indicadores fundamentais de avaliação da QVT, sendo eles: indicador econômico, indicador político, indicador psicológico e o indicador sociológico. O referido instrumento é composto por 17 questões fechadas e uma aberta. As respostas foram colhidas com base na escala do tipo Likert, adaptada para três pontos: 1-discordância, 2-neutralidade e 3-concordância. E para a interpretação dos dados foi adotada a estatística descritiva. Conclui-se a partir dos resultados obtidos que há um bom nível de satisfação quanto à qualidade de vida no trabalho no SENAI-SL. Porém em alguns pontos há discordância, sugerindo a instituição rever e minimizar os pontos fracos.

PALAVRAS-CHAVE: SENAI. Qualidade de Vida no Trabalho - QVT. Modelo de Westley.

1 INTRODUÇÃO

A Gestão de Pessoas é hoje um fator imprescindível nas empresas, os recursos humanos tem sido o responsável pela excelência das organizações bem-sucedidas e pelo aporte de capital intelectual que evidencia, mais do que tudo, a importância do fator humano em plena globalização.

Está cada vez mais evidente que o grande diferencial e a principal vantagem competitiva das empresas decorrem das pessoas que nelas trabalham, ou seja, uma organização bem-sucedida é uma organização que consegue utilizar melhor as capacidades e habilidades de seus integrantes.

Neste contexto, muitas empresas têm investido na Qualidade de Vida no Trabalho - QVT das pessoas, como forma de ganhar ou manter uma vantagem autossustentada da organização em relação aos concorrentes que disputam o

¹ Graduando em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba.
E-mail: rayff.albuquerque@gmail.com

² Professora Orientadora. Mestra em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Pernambuco.
E-mail: kalinedipace@hotmail.com

mercado. Por conseguinte sente-se também a necessidade de verificar o nível da QVT dos colaboradores do SENAI-SL - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial Professor Stenio Lopes, utilizando para tanto o “Modelo das Origens da Qualidade de Vida no Trabalho” desenvolvido por William Westley (1979).

Os benefícios que a QVT pode atingir são inúmeros, como a redução de custos com a saúde dos colaboradores, além da diminuição do estresse e aumento da produtividade. Dessa forma, surge o seguinte questionamento: qual o nível de satisfação relacionado à QVT existente no SENAI Stenio Lopes?

Assim sendo o presente trabalho tem como objetivo geral verificar o nível de satisfação relacionado à QVT no SENAI-SL.

Os objetivos específicos que são:

- a) Traçar o perfil sociodemográfico dos colaboradores do SENAI - Stenio Lopes;
- b) avaliar o nível da QVT adotada pelo SENAI-SL na percepção dos funcionários;
- c) Identificar os pontos fortes e fracos relacionados à QVT dentro do SENAI-SL na percepção dos colaboradores.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 GESTÃO DE PESSOAS

A atual conjuntura do mercado demonstra que para uma empresa sobreviver ela precisa, de alguma forma, ser diferente de suas concorrentes. E as pessoas passam a significar o diferencial competitivo que mantém e promove o sucesso organizacional: elas passam a constituir a competência básica da organização, a sua principal vantagem competitiva em um mundo globalizado, instável, mutável e de forte concorrência.

Para gerir o desenvolvimento destes recursos humanos têm-se a Gestão de Pessoas, que conforme Chiavenato (2010) é uma área muito sensível no contexto organizacional, por depender de vários aspectos, como a cultura, a estrutura, o negócio da organização, enfim, justificando o argumento de que a Gestão de Pessoas é um fator competitivo que requer cuidado e planejamento. Segundo Gil (2001, p. 17) “Gestão de Pessoas é a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto

individuais”. Neste sentido, as pessoas passam a constituir o elemento básico do sucesso empresarial, onde sua efetiva utilização pode ajudar as empresas a ganhar ou manter uma vantagem competitiva em relação aos concorrentes que disputam o mercado. Em contrapartida, o trabalho torna essencial na vida das pessoas, pois dele dependem para a subsistência e sucesso pessoal.

Para França (2007, p. 3)

Empresas são feitas de pessoas para pessoas. A pedra fundamental da gestão de pessoas está na contribuição conceitual e prática para uma vida humana mais saudável e com resultados legítimos de produtividade, qualidade e desenvolvimento e competitividade sustentável.

Ainda, a Gestão de Pessoas se baseia em cinco aspectos fundamentais. O primeiro deles diz respeito ao tratamento que as pessoas devem ter dentro da organização, as pessoas como seres humanos, onde cada indivíduo tem sua personalidade peculiar, habilidades e competências, não podendo ser tratada como meros recursos da organização; o segundo aspecto está ligado ao desenvolvimento organizacional, as pessoas como ativadores de recursos organizacionais, dotando a organização de renovação através de suas habilidades e inteligência; o terceiro ponto mostra que as pessoas devem formar parcerias com a organização, as pessoas como parceiros da organização, investindo com dedicação, esforço e comprometimento na perspectiva de colher retorno financeiro, crescimento profissional, dentre outros; o quarto aspecto evidencia as pessoas como portadores de competências essenciais, as pessoas como talentos fornecedores de competências, como diferenciador competitivo; o último aspecto enfatiza as pessoas como o principal ativo, as pessoas como o capital humano da organização, que vem agregar inteligência ao negócio. (CHIAVENATO, 2010).

Enfim, cada uma das partes – organizações e pessoas – depende da outra, existindo uma relação de mútua dependência na qual há benefícios recíprocos, tanto em cumprir suas missões quanto em alcançar objetivos pessoais e individuais.

2.2 OBJETIVOS DA GESTÃO DE PESSOAS

Segundo Chiavenato (2010) os objetivos da Gestão de Pessoas são bastante variáveis, porém devem ser alcançados para contribuir para a eficácia organizacional através dos seguintes meios:

- **Ajudar a organização a alcançar seus objetivos** - Para que o primeiro objetivo seja alcançado é necessário que a Gestão de Pessoas faça com que as estratégias organizacionais sejam claras, objetivas e fáceis de compreender para que tenham sentido para às pessoas. E assim reverter à ênfase de fazer corretamente as coisas através dos métodos e regras impostos aos funcionários para obter eficiência.

Para Fischer e Albuquerque (2001, p. 16): “Gerenciar pessoas ou a gestão de pessoas é a preocupação de muitas organizações”. As pessoas dão dinamismo e fazem as coisas acontecerem, por isso se faz necessário conhecer o negócio de uma organização para atingir suas metas e realizar sua missão.

