



## XV COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA – CIGU

Desafios da Gestão Universitária no Século XXI

Mar del Plata – Argentina

2, 3 e 4 de dezembro de 2015

ISBN: 978-85-68618-01-1

### QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O CASO DO CÂMPUS UNIVERSITÁRIO DA UNIJUÍ

**MARCOS PAULO DHEIN GRIEBELER**

UNIJUÍ

[marcos.dhein@unijui.edu.br](mailto:marcos.dhein@unijui.edu.br)

**GREICE MARTA SPANANBERG MONTEIRO**

UNIUI

[greice.monteiro@unijui.edu.br](mailto:greice.monteiro@unijui.edu.br)

**ARIOSTO SPAREMBERGER**

UNIUI

[ariosto@unijui.edu.br](mailto:ariosto@unijui.edu.br)

**LUCIANO ZAMBERLAN**

UNIUI

[lucianoz@unijui.edu.br](mailto:lucianoz@unijui.edu.br)

**GABRIELA CAPPELLARI**

UNIUI

[gabriela.cplr@gmail.com](mailto:gabriela.cplr@gmail.com)

#### **Resumo**

A qualidade de vida tem se tornado um fator de grande importância nas organizações e está diretamente relacionada ao potencial humano que é portador de habilidades e conhecimentos e auxiliam no processo produtivo e crescimento empresarial. No segmento universitário, a situação não é diferente. O presente estudo foi realizado no câmpus universitário da Unijui – (RS) com o objetivo de avaliar o nível de satisfação dos funcionários que trabalham no setor de serviços de limpeza, copa e cozinha a respeito da qualidade de vida no trabalho, sendo uma pesquisa de natureza exploratória e descritiva. Para o levantamento de dados, o instrumento utilizado foi um instrumento contendo 69 questões com perguntas fechadas que foi aplicado pelo método de contato direto aos funcionários do setor. Os resultados mostram que em relação ao ambiente de trabalho, há um bom relacionamento entre colegas, contribuindo para a satisfação dos colaboradores. Também a pesquisa aponta para um conjunto de aspectos positivos no ambiente de trabalho com destaque para a organização, a união, amizade e a comunicação fluente entre os setores. Quanto aos aspectos negativos, verifica-se certo grau de dificuldade em relação ao crescimento profissional, um elevado nível de burocracia interna e a lentidão da internet.

**Palavras-chave:** Qualidade de vida no trabalho; ambiente de trabalho; motivação; universidade; campus.

## 1. Introdução

Desde suas origens e, de forma mais acentuada, nesse momento em que o mundo vivencia um período de transformações profundas nos mais diversos setores de atividade humana, a Universidade assume um papel cada vez mais importante nos rumos da sociedade. Desta forma, é fundamental que saiba proceder a uma constante auto avaliação político-pedagógica nos aspectos relativos à formação plural e polivalente dos jovens, levando em conta os avanços técnico-científicos e a grande avalanche de informações, atualmente profundamente afetadas pelas novas tecnologias.

Portanto, é fundamental o desenvolvimento de universidade regional, que se fortalece e se consolida por intermédio dos seus campi, uma vez que isto representa uma possibilidade concreta de ampliação dos espaços para todas as pessoas e entidades envolvidas, produzindo reflexos positivos para uma região à medida que este processo possa ser pautado por princípios de participação efetiva e de envolvimento comunitário. O entendimento deste artifício é complexo, na visão em que as instituições de ensino precisam responder com rapidez as demandas e necessidade da sua comunidade de maneira eficaz e eficiente.

Para isto, torna-se fundamental o entendimento e a compreensão dos seus atores, possibilitando desenvolver ações de participação e envolvimento do seu corpo de funcionários, visando prestar serviço ágil, rápido e confiável a comunidade acadêmica que buscam resolver suas necessidades por meio do atendimento e da prestação de serviço. O gerenciamento de maneira planejado e focado nas ações, que pela sua essência, possam produzir os resultados esperados e atender a missão, valores e princípios institucionais.

Neste processo, a administração de recursos humanos é uma área extremamente sensível à mentalidade que predomina nas organizações e também em especial nas universidades. Por isso, ela é contingencial e situacional. Depende da cultura que existe em cada organização. Pois dependendo da maneira como a cultura se desenvolve pode resultar em vantagem competitiva para as organizações, como também se constituir em um ponto de entrave para o desenvolvimento organizacional. Atuando de maneira positiva, as pessoas deixam de ser o problema das organizações para ser a solução de seus problemas se tornando o parceiro principal do negócio.

A qualidade de vida tem se tornado um fator de grande importância nas organizações e está diretamente relacionada ao potencial humano que é portador de habilidades e conhecimentos e auxiliam no processo produtivo e crescimento empresarial.

Por isso, segundo Chiavenato (2004), a QVT envolve aspectos intrínsecos (conteúdo) e extrínsecos (contexto) do cargo. Ela afeta atitudes pessoais e comportamentos relevantes para a produtividade individual e grupal, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças.

Para um melhor desenvolvimento das organizações, é preciso que os gestores preocupem-se com as condições de trabalho que oferecem aos funcionários, não apenas com o ambiente físico da organização, mas também com os aspectos psicológicos, visando proporcionar fatores que contribuam positivamente nas condições e qualidade de vida dos trabalhadores.

