



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciências da Informação e Documentação

Departamento de Administração

GIOVANNA ARAUJO DE OLIVEIRA ASSUNÇÃO

**QUALIDADE DE VIDA E SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS
FUNCIONÁRIOS DA CONTABILIDADE DE UM BANCO**

Brasília – DF

2010

GIOVANNA ARAUJO DE OLIVEIRA ASSUNÇÃO

**QUALIDADE DE VIDA E SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS
FUNCIONÁRIOS DA CONTABILIDADE DE UM BANCO**

Monografia apresentada a Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Profa. Dra. Juliana Barreiros Porto

Brasília – DF

2010

Assunção, Giovanna.

Qualidade de Vida e Satisfação no Trabalho dos Funcionários da Contabilidade de um Banco / Giovanna Assunção. Brasília, DF: [s.n.], 2010.

39 f. : il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração - EaD, 2010.

Orientador: Profa. Dra. Juliana Barreiros Porto, Departamento de Administração.

1. Qualidade de vida. 2. Satisfação no trabalho. 3. Administração. I. Assunção, Giovanna. II. Porto, Juliana. III. Universidade de Brasília, Departamento de Administração. IV. Título.

GIOVANNA ARAUJO DE OLIVEIRA ASSUNÇÃO

**QUALIDADE DE VIDA E SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS
FUNCIONÁRIOS DA CONTABILIDADE DE UM BANCO**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de
Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília da
aluna:

Giovanna Araujo de Oliveira Assunção

Profa. Dra. Juliana Barreiros Porto
Professor-Orientador

Profa. Ma. Elizabeth Hirata
Professor-Examinador

Profa. Dra. Juliana Barreiros Porto
Professor-Examinador

Brasília, 04 de dezembro de 2010

A minha mãe, Vânia, que agora realiza o sonho de ver todos seus filhos graduados.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por iluminar meu caminho e me permitir mais esta conquista. À minha irmã e colega de curso Samantha, pelo apoio neste desafio que trilhamos juntas. À minha família, por contribuir para meu amadurecimento. Ao meu namorado Tom, por sempre me apoiar e incentivar. À tutora Elizabeth, pela orientação dedicada.

RESUMO

Frente ao cenário atual, de constantes mudanças estruturais, onde o trabalho passou a ocupar maior espaço na vida das pessoas, é grande o interesse por estudos sobre a Satisfação no Trabalho e sua influência na Qualidade de Vida. Este estudo busca identificar a relação entre a Satisfação no Trabalho com a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos funcionários da unidade de Contabilidade de uma instituição bancária. A partir do referencial teórico, realizou-se uma pesquisa quantitativa, por meio da aplicação de dois instrumentos de coleta dos dados: um sobre Satisfação no Trabalho e o outro sobre QVT. A amostra correspondeu a 41 funcionários de uma população de 383. Os dados da pesquisa foram analisados por meio de recursos estatísticos como média, desvio-padrão, moda e cruzamento das variáveis. Os resultados obtidos possibilitaram diagnosticar o grau de Satisfação no Trabalho e a satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho da empresa pesquisada. Também foram identificadas as correlações significativas, fortes e positivas entre os fatores de QVT e de Satisfação no Trabalho, atingindo assim o objetivo proposto.

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

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	3
1.1	Contextualização.....	3
1.2	Formulação do problema.....	5
1.3	Objetivo Geral.....	5
1.4	Objetivos Específicos.....	5
1.5	Justificativa.....	5
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	7
2.1	Marco Teórico.....	7
2.1.1	Análise histórica das relações Indivíduo x Trabalho.....	7
2.1.2	Qualidade de Vida no Trabalho.....	8
2.1.3	Satisfação no Trabalho.....	11
2.1.4	Modelos Teóricos sobre a Satisfação no Trabalho.....	13
2.1.4.1	Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas.....	14
2.1.4.2	Teoria da Motivação-Higiene.....	14
2.1.4.3	Teoria da Satisfação no Trabalho de Locke.....	15
2.1.5	QVT e Satisfação no Trabalho – Relações Conceituais.....	15
2.2	Revisão da Produção Nacional.....	17
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	20
3.1	Caracterização da organização objeto de estudo.....	20
3.2	População e amostra.....	21
3.3	Caracterização dos instrumentos de pesquisa.....	22
3.4	Procedimentos de coleta e de análise de dados.....	23
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	24
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	28
	REFERÊNCIAS.....	30
	ANEXOS.....	33
	Anexo A – Cálculo da Amostra.....	34
	Anexo B – Escala de Satisfação no Trabalho.....	35
	Anexo C – Questionário de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho.....	36

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho busca explorar a relação das variáveis satisfação e qualidade de vida, por meio da aplicação de instrumentos para aferir a percepção dos colaboradores quanto às variáveis envolvidas. Inicialmente, apresentam-se as definições e o referencial teórico relativo às variáveis. Depois é descrita a metodologia utilizada para aplicação e o tratamento e análise dos dados. Por fim, são apresentados e discutidos os resultados e conclusões.