- **Proporcionar competitividade à empresa** - Para proporcionar a competitividade, as organizações estão mudando os seus conceitos e alterando as suas práticas gerenciais, tornando as pessoas o elemento básico do sucesso organizacional, mobilizando e utilizando-as plenamente em suas atividades e conseqüentemente tornando o ambiente de trabalho mais agradável onde os colaboradores sintam-se especiais.

Neste sentido a função da Gestão de pessoas é fazer com que as forças das pessoas sejam mais produtivas para beneficiar clientes, parceiros e empregados.

- **Treinar e motivar as pessoas para a empresa** - As pessoas são consideradas o ativo mais importante de uma organização, mas não basta apenas contratar bons funcionários, eles devem ser sempre treinados para que desempenhem suas tarefas da melhor forma possível, Dessler (2003, p. 9) cita que “é mais importante do que nunca contratar as pessoas certas e treiná-las e motivá-las efetivamente”. O treinamento é um investimento de melhoria individual feito pela organização em seu funcionário, buscando sempre a prestação de serviços de maior qualidade.

Milkovich e Boudreau (2000, apud FRANÇA, 2007, p.88) dizem que:

Treinamento é um processo sistemático para promover a aquisição de habilidades, regras, conceitos ou atitudes que resultem em uma melhoria da

adequação entre as características dos empregados e as exigências dos papéis funcionais.

Nesses termos, treinar e motivar as pessoas constitui um meio de prepara-las para desempenhar de maneira excelente as atividades específicas do cargo que ocupam, tornando-as mais produtivas e criativas, e assim, contribuir efetivamente para os resultados do negócio organizacional.

- **Proporcionar a satisfação dos colaboradores da empresa** - Um ambiente de trabalho saudável e harmonioso é muito importante para o sucesso de uma empresa. Isso porque trabalhadores felizes tendem a ser mais produtivos, e os líderes precisam estar atentos a esse fator dentro de sua empresa.

De acordo com Chiavenato (2010, p. 13) “Para as pessoas, o trabalho é a maior fonte de identidade pessoal”. Por isso as empresas devem proporcionar um ambiente de trabalho em que as pessoas se sintam mais felizes e que percebam que o trabalho é adequado às suas competências, e assim, determinando o sucesso organizacional.

- **Desenvolver e manter a qualidade de vida no trabalho** - Após aperfeiçoar as capacidades dos colaboradores é necessário mantê-los, e para isso é necessário lhes dar condições físicas, sociais e psicológicas de trabalho adequadas.

Segundo Milkovich e Boudreau (2000, apud FRANÇA, 2007, p.88)

Desenvolvimento é o processo de longo prazo para aperfeiçoar as capacidades e motivações dos empregados, a fim de torná-los futuros membros valiosos da organização. O desenvolvimento não inclui apenas treinamento, mas também a carreira e outras experiências.

As relações com as pessoas devem ser calcadas pela confiança, respeito, dentre outros fatores, visto que problemas pessoais podem atrapalhar o desempenho de um colaborador, e a organização deve estar preparada para lidar com essa situação.

Outro fator importante, que deve ser tratado é a higiene do trabalho, que está ligada as condições físicas, tais como iluminação, salubridade, ventilação, etc., e o

ambiente psicológico de trabalho, que visa um bom relacionamento entre os colegas, uma gerência democrática, dentre outros fatores.

Finalizando, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) - tema norteador deste trabalho - nada mais é do que proporcionar condições de trabalho adequadas aos colaboradores, através do desenvolvimento de programas, que devem ser disseminados por todos os níveis da organização, visando à satisfação do colaborador, e aumentando assim sua motivação no desempenho de suas tarefas.

- **Administrar e impulsionar a mudança** - Devido à globalização, o mundo vem sofrendo inúmeras mudanças nas áreas sociais, tecnológicas, econômica, culturais e políticas. Conforme Chiavenato (2010, p. 13)

Mudanças e tendências trazem novas abordagens, mais flexíveis e ágeis, que devem ser utilizadas para garantir a sobrevivência das organizações. E a Gestão de Pessoas deve saber como lidar com mudanças se realmente querem contribuir para o sucesso da organização.

Na prática, a mudança organizacional é essencial e inevitável na sobrevivência das empresas, principalmente quando ocorre valorização do capital humano, através da identificação das implicações das pessoas na organização de modo a alinhar as estratégias organizacionais às condições viáveis das relações de trabalho e consolidando um comportamento organizacional que transite positivamente para o novo cenário.

- **Construir a melhor empresa e a melhor equipe** - Como as pessoas constituem a sua principal vantagem competitiva, as empresas precisam investir nelas, desenvolvê-las e ceder-lhes espaço para seus talentos. Contudo, não se pode abordar o talento isoladamente como um sistema fechado. Sozinho ele não vai longe, pois precisa existir dentro de um contexto que lhe permita liberdade e autonomia para poder expandir.

O ambiente, interno, organizacional quando adequado se torna o contexto para que os talentos floresçam e cresçam. De acordo com Chiavenato (2010) o contexto é determinado por aspectos como:

a) *Arquitetura organizacional*: através de um desenho flexível e com uma divisão de trabalho que coordene as pessoas e o fluxo das atividades de maneira integrada;

b) *Cultura organizacional*: que por sua vez deve ser democrática, baseada em solidariedade, participação e que inspire confiança;

c) *Estilo de gestão*: baseado na liderança renovadora onde exista a delegação de autonomia para a tomada de decisões e a participação ativa dos colaboradores na gestão do negócio de forma compartilhada.

Sendo assim, a Gestão de Pessoas ao lidar com esses aspectos, estará conduzindo à criação não somente de uma força de trabalho fortemente comprometida como também a uma nova e melhor empresa.

2.3 O TRABALHO E A QUALIDADE DE VIDA

O tema Qualidade de Vida tem sido muito difundido ultimamente na mídia, nas empresas e até mesmo no ambiente familiar. As pessoas se conscientizaram e a cada dia estão incorporando hábitos saudáveis no seu dia a dia, como a prática de exercícios físicos, tempo para lazer, o modo de se alimentar, dentre outros. Buscando viver cada vez melhor.

Ao longo do tempo, o trabalho ocupou um espaço maior na vida das pessoas, passando a ser determinante para sua sobrevivência e qualidade de vida. Rodrigues (2009) considera que o trabalho detém um valor significativo na sociedade atual, onde as pessoas são inseridas neste mercado cada vez mais jovem, podendo-se comprovar que a empresa em que trabalha passa a ser uma referência em suas vidas até para sua identificação.