Verifica-se também que, no atual cenário empresarial e industrial, a motivação exerce papel fundamental e primordial para a realização das atividades laborais dentro das empresas e que o funcionário, quando motivado, tem maior disposição e capacidade para desempenhar suas atividades laborais. Diante do exposto, observa-se que a motivação no ambiente de trabalho é fator essencial para que o colaborador tenha melhor desempenho e comprometimento com suas atividades.

Neste contexto, o presente trabalho tem como foco principal o estudo da percepção de satisfação dos funcionários do setor de serviço de limpeza, copa e cozinha de um campus

universitário. O objetivo da pesquisa é avaliar o nível de satisfação dos pesquisados quanto à qualidade de vida no trabalho (QVT). Diante deste contexto, este trabalho foca o tema da qualidade de vida no trabalho. O estudo possibilita conhecer de maneira mais detalhada o entendimento dos funcionários em relação aos aspectos relacionados ao ambiente de trabalho e aos níveis de satisfação.

Para atender este propósito, a metodologia foi baseada em pesquisa de natureza exploratória e descritiva e a população foi composta por sete funcionários. Para a coleta de dados o instrumento utilizado foi um questionário com perguntas fechadas, aplicado através do método de contato direto aos colaboradores do câmpus universitário no local de trabalho. O questionário com 69 questões foi estruturado a partir de um modelo de análise de experimentos importantes com oito categorias conceituais de QVT que são: (a) compensação justa e adequada; (b) condições de trabalho seguras e saudáveis; (c) oportunidades imediatas para desenvolver e usar as capacidades humanas; (d) oportunidades futuras para o crescimento contínuo e a garantia de emprego; (e) integração social na organização; (f) constitucionalismo na organização; (g) trabalho e espaço total na vida do indivíduo; e (h) relevância social no trabalho. Os dados foram tratados estatisticamente e apresentados por meio de tabelas e percentuais.

Os dados secundários em relação às informações da Instituição e do câmpus foram obtidos por meio de consulta em relatórios, manuais, site, material bibliográfico, etc.

Os resultados mostram que em relação ao ambiente de trabalho no setor estudado, há um bom relacionamento entre colegas, contribuindo para a satisfação dos colaboradores e boa qualidade de vida no trabalho. Também a pesquisa aponta para um conjunto de aspectos positivos no ambiente de trabalho com destaque para a organização, a união, amizade e a comunicação fluente entre os setores. Quanto aos aspectos negativos, verifica-se certo grau de dificuldade em relação ao crescimento profissional, um elevado nível de burocracia interna e a lentidão da internet.

Cabe destacar que estudos desta natureza não são comuns no ambiente universitário. Porém, para que haja excelência na gestão acadêmica é importante a participação e o envolvimento de todos. E para isto é necessário um modelo de gestão voltada para esta linha de ação.

## **2. Referencial Teórico**

### **2.1. A Qualidade de Vida no Trabalho na perspectiva atual e seus conceitos**

O trabalho vem ocupando, no decorrer do tempo, um lugar central na estruturação da vida cotidiana. Isso ocorre não apenas pela satisfação das necessidades básicas, por meio do salário recebido, como também pela possibilidade de desenvolvimento da potencialidade humana e liberdade.

De acordo com Chiavenato (2004), 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. Para ele, conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde do trabalhador no desempenho de suas tarefas. Atualmente esse conceito envolve tanto aspectos físicos e ambientais, como também aspectos psicológicos do local de trabalho. De um lado a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho, e do outro lado, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos para potencializar a produtividade e a qualidade.

Para atender bem o cliente externo, a organização nunca deverá esquecer o cliente interno, pois quem investe diretamente no funcionário está, na verdade, investindo

diretamente no cliente. A gestão da qualidade total nas organizações depende fundamentalmente da otimização do potencial humano, que é resultado do sentimento de bem estar que o funcionário sente trabalhando na organização.

A ideia de QVT parece ser um acontecimento novo no final do século XX, mas já há muito tempo existe uma grande preocupação com o tema, e ao perceber que, se for feito um bom uso da vida, ela com certeza, será mais longa, conforme define Chiavenato (2004).

Os componentes do QVT, segundo este mesmo autor, são: A satisfação com o trabalho realizado; As possibilidades de futuro na organização; O reconhecimento pelos resultados alcançados; O salário recebido; Os benefícios auferidos; O relacionamento humano dentro do grupo e da organização; O ambiente psicológico e físico de trabalho; A liberdade de responsabilidade de tomar decisões; As possibilidades de participar.

Ainda segundo Chiavenato (2004), a Qualidade de Vida no Trabalho envolve aspectos intrínsecos (conteúdo) e extrínsecos (contexto) do cargo. Ela afeta atitudes pessoais e comportamentos relevantes para a produtividade individual e grupal, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças.

Com o advento da globalização econômica, crescimento da consciência ambiental, competitividade acirrada e clientes cada vez mais exigentes, somente as empresas que atuam dentro de altos padrões de qualidade têm a chance de sobreviver. Neste contexto, o investimento nas condições de trabalho para o profissional tem de ser encarado como um fator muito importante.