1.1 Contextualização

A tecnologia e a globalização vêm trazendo significativas transformações, especialmente dentro das organizações. Como o trabalho passou a tomar grande espaço do tempo e da vida das pessoas, vem aumentando o interesse por estudos sobre a satisfação no trabalho e como esta afeta a qualidade de vida dentro e fora (CARLOTTO e CÂMARA, 2008, p. 203).

Os impactos que recaem sobre os trabalhadores, como o aumento da velocidade da comunicação e o estresse que causa desconforto e ameaça à vida no trabalho afetam biológica, psicológica e socialmente o indivíduo (LIMONGI-FRANÇA, 2007, p. 11). Em contrapartida, a gestão da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e a valorização do ser humano vêm ganhando destaque nos meios acadêmico e empresarial, ocorrendo um alinhamento de questões organizacionais com a dimensão humana (LIMONGI-FRANÇA, 2008, p. 33). Deste modo, os programas de qualidade de vida no trabalho ajudam na percepção da satisfação do corpo funcional, em relação a aspectos biopsicossociais e organizacionais.

Essa nova realidade mostra que é importante compreender e utilizar os indicadores afetivos, tais como satisfação e comprometimento, como uma vantagem competitiva. Nadler, Hackman e Lawler (1979 apud PUENTE-PALACIOS et al, 2008, p. 82) destacam a importância dos indicadores afetivos, apontando o valor das relações interpessoais tanto para o bem-estar da equipe como para o melhor desempenho.

Satisfação no trabalho é um fenômeno complexo e de difícil definição, que pode ser abordado de diferentes maneiras, dependendo do referencial teórico. Para Locke (1976 apud CARLOTTO e CÂMARA, 2008, p. 204), as causas da satisfação no trabalho estão relacionadas às possibilidades de promoção, ao reconhecimento, às condições de trabalho, ao ambiente, às relações interpessoais, ao estilo de supervisão e gerenciamento e também às políticas da empresa.

Schneider e Vaught (1993 apud CARLOTTO e CÂMARA, 2008, p. 204), lembram que “a satisfação no trabalho é um dos construtos mais investigados no campo do comportamento organizacional, principalmente no que diz respeito as suas variáveis determinantes”.

A Qualidade de Vida no Trabalho tem sido objeto de atenção desde a Antiguidade, apresentada com outros nomes e em contextos diversos, porém sempre com o intuito de facilitar ou gerar satisfação e bem-estar ao trabalhador (RODRIGUES, 2002, p.76). A QVT tem sido amplamente estudada como ferramenta de gestão, voltada para gerar satisfação e bem-estar ao trabalhador. Embora essa terminologia esteja sendo difundida nos últimos anos, ainda existe uma imprecisão conceitual, principalmente por apresentar muita subjetividade.

Conforme Lawler (1983 apud CARLOTTO e CÂMARA, 2008, p.203), o interesse por estudos sobre a satisfação no trabalho e suas implicações na qualidade de vida começou por volta de 1930. Desde então, o assunto tem sido preocupação de profissionais de saúde e demais pesquisadores de outras áreas.

Apesar de bastante explorada, os estudos sobre satisfação no trabalho ainda apresentam problemas em relação à avaliação e aos padrões metodológicos (SUTTON e STAW 1995 apud CARLOTTO e CÂMARA, 2008, p. 204) e também em relação à medição da satisfação, pelo uso de questionários fracamente sustentados por modelos teóricos (BUSSING et al, 1999 apud CARLOTTO e CÂMARA, 2008, p. 204).

1.2 Formulação do problema

Diante do exposto, essa pesquisa se propõe a responder a seguinte questão: Qual a relação da Satisfação Laboral com a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários do departamento de Contabilidade de um banco público brasileiro?

1.3 Objetivo Geral

Neste contexto, o objetivo deste estudo é identificar a relação entre a Satisfação no Trabalho com a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários da Unidade de Contabilidade.

1.4 Objetivos Específicos

- Descrever as ações do Programa QVT implementado pela empresa na Unidade;
- Avaliar a percepção dos funcionários sobre a Qualidade de Vida no Trabalho;
- Avaliar o nível de Satisfação dos funcionários;
- Identificar a relação dos indicadores de QVT no nível de Satisfação no Trabalho.

1.5 Justificativa

As organizações contemporâneas vivem um contexto de transformações num ambiente cada vez mais competitivo. As mudanças na economia mundial, na tecnologia, nas relações de trabalho, na organização produtiva e cultura geram impactos sobre a vida das pessoas e organizações (LIMONGI-FRANÇA, 2008, p. 9).

A satisfação no trabalho é um dos construtos mais investigados na área de comportamento organizacional (CARLOTTO e CÂMARA, 2008, p. 204). O levantamento do nível de satisfação do quadro funcional tem-se mostrado necessário como forma de apontar a qualidade da gestão, a qual reflete na qualidade e quantidade de produção.