Percebe-se que a atividade profissional tornou-se muito importante na vida das pessoas tendo em vista que a maioria delas trabalha e dedica o maior tempo de suas vidas às atividades laborais nas empresas.

Os novos desafios nas organizações e as necessidades das pessoas têm estimulado a uma nova competência gerencial nas empresas, com o propósito de estruturaras atividades de qualidade de vida. De acordo com Frisch (2006, apud OGATA, 2009, p. 5) “qualidade de vida se refere ao grau de excelência na vida em relação a alguns padrões (implícitos e explícitos) de uma sociedade em particular”.

Para França (2007, p. 168):

No trabalho, a qualidade de vida representa hoje a necessidade de valorização das condições de trabalho, da definição de procedimentos da tarefa em si, do cuidado com o ambiente físico e dos bons padrões de relacionamento.

Nesta perspectiva, para serem mais competitivas, as organizações tem dado maior ênfase na qualidade de vida e na necessidade de criar melhores condições para o bem-estar dos colaboradores.

2.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ORIGENS E CONCEITUAÇÕES

2.4.1 Aspectos históricos da Qualidade de vida no Trabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho é um tema que vem sendo amplamente difundido nos tempos atuais e surgiu como esforço no sentido da humanização do trabalho.

De caráter histórico, conforme Fernandes (1996), a origem da denominação QVT é atribuída a Erick Trist que na década de 50, seguindo uma abordagem sócio-técnica em relação à organização do trabalho, desenvolveu estudos no *Tavistock Institute* de Londres, para designar experiências calcadas na relação indivíduo-trabalho-organização, fundamentada na análise e reestruturação da tarefa, tendo como objetivo tornar a vida dos trabalhadores menos penosa.

No entanto, somente no ano 1960 houve uma maior ênfase às preocupações com a Qualidade de vida no Trabalho, impulsionado pela criação da “*National Commission on Productivity*”, que teve como função analisar as causas da baixa produtividade nas indústrias americanas. Outro fato relevante, segundo Fernandes (1996), às preocupações com a QVT,foià criação pelo congresso americano do “*National Center for Productivity and Quality of Working Life*”, que tinha como função estudar a qualidade de vida no trabalhador e a produtividade.

Segundo Chiavenato (2010, p. 487), “o termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi cunhado por Louis Davis na década de 1970 quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos”. Atualmente este conceito envolve tanto aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho.

Desde então, o tema “Qualidade de Vida no Trabalho” vem ganhando destaque, sendo cada vez mais amplamente discutido e considerado como objeto de estudo. Conforme Fernandes (1996), entre os pesquisadores que se dedicaram a este tema podem ser citados Oldham e Hackaman (1970), Walton (1975), Guest (1979), Westley (1979), Boisvert (1980), Bergeron (1982) Westher e Davis (1983), entre outros.

No Brasil, alguns pesquisadores desenvolvem obras relevantes e também buscam adaptar modelos estrangeiros a nossa realidade, como cita Rodrigues (2002), temos Tarcísio Quirino e colaboradores, e Eda Fernandes e colaboradores.

2.4.2 Conceitos de Qualidade de vida no Trabalho

Apesar de ter surgido há várias décadas, o tema “Qualidade de Vida no Trabalho” ainda não há uma definição consensual. Cada autor, no desenvolver de sua obra, conceitua a QVT de acordo com sua experiência ou modelo utilizado. Para Louis Davis (1970, apud CHIAVENATO, 2010, p. 487) o “conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos colaboradores no desempenho de suas atividades.” Neste contexto, A Qualidade de vida no Trabalho é indispensável à produtividade e a competitividade, sem as quais uma organização não sobrevive.

De acordo com Walton (1975, apud FERNANDES, 1996), o termo QVT frequentemente é usado para descrever valores humanos e ambientais que foram deixados de lado pelas sociedades industriais em favor dos avanços tecnológicos, da produtividade e do crescimento econômico.

Ferreira e Mendes (2004) afirmam que a QVT é resultante do conjunto de ações individuais e grupais levadas a efeito nas organizações, com vistas ao alcance de um contexto de produção de bens e serviços no qual as condições, a organização e as relações sociais de trabalho contribuem para a prevalência do bem-estar de quem trabalha.

Na visão de França (2007, p. 80) QVT é:

O conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da Qualidade de Vida no Trabalho ocorre a partir do momento em que se aborda a empresa e as pessoas como um todo.

Mais recentemente, Chiavenato (2010) diz que para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade através da QVT, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem ativamente nos trabalhos que executam. No entanto, entende-se que a organização deve tratar seus colaboradores com profundo respeito para poder atingir a competitividade.

Por último, Fernandes (1996, apud FRANÇA, 2007, p. 169) expressa que a “Qualidade de Vida no Trabalho está associada à melhoria das condições físicas, ao estilo de vida, as instalações, aos programas de lazer, ao atendimento das reivindicações dos trabalhadores e da ampliação do conjunto de benefícios”. França (2007) destaca a professora Eda Conte Fernandes como uma das mais importantes precursoras do movimento de QVT no Brasil.

Percebe-se que não há um conceito único para a QVT, por ser considerada como uma gestão dinâmica onde as pessoas e as organizações mudam constantemente, sem contar que também depende da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida. Desta forma, conclui-se que existe o ponto de partida para qualquer programa de QVT, que é atender às necessidades humanas de um modo geral.

2.4.3 Modelo de Westley: as quatro dimensões da qualidade de vida no trabalho

Quadro 1. Modelo das origens da Qualidade de Vida no Trabalho

INDICADORES DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO			
ECONÔMICO	POLÍTICO	PSICOLÓGICO	SOCIOLÓGICO
Equidade Salarial	Segurança no Emprego	Realização do Potencial	Participação nas Decisões
Remuneração Adequada	Atuação Sindical	Nível de Desafio	Autonomia
Benefícios	Feedback	Desenvolvimento Pessoal	Relacionamento Interpessoal
Local de Trabalho	Liberdade de Expressão	Desenvolvimento Profissional	Grau de Responsabilidade
Carga Horária	Valorização do Cargo	Criatividade	Valor Pessoal
Ambiente Externo	Relacionamento com a Chefia	Auto-avaliação	
		Variedade da Tarefa	
		Identidade com a Tarefa	

Fonte: Westley (1979, apud FERNANDES, 1996, p. 53) - Adaptado.