<b>CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DA QVT</b>	<b>CARACTERÍSTICAS OU VISÃO</b>
1 – QVT como uma variável (1959-1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2 – QVT como uma abordagem (1969-1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado quanto à direção.
3 – QVT como um método (1972-1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas como integração social e técnica.
4 – QVT como um movimento (1975-1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos administração participativa e democracia industrial – eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5 – QVT como tudo (1979-1982)	Como Panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6 – QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

**Quadro 01** – Concepções evolutivas da qualidade de vida no trabalho

Fonte: Evolução do conceito de QVT (FERNANDES, 1996, p.42)

Já Rodrigues (2007) define que a qualidade de vida no trabalho é uma metodologia que envolve pessoas, trabalho e organização, objetivando a busca do bem-estar, a participação, a integração do trabalhador e a eficácia organizacional, através da melhor qualidade e maior produtividade.

É esperado que o crescimento das empresas possa trazer benefícios para o país, que ocorra simultaneamente o cuidado com o ambiente e que os trabalhadores possam desenvolver suas potencialidades, buscando integrar a vida no trabalho e a vida pessoal, sendo observados os aspectos coletivos e individuais que estão presentes na abordagem da qualidade de vida no trabalho. No quadro 01 estão detalhadas as concepções evolutivas da qualidade de vida no trabalho.

### 2.3. Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho

Destacam-se quatro aspectos fundamentais de QVT: (1) Participação dos funcionários nas decisões; (2) Reestruturação do trabalho através de enriquecimento de tarefas e grupos autônomos de trabalho; (3) Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional; (4) Melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e Psicológicas, horário de trabalho, etc. Richard Walton (1973), delimita oito fatores que influenciam a qualidade de vida no trabalho, e apresenta indicadores de mensuração, conforme detalhado no quadro 02.

<b>CRITÉRIOS</b>	<b>INDICADORES DE QVT</b>
1 Compensação justa e adequada	1. Renda (salário) adequada ao trabalho 2. Equidade interna (compatibilidade interna) 3. Equidade externa (compatibilidade externa)
2 Condições de segurança e saúde no trabalho	4. Jornada de trabalho razoável 5. Ambiente físico (seguro e saudável)
3. Utilização e desenvolvimento de capacidades	6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade da Tarefa 9. Variedade de Habilidades 10. Retroação e Retro informação
4 Oportunidades de crescimento e segurança	11. Possibilidade de carreira 12. Crescimento profissional 13. Segurança do emprego
5 Integrações social na organização	14. Igualdade de oportunidade 15. Relacionamentos Interpessoais e grupais 16. Senso comunitário
6 Garantias Constitucionais	17. Respeito às leis e direitos trabalhistas 18. Privacidade pessoal 19. Liberdade de expressão 20. Normas e rotinas claras da organização
7 O trabalho e o espaço total de vida	21. Papel balanceado do trabalho na vida pessoal.
8 Relevâncias social da vida no trabalhador	22. Imagem da empresa 23. Responsabilidade social pelos produtos/serviços 24. Responsabilidade social pelos empregados

**Quadro 02** – Critérios e Indicadores de qualidade de vida no trabalho.  
Fonte: Categorias Conceituais de QVT (Chiavenato, 2004, p.452)

Hackman e Oldham (1975) propuseram o Modelo das Dimensões Básicas da Tarefa, as dimensões da tarefa se constituem em características previstas para influenciar positivamente o indivíduo ao trabalho:

- Variedade de Habilidade: grau em que a tarefa exige variedade de atividades que requerem, por sua vez, habilidades e talentos diferentes de um mesmo indivíduo;
- Identidade da Tarefa: grau de exigência da tarefa de execução de um trabalho completo (do início ao fim), identificável, de resultados visíveis;
- Significado da Tarefa: grau em que a tarefa afeta as outras pessoas, na organização ou fora dela;
- Inter-relacionamento: grau em que o indivíduo trabalha junto ou lida com outras pessoas, internas ou externas à organização;
- Autonomia: grau em que a tarefa fornece ao indivíduo liberdade e independência de programação e determinação de procedimentos;
- *Feedback* intrínseco: grau em que o indivíduo recebe informações sobre o seu desempenho através da execução da própria tarefa;
- *Feedback* extrínseco: grau em que o indivíduo recebe informações sobre o seu desempenho através de terceiros;

Hackman e Oldham (1975) propuseram o Modelo das Dimensões Básicas da Tarefa, as dimensões da tarefa se constituem em características previstas para influenciar positivamente o indivíduo ao trabalho:

- Variedade de Habilidade: grau em que a tarefa exige variedade de atividades que requerem, por sua vez, habilidades e talentos diferentes de um mesmo indivíduo;
- Identidade da Tarefa: grau de exigência da tarefa de execução de um trabalho completo (do início ao fim), identificável, de resultados visíveis;
- Significado da Tarefa: grau em que a tarefa afeta as outras pessoas, na organização ou fora dela;
- Inter-relacionamento: grau em que o indivíduo trabalha junto ou lida com outras pessoas, internas ou externas à organização;
- Autonomia: grau em que a tarefa fornece ao indivíduo liberdade e independência de programação e determinação de procedimentos;
- *Feedback* intrínseco: grau em que o indivíduo recebe informações sobre o seu desempenho através da execução da própria tarefa;
- *Feedback* extrínseco: grau em que o indivíduo recebe informações sobre o seu desempenho através de terceiros;