No ano de 1979 William Westley desenvolveu o modelo das origens da qualidade de vida no trabalho, conforme Quadro 1. Segundo Westley (1979, apud

FERNANDES,1996)avaliação da QVT nas organizações pode ser examinada basicamente através de quatro indicadores fundamentais: o econômico, o político, o psicológico e o sociológico, os quais por sua vez são causas de injustiça, insegurança, alienação e anomia.

Para Westley (ibid.), as causas de insatisfação dos trabalhadores representadas pelo indicador Econômico causam a injustiça e são decorrentes da concentração de lucros e da exploração trabalhista. Já o Político caracteriza-se pela concentração de poder e ausência dos trabalhadores nas decisões, observando-se como resultado o aumento da insegurança.

Ainda segundo o autor, a alienação, decorrência do indicador Psicológico, advém das práticas desumanas que o trabalho assumiu pela amplitude das organizações, gerando uma ausência entre as expectativas do indivíduo e o que ele consegue realizar. Por fim, tem-se o indicador Sociológico que acarreta a anomia, como motivo da falta de envolvimento moral do colaborador com as próprias tarefas, isso se deve a ausência de normas e regulamentos pelo aumento no tamanho, mecanização e complexidade das organizações.(WESTLEY, 1979, apud FERNANDES 1996).

O modelo de Westley (1979)é um dos mais abrangentes, pois leva em consideração aspectos internos e externos da organização que podem levar o colaborador a ter uma maior QVT, por isso é a base teórica deste trabalho, onde cada uma dos quatro indicadores são analisados com o intuito de verificar o nível de QVT no SENAI-SL.

3 METODOLOGIA

Minayo (2007, p. 44) define metodologia: “como a apresentação adequada e justificada dos métodos, técnicas e dos instrumentos operativos que devem ser utilizados para as buscas relativas às indagações da investigação”.

Nos procedimentos metodológicos utilizados com o propósito de alcançar os objetivos deste estudo, foi desenvolvida uma pesquisa que aborda os seguintes

aspectos operacionais: Quanto aos meios, a pesquisa caracteriza-se como: pesquisa bibliográfica, pois foi realizada em livros e em materiais disponíveis em meios eletrônicos a respeito de conceitos relacionados ao estudo e também se caracteriza como estudo de caso, conforme Yin (2001) o estudo de caso é uma estratégia de pesquisa que compreende um método que abrange tudo em abordagens específicas de coletas e análise de dados. Quanto aos fins, esta pesquisa caracteriza-se como sendo um estudo exploratório e descritivo, com a utilização de questionário quantitativo privilegiando o estudo prático.

Trata-se, assim, da realização de pesquisa de campo junto aos colaboradores da Instituição SENAI (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial) – Professor Stenio Lopes situada na Av. Dom. Pedro II, 788, bairro da Prata em Campina Grande/PB.

O universo da pesquisa é constituído pelos 277 colaboradores. Conforme Gil (2011, p. 89), “população ou universo é o conjunto de elementos que possuem determinadas características”. Dessa forma, entende-se como população ou universo, o local ou espaço onde é desenvolvida a pesquisa.

A pesquisa foi realizada com 162 colaboradores conforme o cálculo amostral realizado. Para Roesch (2010, p. 139) “O propósito da amostragem é construir um subconjunto da população que é representativo nas principais áreas de interesse da pesquisa”. O tipo de amostragem probabilística escolhido foi à aleatória simples, onde cada elemento da população tem a mesma probabilidade de ser escolhido para fazer parte da amostra (PEREIRA, 2003). Já o nível de confiança (α) da pesquisa foi de 95% para um erro amostral (ε) de 5%. Para determinar o tamanho da amostra foi utilizada a expressão algébrica descrita por Luiz e Magnanini (2000), a seguir:

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 \cdot N \cdot (1-P)}{[(\varepsilon_r)^2 \cdot P \cdot (N-1) + (Z_{\alpha/2})^2 \cdot (1-P)]}$$

Sendo n o tamanho da amostra que se deseja saber, $Z_{\alpha/2}$ é o nível de confiança escolhido, (com correspondente $Z_{\alpha/2} = 1,96$ – valor tabelado), já o P refere-se à porcentagem com a qual o fenômeno se verifica, como se trata de um estudo-piloto na instituição SENAI Stenio Lopes, adotou-se um valor de 50%, maximizando assim o tamanho da amostra. O erro relativo está representado por ε_r que pode ser encontrado pela razão ε/P . E o N corresponde ao tamanho da população.

O instrumento utilizado na pesquisa para efeito de coleta de dados é um roteiro questionário que por sua vez teve criação própria. Tal instrumento foi composto de 17 questões fechadas e 01 questão aberta, com o intuito de oferecer uma maior liberdade para os respondentes. O questionário foi dividido em duas partes, na primeira parte os respondentes foram questionados a respeito do seu perfil sociodemográfico, enquanto que na segunda parte foram questionados a respeito de questões relacionadas à Qualidade de Vida no Trabalho no SENAI Stenio Lopes, utilizando como base o Modelo de Westley (1979) que é composto por quatro indicadores fundamentais do quais foram distribuídos às questões. Conforme Quadro 2.

Quadro 2 - Indicadores Fundamentais da Qualidade de Vida no Trabalho.

Indicadores Fundamentais da QVT	Questões
Econômico	Q.6, Q.7 e Q.8
Político	Q.9, Q.10 e Q.11
Psicológico	Q.12, Q.13 e Q.14
Sociológico	Q.15, Q.16 e Q.17

Fonte: Autoria própria, jul. 2014.

As respostas foram colhidas com base na Escala do tipo Likert, adaptada para 3 pontos, sendo eles: 1-discordância, 2-neutralidade e 3-concordância.

Os dados foram coletados nos dias 03 e 04 de Julho de 2014 e por sua vez tabulados em planilhas do software *Excel do Microsoft Office 2010*. Enquanto que a interpretação é resultante de um diálogo entre a fundamentação teórica e a realidade apresentada pelos dados obtidos na pesquisa realizada, junto com a reflexão do autor da pesquisa.

4 DADOS E ANÁLISE DA PESQUISA

4.1 PARTE I: PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DOS COLABORADORES DO SENAI STENIO LOPES.

4.1.1 Gênero

Tabela 1 - Distribuição de frequência dos colaboradores pesquisados quanto ao Gênero.

GÊNERO	n	%
Masculino	96	59,3
Feminino	66	40,7
Total	162	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa, jul. 2014.

A partir dos dados coletados, percebe-se, conforme tabela 1, que há uma predominância do sexo masculino com 59,3% enquanto que 40,7% são do sexo feminino. Percentuais que se justifica pela natureza de alguns serviços, como o de oficinas de peças e manuseio de motos e outros equipamentos que exigem demasiado esforço físico e se tornam desinteressantes para o público feminino.

4.1.2 Faixa Etária

Tabela 2 - Distribuição de frequência dos colaboradores pesquisados quanto a Faixa Etária.

FAIXA ETÁRIA (ANOS)	n	%
18-25	33	20,4
26-30	38	23,5
31-35	33	20,4
36-40	25	15,4
Acima de 40	33	20,4
Total	162	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa, jul. 2014.

Em relação à faixa etária, a partir da tabela 4.1.2, constata-se que 23,5% dos respondentes tem idade entre 26 e 30 anos, 20,4% declaram estar entre 18 e 25 anos, 20,4% afirmam estar entre 31 e 35 anos, também 20,4% declararam estar acima de 40 anos, e por fim 25 dos colaboradores, o que corresponde a 15,4% declaram estar entre a idade de 36 e 40 anos. Os números mostram que existe um equilíbrio nesta distribuição, onde se observa que faixas etárias mais elevadas sugerem maior experiência do corpo funcional e que pessoas mais jovens trazem novos conhecimentos e dinamizam a empresa.

4.1.3 Estado Civil

Tabela 3 - Distribuição de frequência dos colaboradores pesquisados quanto ao Estado Civil.

ESTADO CIVIL	n	%
Solteiro (a)	62	38,3
Casado (a)	94	58,0
Divorciado (a)	4	2,5
Viúvo (a)	1	0,6
Outro	1	0,6
Total	162	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa, jul. 2014.

As informações sobre o estado civil indicam que a maioria dos respondentes, cerca de 58%, declara ser casados. Segundo D'Agostino (2013) pesquisas do IBGE, no censo de 2010, apontam que pessoas solteiras têm demorado mais para se unirem matrimonialmente. Os homens, em média, se casam aos 28 anos, e as mulheres, aos 25 anos. O que pode estar ligado ao item 4.1.2, referente à faixa etária, onde se percebe no intervalo uma maior expressividade percentual (23,5%) dos respondentes. O número de solteiros corresponde a 38,3%, enquanto que a soma de divorciados, viúvos e outros correspondem a 3,7% dos respondentes.

4.1.4 Nível Educacional

Tabela 4 - Distribuição de frequência dos colaboradores pesquisados quanto ao Nível Educacional.

NÍVEL EDUCACIONAL	n	%
Ensino Fundamental Incompleto	3	1,9
Ensino Fundamental Completo	4	2,5
Ensino Médio Incompleto	3	1,9
Ensino Médio Completo	19	11,7
Ensino Superior Incompleto	50	30,9
Ensino Superior Completo	33	20,4
Pós-graduação Incompleta	17	10,5
Pós-graduação Completa	33	20,4
Total	162	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa, jul. 2014.

Em relação ao nível educacional, os respondentes que possuem ensino médio completo correspondem a 11,7%. Quanto ao nível superior completo, correspondem a 20,4%. Já para a pós-graduação completa tem-se 20,4%, Portanto, compreende 52,5% dos respondentes, o que indica uma boa qualificação dos colaboradores. Para o ensino superior incompleto chega a 30,9% e a pós-graduação incompleta a 10,5%, representando 41,4% dos colaboradores que almejam por qualificação profissional. Os 6,2% remanescentes, correspondem ao ensino fundamental incompleto, completo e o médio incompleto.

4.1.5 Tempo de Serviço na Instituição

Tabela 5 - Distribuição de frequência dos colaboradores pesquisados quanto ao Tempo de Serviço na Instituição.

TEMPO DE SERVIÇO (ANOS)	n	%
Até 1 ano	29	17,9
De 1 a 5 anos	92	56,8
De 6 a 10 anos	20	12,3
De 11 a 15 anos	7	4,3
De 16 a 20 anos	2	1,2
Mais de 20 anos	12	7,4
Total	162	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa, jul. 2014.

Os dados pertinentes ao tempo de serviço revelam que 74,7% dos colaboradores está há pouco tempo na empresa, isto pode ser explicado pela realização de processos seletivos para o SENAI. O número de respondentes com tempo de serviço entre 6 e 10 anos correspondem a 12,3%. Já para o intervalo compreendido de 11 e 15 a representação foi de 4,3%, entre 16 e 20 anos 1,2% e por fim aqueles com mais de 20 anos na instituição com 7,4%.

4.2 PARTE II: PESQUISA SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

4.2.1 Indicador Fundamental 1 – Econômico

Q.6 - O sistema de remuneração da empresa é adequado às tarefas que exerço.

Q.7 - Minha remuneração é equivalente ao de profissionais de outras empresas que exercem a mesma atividade.

Q.8 - O ambiente físico (Higiene, iluminação, ventilação e organização) em que desenvolvo minhas atividades é adequado.

Tabela 6 - Distribuição de frequência dos colaboradores pesquisados quanto ao Indicador Econômico

Questões	Discordo		Não discordo, nem concordo.		Concordo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Q.6	76	46,9	56	34,6	30	18,5	162	100,0
Q.7	91	56,2	50	30,9	21	13,0	162	100,0
Q.8	34	21,0	37	22,8	91	56,2	162	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa, jul. 2014.

Analisando a tabela, percebe-se no quesito Q.6, 46,9% dos respondentes consideram inadequado o sistema de remuneração da instituição, 18,5% concordam e 34,6% não discordam nem concordam. Observa-se que a maioria dos colaboradores mostram-se insatisfeitos com a remuneração paga pela empresa, aspecto que pode refletir negativamente na qualidade de vida e no desempenho do colaborador. Pois a dedicação das pessoas no trabalho depende do retorno significativo que a organização retribui pelo seu esforço e comprometimento. Em relação a questionamento Q.7, 56,2% optaram pela discordância quanto à igualdade salarial de profissionais pertencentes a outras empresas que exercem a mesma atividade. Já 13% consideraram justo o sistema remuneratório da empresa. Diante disso, percebe-se um alto índice de insatisfação. Logo, em lugares onde não existe uma equivalência de salários, a manutenção da qualidade de vida no trabalho fica comprometida já que as pessoas se sentem injustiçadas e desmotivadas pelo o trabalho. Para a questão Q.8, pode-se analisar que 56,2% concordam que o ambiente físico da empresa é adequado, 21% discordam e 22,8 não discordam, nem concordam. Observa-se que a grande maioria demonstra satisfação em relação ao ambiente físico, colocando em destaque a preocupação da empresa em investir e oferecer condições de trabalho adequadas para seus colaboradores.