#### 2.4. Motivação

Segundo Maximiano (2004), a palavra *motivação* é usada com diferentes significados. Pode-se falar em motivação para estudar, ganhar dinheiro, viajar e até mesmo para não fazer nada. A palavra indica as causas ou motivos que produzem determinado comportamento, seja ele qual for. Segundo Chiavenato (2004), a motivação é o desejo de exercer altos níveis de esforço em direção a determinados objetivos organizacionais, condicionados pela capacidade de satisfazer algumas necessidades individuais. A motivação é a energia ou força que movimenta o comportamento e que tem três aspectos: a direção do comportamento (objetivo); a força e intensidade do comportamento (esforço) e a duração e permanência do comportamento (necessidade).

Ainda segundo Maximiano (2004), uma pessoa motivada para trabalhar pode não ter motivação para estudar ou vice-versa. Não há um estado geral de motivação, que leve uma pessoa a sempre ter disposição para tudo. No campo da administração, pessoa motivada usualmente significa alguém que demonstra alto grau de disposição para realizar uma tarefa ou atividade de qualquer natureza. No entanto, as pessoas também se motivam para fazer

coisas que vão à direção oposta à desejada pela empresa, como greves, sabotagens, roubos de mercadorias ou invasões de fábricas que demitem funcionários.

## 2.5. Satisfação do trabalhador

Marqueze e Moreno (2005) definem satisfação no trabalho como o resultado da avaliação que o trabalhador tem sobre o seu trabalho ou a realização de seus valores por meio dessa atividade, sendo uma emoção positiva de bem-estar. Vale ressaltar que esse autor difere valores de necessidades, em que necessidades referem-se à sobrevivência e ao bem-estar do indivíduo, sendo essas inatas e comuns a todos, e os valores são diferentes de pessoa para pessoa, pois vai ao encontro do que um indivíduo deseja ou percebe benéfico. Ainda segundo Locke, a satisfação no trabalho é um estado emocional porque a emoção deriva da avaliação dos valores do indivíduo, e por tratar-se de um estado emocional, a satisfação possui dois fenômenos: o de alegria (satisfação) e o de sofrimento, desprazer (insatisfação).

Os fatores causais podem ser classificados em dois grandes grupos: eventos e condições do trabalho (trabalho propriamente dito, pagamento, promoção, reconhecimento, condições de trabalho, ambiente de trabalho); e agentes do trabalho (colegas e subordinados, supervisores, empresa/organização), assinalando que os fatores causais devem ser analisados em suas inter-relações.

Ainda para Marqueze e Moreno (2005), a satisfação no trabalho está relacionada ao tratamento de justiça e de respeito a que o trabalhador é submetido. Contudo, as definições sobre satisfação no trabalho, independentemente da concepção abordada, só possuem valia se consideradas as diferenças individuais resultantes das variáveis inatas em interação com as experiências vividas.

Não há, portanto, um único fator determinante para a satisfação; estes dependem do ambiente e das condições de trabalho, bem como da avaliação pessoal do trabalhador. No entanto, identificá-los é crucial para se efetivar programas de melhoria da satisfação no trabalho.

## 3. Metodologia

De acordo com Prodanov e Freitas (2013), a metodologia é a aplicação de procedimentos e técnicas que devem ser observados para construção do conhecimento, com o propósito de comprovar sua validade e utilidade nos diversos âmbitos da sociedade.

A metodologia básica que deu origem a este trabalho resultou na pesquisa de natureza exploratória e descritiva. Segundo Vergara (1997) a investigação exploratória é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulada e sistematizado. Por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, todavia, poderão surgir durante ou ao final da pesquisa. A pesquisa é considerada de natureza exploratória, porque existe pouco conhecimento sobre o tema estudado dentro deste setor.

Ainda para Vergara (1997) a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação. Portanto, este trabalho tem características descritivas, pois descreve as características da população do setor estudado.

A população do trabalho compreende o conjunto de sete funcionários que trabalham no setor de serviços de limpeza, copa e cozinha do campus universitário. Para este estudo, foi trabalhada a população total do setor. Este grupo é responsável por um conjunto de atividades, tais como a limpeza das salas de aula, da secretaria, da biblioteca, dos laboratórios, das sanitárias, além do serviço de copa. Na concepção de Vergara (1997), a população é entendida

não sendo o número de habitantes de um local, como é largamente conhecido o termo, mas um conjunto de elementos (pessoas) que possuem as características que serão objetos de estudo. A pesquisa descritiva visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Neste sentido, o método de levantamento se caracteriza pelo interrogatório dos participantes através de perguntas que forneçam informações sobre seu comportamento, intenções, atitudes, percepções, motivações e características demográficas e de estilo de vida. Esta prática possibilitou a busca de informações a cerca das ações desenvolvidas pelo câmpus. Portanto, trabalhou-se com a percepção dos colaboradores da Universidade acerca dos elementos relacionados aos fatores de qualidade de vida no trabalho.

Os dados referentes ao câmpus foram coletados na própria instituição utilizando-se de consulta a material bibliográfico e regulamentos, no que se refere ao histórico, dados institucionais, missão, visão e propósito da empresa. Os dados primários foram coletados por meio da aplicação de questionário para os todos os funcionários do setor no primeiro semestre de 2015. O instrumento em forma de questionário possui perguntas fechadas, contendo 69 pontos.

O questionário objetiva a tomada de conhecimento da percepção que os funcionários do Setor de Serviços de Limpeza, Copa e Cozinha têm a respeito da Qualidade de Vida no Trabalho. O instrumento de coleta de dados utilizou-se de oito categorias: compensação justa e adequada; condições de trabalho seguras e saudáveis; oportunidades imediatas para desenvolver e usar as capacidades humanas; oportunidades futuras para o crescimento contínuo e a garantia de emprego; integração social na organização; constitucionalismo na organização; trabalho e espaço total na vida do indivíduo e relevância social no trabalho.(WALTON, 1973).

Cada categoria possui as suas questões que estão detalhadas conforme a escala *Likert*: Discordo totalmente (DT), Discordo (D), Não tenho conhecimento (NC), Concordo (C) e Concordo totalmente (CT).

Os dados foram analisados e interpretados a fim de conseguir respostas ao objetivo da pesquisa. Portanto os dados estão organizados por assunto, de acordo com os objetivos do estudo, sendo interpretados e correlacionados com a teoria. Os dados estão apresentados em forma de tabelas com percentuais indicando os resultados encontrados.

#### **4. Qualidade de Vida no Trabalho: O Caso do Câmpus Universitário da Unijuí**

##### **4.1 Caracterização do Câmpus**

O estudo foi realizado em um câmpus da Unijuí, localizado no município de Santa Rosa – RS . A Universidade tem o caráter comunitária regional multicampi que é reconhecida como entidade de utilidade pública de fins filantrópicos. A instituição oferece aos seus mais de 10 mil alunos, cursos de graduação presenciais e a distância, programas de Pós-graduação Lato e Stricto Sensu, dentre os quais se destacam quatro programas de Mestrado, reconhecidos e recomendados pelo Ministério da Educação, e um programa de Doutorado implantado em 2010. Tem como missão: *“Formar e qualificar profissionais com excelência técnica e consciência social capazes de contribuir para a integração e o desenvolvimento da região”*. A visão: *“Consolidar-se como universidade comunitária, pública não estatal, referenciada pela excelência e organicidade de suas ações e integrada ao processo de desenvolvimento da região”*.

O órgão máximo de decisão é o Conselho Universitário que é formado por membros da comunidade interna e externa. Atualmente há seis departamentos onde os cursos de graduação estão alocados por área de conhecimento. Há 4 campi que são conduzidos por um pró-reitor e pelos coordenadores de curso que sustentam a gestão dos cursos de graduação.

A História da Universidade remete aos anos 50 quando, na busca pela qualificação e habilitação legal para o trabalho pedagógico e a atuação no ensino secundário, a Ordem dos Frades Franciscanos (Capuchinos) do Rio Grande do Sul, e a comunidade regional iniciaram uma mobilização em prol da implantação do ensino superior. (BÜTTENBENDER, 2007).

A estrutura do câmpus em estudo é composta de três blocos, sendo que nos blocos A e B, estão localizadas as salas de aula (60), mini auditórios, laboratórios de Informática, Eletrotécnica e Engenharia Civil, e no bloco C está alocada toda a parte administrativa (Secretaria Acadêmica, Núcleo Acadêmico, Central de Atendimento ao Acadêmico, Tesouraria, Pró-reitora, RH) e a biblioteca, além do auditório. A estrutura de pessoas é de aproximadamente 42 professores e 57 funcionários. Atualmente funcionam 08 cursos de graduação: Administração, Direito, Pedagogia, Psicologia, Educação Física (bacharelado e licenciatura), Ciência da Computação, Engenharia Elétrica e Civil. Frequentam estes cursos em torno de 1.700 alunos oriundos de mais de 30 municípios da região fronteira noroeste do estado do Rio Grande do Sul.

#### 4.2. Perfil dos Pesquisados

No que diz respeito ao perfil dos pesquisados foram levantados dados que se referem à distribuição por idade, gênero, estado civil, nível de instrução, carga horária trabalhada, tempo de empresa e o fato de ter exercido outra função dentro da instituição ou possuir outro vínculo empregatício. De acordo com os resultados obtidos junto aos pesquisados que foi de sete pessoas, a faixa etária dos mesmos demonstra que estão assim representados: 14% têm até trinta anos; 57% de trinta e um a quarenta anos e 29% estão com idade superior a quarenta e um anos.

O gênero dos pesquisados é composto em sua totalidade por mulheres, ou seja, 100%. Na distribuição do estado civil constata-se que a maioria dos funcionários mantém uma união estável, ou seja, 43%, 29% são casadas, 14% separada/divorciada e 14% solteiras. Referente ao grau de instrução inicial do funcionário, seu nível de estudo quando o mesmo ingressou na instituição, é de 100% de ensino médio concluído. Ainda, 14% possuem curso superior incompleto e 14% concluíram graduação.