4.2.2 Indicador Fundamental 2 – Político

Q.9 - Sinto-me seguro e estável em meu emprego, considerando o tratamento dispensado pela empresa.

Q.10 - A empresa permite ao colaborador se expressar livremente, manifestando suas ideias e sugestões em relação ao ambiente de trabalho.

Q.11 - A empresa reconhece e dá informações a respeito do meu desempenho no trabalho

Tabela 7 - Distribuição de frequência dos colaboradores pesquisados quanto ao Indicador Político

Questões	Discordo		Não discordo, nem concordo.		Concordo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Q.9	19	11,7	61	37,7	82	50,6	162	100,0
Q.10	29	17,9	68	42,0	65	40,1	162	100,0
Q.11	53	32,7	58	35,8	51	31,5	162	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa, jul. 2014.

Em relação à segurança (Q.9), a maioria (50,6%) mostrou-se satisfeita, enquanto que o nível de discordância obtido foi 11,7%. No entanto, nota-se que uma parcela dos entrevistados (37,7%) não concorda e nem discorda para este índice. Fator que deve ser observado pelo recurso humano da instituição na pretensão de passar a devida segurança, como também um bom tratamento ao colaborador em seu cotidiano de trabalho, tentando, dessa forma, aumentar cada vez mais os níveis de QVT. No tocante ao quesito Q.10, 40,1% concordam ter a liberdade de expressão dentro da organização, 17,9% discordam e 42% foram neutros, revelando um dado preocupante, pois no ambiente organizacional a participação do colaborador é fundamental para o sucesso das empresas, já a ausência de liberdade de opinião pode gerar revolta e interferir em seu bem estar. Para o questionamento Q.11, 32,7% dos respondentes discordam que a empresa reconhece e dá informações a respeito do seu desempenho. 35,8% preferiram a neutralidade e 31,5% concordam que a empresa pratica esses itens. No entanto, fica

evidente que a instituição precisa aumentar suas práticas de reconhecimento e dar um *feedback* para que todos da instituição possam caminhar com o mesmo objetivo e as ideias alinhadas e dessa forma, diminuir a neutralidade e as discordâncias.

4.2.3 Indicador Fundamental 3 – Psicológico

Q.12 - Meu trabalho é monótono e rotineiro

Q.13 - A organização me oferece oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional, considerando meu desempenho no ambiente de trabalho.

Q.14 - Identifico-me com a atividade que desenvolvo na empresa

Tabela 8 - Distribuição de frequência dos colaboradores pesquisados quanto ao Indicador Psicológico

Questões	Discordo		Não discordo, nem concordo.		Concordo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Q.12	85	52,5	46	28,4	31	19,1	162	100,0
Q.13	46	28,4	53	32,7	63	38,9	162	100,0
Q.14	11	6,8	23	14,2	128	79,0	162	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa, jul. 2014.

Detectou-se na pesquisa (Q12.) que 52,5% discordam que o ambiente de trabalho seja monótono e rotineiro, para os 19,1% dos entrevistados existe sim repetição frequentemente da mesma maneira com pequenas variações. Já para os que não concordaram e nem discordaram obteve-se 28,4%. Diante disso, cabe à organização manter e inserir atividades mais complexas, significativas e desafiadoras para cada trabalhador no intuito de dinamizar cada vez mais o ambiente de trabalho. No quesito Q.13, percebe-se que 28,4% dos entrevistados responderam que a instituição não dá oportunidades de crescimento. Os que não concordaram e nem discordaram atinge os 32,7%. Entretanto, 38,9% concordaram que a organização oferece oportunidades de crescimento profissional, e assim se preocupando com seus colaboradores. No questionamento Q.14 observou-se que 79% dos respondentes se identificaram com a atividade que desenvolve na organização. 6,8% discordam dessa

identificação coma tarefa e 14,2% optaram pela neutralidade. Levando-se em conta o alto percentual de concordância, percebe-se que a organização analisa as aptidões dos seus colaboradores no momento de designar suas atribuições. Dessa forma, quanto maior a afinidade entre as atividades desenvolvidas e as aptidões da pessoa que executa, maiores serão os índices de qualidade de vida no trabalho.

4.2 4 Indicador Fundamental 4 – Sociológico

Q.15 - Posso autonomia para desempenhar minhas atividades e/ou para resolver os problemas inerentes ao meu posto de trabalho sem precisar sempre consultar meu chefe

Q.16 - Existe um bom relacionamento entre os colegas de trabalho

Q.17 - A empresa oferece oportunidade para que eu participe das decisões para melhoria dos métodos de trabalho

Tabela 9 - Distribuição de frequência dos colaboradores pesquisados quanto ao Indicador Sociológico

Questões	Discordo		Não discordo, nem concordo.		Concordo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Q.15	51	31,5	47	29,0	64	39,5	162	100,0
Q.16	12	7,4	23	14,2	127	78,4	162	100,0
Q.17	48	29,6	58	35,8	56	34,6	162	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa, jul. 2014.

Quanto ao quesito Q.15, 39,5%, o que corresponde à maioria, concordaram em possuir autonomia no desenvolvimento de suas atividades no ambiente de trabalho, já 29% dos entrevistados nem concordaram e nem discordaram e 31,5% disseram que não possuem autonomia. Diante do resultado, observa-se uma proximidade percentual entre os que discordam, os que são neutros e os que concordam. Neste sentido, cabe à instituição buscar aumentar o nível de concordância, ou seja, dar aos seus colaboradores a liberdade de tomar decisões de modo que se sintam mais confortáveis

e produzam melhores resultados. Para a questão Q.16 a grande maioria dos respondentes 78,4% afirmaram existir um bom relacionamento entre os colegas de trabalho, o que afirma que o ambiente de trabalho do SENAI Stenio Lopes é agradável, existindo interação entre os seus colaboradores, levando-os a ter uma maior satisfação na realização de suas atividades. A partir da análise dos dados Q.17 percebe-se um grau de concordância não tão expressivo quanto à oportunidade para que o colaborador participe das decisões de melhoria dos métodos de trabalho, um reflexo negativo para a organização. 29,6% optaram pela discordância e 35,8% foram neutros. No entanto, a empresa deverá empreender esforços para fortalecer o seu relacionamento com cada funcionário, trazendo os funcionários para participarem na tomada de decisões sobre o futuro da empresa e dessa forma implementar uma mudança benéfica para a organização.