A carga horária trabalhada é de 38 horas semanais. O tempo de serviço dentro da instituição é o mesmo tempo em que o funcionário permanece na função, ou seja, 28% possuem de 1,1 a 5 anos de serviço, 29% possuem de 5,1 a 10 anos e 43% possuem mais de 10 anos de serviço. Nota-se que os funcionários foram contratados para este cargo assim permanecendo até hoje na mesma função. O estudo mostra que 86% têm apenas este vínculo empregatício e 14% exercem outra função remunerada fora da instituição.

#### 4.2. Análise a partir das Categorias de Qualidade de Vida no Trabalho

Dos resultados constatados na análise das 69 questões, conclui-se que em relação à compensação justa e adequada, todos os pesquisados concordam que pelo trabalho desempenhado a compensação é boa; que existe oportunidade de crescimento dentro da instituição e que atualmente estão no cargo merecido; 72% concordam que os benefícios recebidos estão adequados em relação às suas necessidades, enquanto que 14% discordam e 14% concordam totalmente.

Referente às condições de segurança e saúde no trabalho, instalações onde são realizados os trabalhos se apresentam condições físicas, iluminação, EPI, segurança, ruídos, equipamentos e horário de trabalhos adequados, 86% concordam com esta afirmação, enquanto que 14% concordam totalmente. Já com relação ao tempo destinado aos intervalos entre turnos, 71% concordam que é adequado para o descanso enquanto que 29% concordam totalmente. QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde do trabalhador no desempenho de suas tarefas. Atualmente esse conceito envolve tanto aspectos físicos e ambientais, como também aspectos psicológicos do local de trabalho.(CHIAVENATO, 2004). A satisfação no trabalho está relacionada ao tratamento de justiça e de respeito a que o trabalhador é submetido. Não há, portanto, um único fator determinante para a satisfação; estes dependem do ambiente e das condições de trabalho, bem como da avaliação pessoal do trabalhador. No entanto, identificá-los é crucial para se efetivar programas de melhoria da satisfação no trabalho. (MARQUEZE E MORENO 2005).

Com relação ao *stress* ser um fator a que são submetidas durante as atividades profissionais, 43% discordam, 29% concordam e 28% não tem conhecimento. Já referente à acessibilidade 43% dos pesquisados concordam que é levada em conta em seus horários de trabalho, 29% não tem conhecimento, 14% concordam totalmente e 14% discordam totalmente. Já quanto à utilização e o desenvolvimento de capacidades, 86% dos concordam que tem a possibilidade de aplicar todas as suas capacidades e conhecimentos nas tarefas que executam e 14% concordam totalmente. Em relação às tarefas que executam, se estas requererem habilidades específicas, 43% discordam, 29% concordam e 28% não tem conhecimento. Observou-se também que 72% concordam que procuram aperfeiçoar seus conhecimentos, 14% concordam totalmente e 14% não tem conhecimento.

Quanto à busca de orientação em caso de dúvidas para realizar determinada tarefa, 86% concordam que procuram ajuda quando necessário e 14% concordam totalmente. Quanto às tarefas realizadas durante o horário de trabalho serem rotineiras e monótonas, 43% concorda com isso, 43% discorda e 14% não têm conhecimento. Referente à existência de estímulos para a realização plenas das reais capacidades, 100% dos pesquisados concordam com esta afirmação.

Referente à oportunidade de crescimento e segurança, 100% concordam que existe preocupação da empresa em relação à formação profissional, há oportunidade de crescimento pessoal e profissional, se sentem diretamente responsáveis pelos resultados alcançados no desempenho de suas atividades e seguras no setor que trabalham. Os resultados mostram ainda que 86% tem um bom relacionamento com seu chefe enquanto que 14% não tem conhecimento disso. A partir dos resultados referente a Integração social na organização observa-se que 86% concordam que tem um bom relacionamento entre colegas enquanto que 14% concordam totalmente. Já 100% concordam que as sugestões dos funcionários são aceitas pelo chefe e que a jornada de trabalho seja suficiente para a realização das tarefas diárias. Pode-se afirmar que 57% discordam que deixem de participar ativamente da sua comunidade devido a sua jornada de trabalho, 29% não tem conhecimento disso e 14% discordam totalmente. Quanto à questão referente ao horário de trabalho prejudicar o relacionamento familiar, 72% discordam desta afirmação, 14% não tem conhecimento disso e 14% discordam totalmente. Já sobre o câmpus ser um bom local para trabalhar, 57% concordam com isso enquanto que 43% concordam totalmente.

Os resultados obtidos quanto às garantias constitucionais mostram que 86% concordam que procuram conhecer e cumprir as normas estabelecidas no setor em que trabalham, enquanto que 14% concordam totalmente com isso. Observa-se que 100% concordam que podem participar através de opiniões das normas e procedimentos relacionados ao setor de trabalho. Na questão referente à existência de algum tipo de preconceito entre os colegas, 57% discordam, 29% não tem conhecimento deste tipo de atitude e 14% discordam totalmente que exista. Já 86% concordam que recebem com antecedência informações de futuras alterações que ocorreram dentro do seu setor de trabalho enquanto que 14% discordam que isso ocorra. Sobre o conhecimento da história, missão, visão, propósitos e princípios fundamentais da universidade, 86% concordam que tem este conhecimento enquanto que 14% não têm conhecimento disso. Quanto às questões de trabalho e o espaço total de vida, 100% concordam que suas jornadas de trabalho permitem dedicação ao lazer diariamente. Referente a serem solicitadas regularmente para trabalhar fora de seu horário normal de expediente, 71% discordam que isso ocorra enquanto que 29% não têm conhecimento deste fato. Constatou-se que 100% concordam que procuram participar do lazer proporcionado pela empresa sempre que possível.

A qualidade de vida vem representada por condições facilitadoras que impliquem o bem-estar do funcionário, quanto ao alcance daquilo que ele busca como pessoa, como profissional e como ser social. Um ambiente seguro atesta, a perspectiva do indivíduo ver assegurada sua saúde física, mental e emocional, o que lhe possibilita um ajustamento mais sadio no ambiente de trabalho. (KANAANE, 1999).

Quanto a problemas de convívio familiar devido ao desempenho de suas atividades, 57% discordam que tenham passado por este tipo de problema, 29% não tem conhecimento disso e 14% discordam totalmente. Já 86% concordam que conseguem manter o equilíbrio entre a vida pessoal e a profissional enquanto que 14% concordam totalmente com isso.

Constatou-se pelos resultados das questões sobre relevância da vida no trabalho que 86% concordam que consideram os serviços prestados pelo câmpus de excelente qualidade e que 14% concordam totalmente com isso. Já 57% concordam que tem orgulho de fazer parte do quadro funcional, enquanto que 43% concordam totalmente. Quanto à questão referente a considerar o trabalho como uma forma de crescimento e realização profissional, 86% concordam enquanto que 14% concordam totalmente. Observa-se que 100% considera que seu trabalho é realizado com qualidade e aconselham seus amigos a trabalharem no câmpus. Enquanto que 71% concordam que a instituição tem uma imagem positiva perante a sociedade e 29% concordam totalmente. Para Hackman & Suttle (1997), a qualidade de vida refere-se à satisfação das necessidades do indivíduo, afetando atitudes pessoais e comportamentais, a criatividade, a vontade de inovar, a capacidade de adaptar-se às mudanças no ambiente de trabalho e o grau de motivação interna para o trabalho; são fatores importantes para o alcance da produtividade.

Pelos resultados levantados sobre a saúde do trabalhador, constata-se que 100% das entrevistadas não fumam; 71% raramente consomem bebidas alcoólicas e 29% não tem este hábito de consumo. Quanto ao estado emocional 71% se sentem tranquilos com maior frequência enquanto que 29% se sentem alegres. Referente ao hábito do consumo de água 57% consome diariamente cerca de 1 litro enquanto que 43% consomem 2 litros. A qualidade de vida tem se tornado um fator de grande importância nas organizações e está diretamente relacionada à maximização do potencial humano, e isto depende de quão bem as pessoas se sentem trabalhando na organização. Nesse sentido, uma organização que se preocupa e tem ações voltadas à qualidade de vida de seus funcionários passará confiança aos mesmos, pois são instituições que tomam cuidado com o bem estar, satisfação, segurança, saúde e a motivação de seus funcionários. (BORTOLOZO e SANTANA, 2011). Referente a sentir dor ou desconforto pelo corpo, 72% sentem dores com certa frequência, 14% raramente sentem

enquanto que 14% não tem este problema. Para 57% essas dores se manifestam em casa após o período de trabalho enquanto que 43% não tem dor alguma. Enquanto que 57% tiveram dores relacionadas a LER/DORT, 43% não tiveram este problema, mas 100% não possuem afastamento do trabalho por motivo de saúde nos últimos seis meses e procuram participar dos exercícios das atividades laborais disponibilizados pela empresa.

Já 57% não possuem o hábito de praticar exercícios físicos fora do horário de trabalho enquanto que apenas 43% possuem esta prática saudável. Constatou-se também que 71% consideram estar com seu peso corporal ideal enquanto que os outros 29% se consideram acima do peso.

## 5. Conclusão

Este trabalho, apresentou uma análise sobre a percepção dos funcionários do Setor de Serviço de Limpeza, Copa e Cozinha de um campus universitário com relação aos aspectos ligados à qualidade de vida no trabalho. Neste sentido, cabe destacar alguns aspectos, os quais possibilitam chegar algumas conclusões positivas em relação ao tema estudo.

Verificou-se que apesar do campus não possuir nenhum modelo de gestão formal envolvendo a “*qualidade de vida no trabalho*” de seus funcionários, constatou-se alto nível de satisfação nos aspectos de compensação justa e adequada, onde 100% dos pesquisados confirmam a boa compensação salarial, a oportunidade de crescimento e estar desempenhando a função merecida.

Referente às “*condições de segurança e saúde no trabalho*” 100% concorda que as instalações físicas, a iluminação, a incidência de ruídos, os EPIs, a segurança, os equipamentos, os horários de trabalho e o tempo de intervalo são adequados. No que diz respeito à “*oportunidade de crescimento e segurança*” 100% dos pesquisados reconhecem que existe preocupação da empresa em relação à formação profissional, possibilitam o crescimento pessoal e profissional, se sentem responsáveis pelos resultados alcançados e seguros no setor em que trabalham.