4.3 RESULTADO GERAL DA PESQUISA

Tabela 10 – Resultado Geral da Pesquisa

Indicadores Fundamentais	Questões	Discordo		Não discordo, nem concordo.		Concordo		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
ECONÔMICO	6	76	46,9	56	34,6	30	18,5	162	100,0
	7	91	56,2	50	30,9	21	13,0	162	100,0
	8	34	21,0	37	22,8	91	56,2	162	100,0
POLÍTICO	9	19	11,7	61	37,7	82	50,6	162	100,0
	10	29	17,9	68	42,0	65	40,1	162	100,0
	11	53	32,7	58	35,8	51	31,5	162	100,0
PSICOLÓGICO	12	85	52,5	46	28,4	31	19,1	162	100,0
	13	46	28,4	53	32,7	63	38,9	162	100,0
	14	11	6,8	23	14,2	128	79,0	162	100,0
SOCIOLOGICO	15	51	31,5	47	29,0	64	39,5	162	100,0
	16	12	7,4	23	14,2	127	78,4	162	100,0
	17	48	29,6	58	35,8	56	34,6	162	100,0
Total		555	28,5	580	29,8	809	41,6	1944	100,0

Fonte: Dados da Pesquisa, jul. 2014.

Conforme resultado da pesquisa nota-se que foi obtido total de 1944 respostas, divididas em quatro índices fundamentais do modelo de Westley (1979) referentes à percepção dos colaboradores do SENAI Stenio Lopes em relação à QVT. A partir das respostas obtidas percebe-se que 28,5%, ou seja, 46 pessoas discordam com as afirmativas do questionário, 29,8%, ou seja, 48 colaboradores preferem a neutralidade, enquanto que 41,6%, ou seja, 68 colaboradores concordam, totalizando 162 respondentes.

De acordo com o resultado geral, nota-se que a maioria das respostas assinala para um bom nível de QVT dentro da instituição SENAI Stenio Lopes, visto que a maioria dos respondentes (41,6%) concorda com as afirmações. No entanto, mostra-se necessário o desenvolvimento de melhorias dentro do SENAI, no intuito de aumentar esse percentual.

Pode-se observar também que o grau de neutralidade se mostrou significativo em 29,8% dos respondentes, visto que chega a ultrapassar do nível de discordância 28,5%. Neste sentido recomenda-se ao SENAI Stenio Lopes buscar diminuir esta neutralidade, a partir de medidas que aumentem o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores neutros as afirmações, revertendo assim esta neutralidade em concordância.

4.4 QUESTÃO ABERTA

Além dos dados apresentados de acordo com o modelo de Westley (1979), pediu-se aos respondentes, como último quesito do questionário que eles mencionassem um ponto forte e um ponto fraco da organização em relação à Qualidade de Vida no Trabalho. Do total de 162 respondentes, 55, o que corresponde a 34%, optaram por não responder a questão aberta, no entanto, 107 colaboradores, ou seja, 66% responderam a esta questão. Dentre eles, os que mais se repetiram por ordem de prioridade, foram:

Pontos fracos:

- Baixa remuneração em relação à sobrecarga de trabalho;(18,70%).
- Refeição (alimentação);(10,28%).

- Espaço de trabalho pequeno; (8,41%).
- Falha na comunicação interna;(7,48%).
- Plano de saúde, para os dependentes;(6,54%).
- Falta de autonomia. (3,74%).

No que se refere aos pontos fracos, percebe-se que o mais citado pelos respondentes está relacionado à baixa remuneração, ponto que vem a ser confirmado pelos dados da pesquisa em relação ao primeiro indicador da QVT, o econômico. O segundo ponto fraco diz respeito à alimentação fornecida na instituição, onde a principal reclamação é falta de variedade no cardápio, recomenda-se a substituição do fornecedor. O terceiro ponto está ligado ao espaço de trabalho que muitas vezes é desproporcional ao número de ocupantes, como é o caso das salas de aula na organização.

O quarto ponto fraco foi à falha na comunicação entre os setores e até mesmo com a chefia, o que tem gerado transtornos entre os colaboradores. É recomendável à organização, investir na comunicação interna para chegar ao bom andamento dos trabalhos nos diversos setores da empresa.

O quinto ponto seria os valores abusivos que são pagos para inclusão dos dependentes no plano de saúde, dessa forma, sugere a organização estudar a melhor maneira de tornar esta necessidade mais acessível ao colaborador.

Já o sexto ponto foi à falta de autonomia, onde a organização precisa rever este item para conseguirter uma equipe mais estimulada, produtiva, independente e poderem gerar resultados melhores.

Pontos fortes:

- Bom relacionamento com os colegas de trabalho;(22,43%).
- Incentivo à prática de esportes; (12,15%).
- O respeito com o colaborador;(5,61%).
- Criação da sala de bem estar. (4,67%).
- Estabilidade; (3,74%).
- Pagamento em dia; (1,87%).

No tocante aos pontos fortes, o mais mencionado foi o companheirismo entre os colegas de trabalho, sendo este um fator importantíssimo para a Qualidade de Vida no Trabalho, pois trabalhar com pessoas que tornam a rotina das empresas mais agradável é sempre positivo. O segundo ponto forte, remete ao incentivo à prática de esportes, o qual traz inúmeros benefícios tanto ao colaborador quanto à empresa, como por exemplo, o bem estar, alívio do estresse, disposição e energia e o aumento da produtividade. Já o terceiro ponto compreende no respeito com os colaboradores, tornando fator imprescindível no ambiente de trabalho em que se preserva a imagem profissional, o ambiente de trabalho fica harmonioso e os envolvidos sentem-se valorizados e satisfeitos. O quarto seria a criação da sala de bem estar, onde os colaboradores podem relaxar e fugir das pressões do cotidiano. O quinto ponto forte incidiu na sensação de estabilidade no emprego, em que a motivação de um colaborador está diretamente ligada à sua permanência na empresa, logo, o colaborador sente-se motivado porque está seguro na organização. E por último o pagamento do salário em dia pela instituição, logo é uma prática que ambas as partes saem ganhando, de um lado o colaborador percebe uma empresa comprometida com a motivação de seu efetivo, em contrapartida a empresa também garante um colaborador mais determinado e mais produtivo.

5 CONCLUSÃO

A Qualidade de Vida no Trabalho se tornou uma ferramenta essencial de gestão, que busca além do desenvolvimento organizacional, a humanização de seus empregados, proporcionando condições de desenvolvimento pessoal do indivíduo, bem como o seu bem-estar. Dessa forma, oferece um melhor retorno para a própria empresa e uma maior satisfação do colaborador no desempenho de suas atividades.