Com relação à “*integração social na organização*” 100% consideram ter um bom relacionamento entre colegas, possuem participação nas decisões, consideram que a jornada de trabalho é suficiente para realizar suas atividades e que a instituição é um bom local de trabalho. Referente às “*garantias constitucionais*”, todos concordam que conhecem e cumprem as normas, podem expor sua opinião quanto ao trabalho, 86% concordam que recebem informações com antecedência e possuem conhecimento sobre a história, missão, visão, propósitos e princípios fundamentais da universidade.

Quanto ao “*trabalho e o espaço total de vida*” 100% concordam que a jornada permite horas de lazer com a família, procuram participar do lazer proporcionado pela empresa e possuem um equilíbrio entre a vida pessoal e profissional. Com relação à “*relevância social da vida no trabalho*” 100% concordam que os serviços prestados são de excelente qualidade, consideram o trabalho uma forma de crescimento e realização, aconselham outros a trabalharem na instituição, trabalham presando pela qualidade, sentem orgulho do que fazem e confirmam a imagem positiva do campus perante a sociedade.

Em relação aos níveis de satisfação, associados à QVT, há satisfação perante a compensação salarial (100%), oportunidade de crescimento (100%) (Compensação justa e adequada). Existe preocupação da instituição com a formação profissional (100%), oportunidade de crescimento pessoal e profissional (100%) (oportunidade de crescimento e segurança).

Observa-se que há bom relacionamento entre colegas (86% concordam e 14% concordam totalmente) e suas sugestões são ouvidas pelo chefe (100%) (integração social e organização). Pode-se encontrar que existe preocupação com a acessibilidade, tendo em vista

que este foi um dos itens que não teve um contentamento unânime. Também a necessidade de maior número de benefícios para os funcionários, podendo nisso ser incluso uma bolsa para uma segunda graduação, um auxílio transporte que realmente contemple os gastos com transporte público, vale material escolar para dependentes menores e vale alimentação para auxiliar em uma alimentação mais saudável.

Conclui-se também que em relação à realização de algumas atividades que podem provocar estresse, pode-se amenizar com uma maior otimização dos trabalhos, ou seja, concentrar os esforços nas atividades com o prazo mais curto primeiro, deixando uma margem de tempo livre para a recomposição da equipe e execução de atividades com menor urgência.

Um aspecto que merece atenção e também preocupa é o fato de que 57% dos questionados tiveram dores relacionadas a LER/DORT. Este fato precisa ser melhor investigado e de um acompanhamento pelos gestores do câmpus. Pois a QVT passa necessariamente por ambiente seguro e saudável que preserve a saúde e o bem-estar do empregado.

Com base nos resultados é possível afirmar que o setor de Serviço de Limpeza, Copa e Cozinha do câmpus é um bom local de trabalho, há respeito entre colegas, fazendo com que se sintam seguros e prezando pela qualidade de vida dos mesmos dentro e fora da instituição. Porém, cabe destacar que os resultados não podem ser generalizados, pois o estudo se limitou a analisar um setor específico de um câmpus universitário.

## REFERÊNCIAS

BORTOLOZO, A. SANTANA, D. D. **Qualidade de vida no trabalho: os fatores que melhoram a qualidade de vida no trabalho**. 1º Simpósio Nacional de Iniciação Científica, 2011. Disponível em: [http://www.unifil.br/portal/arquivos/publicacoes/paginas/2012/1/420\\_685\\_publipg.pdf](http://www.unifil.br/portal/arquivos/publicacoes/paginas/2012/1/420_685_publipg.pdf). Acesso em 11 de abril de 2015.

BÜTTENBENDER, Pedro, L. (org.). **Educação, gestão e desenvolvimento: a experiência da Unijuí na Região Fronteira Noroeste-RS**. Ijuí: Ed.: Unijuí, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos Novos Tempos** - 2ª Ed. – Rio de Janeiro: Campus, 2004 – 3ª Reimpressão.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho: Como medir para melhorar**, Salvador: Casa da Qualidade Editora Ltda, 1996.

HACKMAN, J. SUTTLE, J. Lyoyd. **Improving life at work: behavioral science approaches to organizational change**. Santa Monica: Goodyear, 1977.

HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. **Development of the job diagnostic survey**. Journal of applied psychology, East Lansing, v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.

KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI**. 2.ed. – São Paulo: Atlas, 1999.

MARQUEZE, Elaine Cristina; MORENO, Claudia Roberta de Castro. **Satisfação no trabalho – uma breve revisão**. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, 2005. Disponível em < <http://www.scielo.br/pdf/rbso/v30n112/07.pdf> > Acesso em 12 mar. 2015.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração: da revolução urbana à revolução digital** – 4ª Ed. – São Paulo : Atlas, 2004.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico** - 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em < <http://www.faatensino.com.br/wp-content/uploads/2014/11/2.1-E-book-Metodologia-do-Trabalho-Cientifico-2.pdf> >. Acesso em 02 fev. 2015.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Qualidade de Vida no Trabalho – Evolução e Análise no Nível Gerencial** – 10ª Ed. – Petrópolis, RJ : Vozes , 2007.

UNIJUÍ. **Estatuto e Regimento Geral**. Ijuí: UNIJUÍ, 2007.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração** – São Paulo: Atlas, 1997.

WALTON, R. E. **Quality of working life: what is it?** *Slow Management Review*, Cambridge, v. 15, no. 1, p. 11-21, 1973.