A pesquisa realizada tem o objetivo de verificar o nível de satisfação relacionado à Qualidade de vida no Trabalho no Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI Professor Stenio Lopes, que está demonstrado nos três objetivos específicos.

Quanto ao primeiro objetivo que foi traçar o perfil sociodemográfico dos colaboradores do SENAI - Stenio Lopes observou-se que o perfil dos colaboradores

é: masculino, com faixa etária entre 18 e 35 anos, casado, com ensino superior incompleto e com tempo de serviço na instituição entre 1 e 5 anos. No que se refere ao segundo objetivo, avaliar o nível da QVT adotada pelo SENAI-SL na percepção dos colaboradores, verifica-se que 41,6%, representando a maioria, dos respondentes consideram que o SENAI-SL mantém um bom nível de satisfação quanto à qualidade de vida no trabalho. No entanto, verificou-se um elevado percentual de neutralidade (29,8%), que por motivos éticos não se faz necessário examinar, ficando sob responsabilidade da instituição a análise e diminuição dos indicadores. O último objetivo foi à identificação dos pontos fortes e fracos relacionados à QVT dentro do SENAI-SL na percepção dos colaboradores. Nesta perspectiva, é necessário que a instituição reveja os pontos fracos, tais como: a baixa remuneração de seus colaboradores, a alimentação sem variedade no cardápio, o espaço de trabalho desproporcional para algumas atividades, a diferença da mensalidade do plano de saúde para os dependentes, a falha na comunicação interna e a falta de autonomia na execução das atividades laborais. De forma geral, o SENAI-SL necessita manter os pontos positivos, como também rever e minimizar os pontos fracos.

Em relação às pesquisas futuras seria interessante estudar um número maior de instituições, como forma de se obter resultados abrangentes quanto à evolução da Qualidade de Vida no Trabalho no Sistema "S".

ABSTRACT

The Quality of Working Life became one of the new challenges for contemporary administration that seeks, in addition to organizational development, humanization of its employees, providing your wellbeing. From this context, the study aims to determine the level of satisfaction related to the quality of work life in National Service of Industrial Learning-SENAI Stenio Lopes. Regarding methodological aspects of the research is characterized as exploratory and descriptive literature to study and case study. The research consists of 277 employees, while the sample corresponds to 162 employees. As an instrument for data collection using a questionnaire based on Westley (1979) model consists of four key evaluation indicators of QWL, namely: economic indicator, indicator political, psychological and sociological indicator. This instrument consists of 17 closed questions and one open. Responses were collected based on the Likert scale, adapted to three points: 1-mismatch, 2-and 3-neutrality agreement. And for data interpretation was adopted descriptive statistics. It is concluded from the results that there is a good level of satisfaction with the quality of work life in SENAI-SL. But there is disagreement on some points, suggesting the institution to review and minimize the weaknesses.

KEYWORDS: SENAI. Quality of Work Life - QWL. Model Westley

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro. Elsevier, 2010.

DESSLER, Gary. **Administração de Recursos Humanos**. 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

D'AGOSTINO, Rosanne. Solteiro demora dois anos a mais para se casar, segundo IBGE. **G1**, São Paulo, 2013 Disponível em: <<http://g1.globo.com/brasil/noticia/2013/12/solteiro-demora-dois-anos-mais-para-se-casar-segundo-ibge.html>> Acessado em: 5 de jun. de 2014.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho** – Como medir para melhorar. Bahia: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, M. C. & MENDES, A. M. Gestão de Pessoas Focada na Qualidade de Vida no Trabalho: Bem-Estar, uma Tarefa de Todos. Empresa X (Org.). Fórum Qualidade de Vida - Trabalhando e Vivendo com Qualidade (pp.1-7). Brasília: Empresa X, 2004.
Revista Psicologia: Organizações e Trabalho. Brasília, 9, 2, jul-dez 2009, 109-123. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v9n2/v9n2a10.pdf>> Acessado em: 27 de jun. de 2014.

FISCHER, A. L.; ALBUQUERQUE, L. G. de. **Relatório de pesquisa tendências de mudanças na gestão de pessoas das empresas brasileiras: DELPHI RH-2010**. São Paulo: MBA, USP, 2001. 18 p.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de Recursos Humanos - PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, Antônio Carlos, **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. - 5. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LUIZ, Ronir Raggio; MAGNANINI, Monica M. F. A lógica da determinação do tamanho da amostra em investigações epidemiológicas. **Cad. saúde coletiva**. Rio de Janeiro, 2000 ago-dez; 8(2): 9-28.

MINAYO, M. C. S. O desafio do conhecimento. Pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: HUCITEC, 2007. In: **MÉTODOS DE PESQUISA** / [organizado por] Tatiana EngelGerhardt e Denise Tolfo Silveira; coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>> Acessado em: 28 de jun. de 2014

OGATA, Alberto; SIMURRO, Sâmia. **Guia prático de qualidade de vida: como planejar e gerenciar o melhor programa para sua empresa.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

PEREIRA M. G. Epidemiologia: teoria e prática. 7. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2003. **Revista de Odontologia da Universidade Cidade de São Paulo**, 2008 maio-ago; 20(2): 186-194. Amostragem em pesquisa clínica: tamanho da amostra. Disponível em: <http://arquivos.cruzeirodosuleducacional.edu.br/principal/old/revista_odontologia/pdf/m aio_agosto_2008/Unicid_20%282_12%29_2008.pdf> Acessado em: 04 de jul. de 2014.

RODRIGUES, Marcus Vinícius. **Qualidade de vida no trabalho.** 9ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

_____. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** 12. ed. Rio de Janeiro. Vozes, 2009.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3. ed. – 6. reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.

WESTLEY, W. A. (1979). Problems and solutions in the quality of working life. *Human Relations*, 32 (2), 113-123. In: DEUS, Daniella Pereira de. **Qualidade de vida no trabalho: análise de um modelo mediacional.** Goiânia, GO: Dissertação de Mestrado apresentada na Universidade Católica de Goiás, 2006. 142 p. Inclui índice. **CDU:331:658.3(043)**. Disponível em: <http://tede.biblioteca.ucg.br/tde_arquivos/11/TDE-2007-01-15T134348Z-269/Publico/Daniella%20Pereira%20de%20Deus.pdf> Acessado em: 27 de jun. de 2014.

YIN, Roberto K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 2ª Ed. Porto Alegre. Editora: Bookmam. 2001. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/sociedade/estudo-de-caso/>> Acessado em: 10 de jul. de 2014.