Embora atuante na criação de novas ferramentas de gestão, a Teoria da Administração ainda apresenta falhas na implementação de ferramentas que buscam melhores condições e satisfação no trabalho (VASCONCELOS, 2001, p. 23). A QVT “tem sofrido perda da credibilidade por causa de aparente superficialidade e por ser usada por aqueles que nela vêm só mais uma forma de adiar soluções e mudanças efetivas nas condições de trabalho” (LIMONGI-FRANÇA, 2008, p. 42).

Acredita-se que o estudo da relação homem-trabalho permite uma melhor compreensão do indivíduo e sua realidade social, contribuindo assim com o desenvolvimento da ciência e cidadania.

O entendimento do tema investigado é de grande importância para a área de gestão, uma vez que satisfação e qualidade de vida no trabalho são fatores que influenciam efetividade e produtividade. O pequeno número de pesquisas nesta área, que buscam analisar as relações entre qualidade de vida e satisfação no trabalho, justifica, também, a realização deste estudo.

A importância do construto satisfação no trabalho para a área de comportamento organizacional leva estudiosos ao desafio de avaliá-la de modo válido e preciso (MARTINS e SANTOS, 2006).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A seguir é apresentada a revisão de literatura, onde são expostas algumas definições e considerações sobre Satisfação no Trabalho e Qualidade de Vida no Trabalho, bem como as relações conceituais entre as variáveis. Está dividida entre Marco Teórico e Revisão da Produção Nacional.

2.1 Marco Teórico

O Marco Teórico apresenta a teoria predominante sobre o tema, fundamentado em obras nacionais e internacionais. Engloba as principais definições e os primeiros estudos teóricos sobre o assunto.

2.1.1 Análise histórica das relações Indivíduo x Trabalho

No contexto do século XVIII surgiram as primeiras preocupações com racionalização da produção e comportamento do trabalhador. Neste período, o trabalhador tinha condições desumanas em termos de jornada de trabalho e salário, e suas necessidades básicas não eram atendidas (RODRIGUES, 2002, p. 26-27).

Ainda de acordo com Rodrigues (2002), durante o século XIX, o trabalhador foi motivo de preocupação e estudo, desde que não afetasse os processos produtivos. A economia, a melhoria do ambiente de trabalho e a monotonia por causa da especialização, começaram a ser estudadas e teorizadas e, em algumas poucas empresas, adotadas na prática.

No início do século XX surgiram as pesquisas de Taylor sobre “Gerência Científica”, nas quais o conceito de Satisfação estava relacionado às condições de trabalho e salário, e suas interferências na produtividade (CURA e RODRIGUES, 1999).

Rodrigues (2002, p.28-30) relata que Ford, adepto do taylorismo, considerava como necessidades básicas para a prosperidade do trabalhador os aspectos físicos do

local de trabalho. Para o autor, o Taylorismo e o Fordismo garantiram aos trabalhadores da época melhores condições de trabalho e de Qualidade de Vida, sendo base para o atual estudo do comportamento humano no trabalho.

No século passado, o principal objetivo da racionalização do trabalho a partir de métodos científicos era o aumento da produtividade e maiores ganhos de capital. Depois, a preocupação passou a ser o comportamento do indivíduo e sua satisfação, em princípio contrário aos seus interesses, posto que o paradigma da escola das Relações Humanas também estabeleceu as diretrizes para a administração científica. A partir de 1950 surgem algumas teorias associando a produtividade com a satisfação do trabalhador (RODRIGUES, 2002, p.19).

Rodrigues (2002) cita que nos anos de 1970 ocorreu uma mudança no foco da gestão organizacional, por influência do caso industrial japonês. Neste período iniciam-se os primeiros movimentos e ações estruturadas nas organizações utilizando a Qualidade de Vida no Trabalho. Isto é corroborado por Quirino e Xavier (1987 apud RODRIGUES, 2002, p.103), quando afirmam que a aplicação da Qualidade de Vida no ambiente profissional ocorreu mais recentemente, e que a mesma representa hoje o que antes era abordado nos estudos de motivação, fatores ambientais, físicos e ergonômicos e de satisfação no trabalho.

2.1.2 Qualidade de Vida no Trabalho

O conceito e denominação atual de Qualidade de Vida no Trabalho surgiram na década de 1950, quando Eric Trist e colaboradores do *Tavistock Institute*, na Inglaterra, estudavam um modelo para o trinômio indivíduo/trabalho/organização. Trist (1975 apud RODRIGUES, 2002, p.75) reconheceu que a QVT é de extrema importância para as organizações, sendo a saída para se alcançar maiores níveis de produtividade, levando em conta a motivação e satisfação do empregado.

Segundo Limongi-França (2008, p. 24), as definições de QVT vão de cuidados médicos garantidos por lei até atividades de lazer e motivação. Deste modo, a base do conceito de qualidade de vida engloba bem-estar e a percepção do atendimento às expectativas dos usuários das ações de QVT nas empresas.

Devido à complexidade do tema, a mesma a autora propõe uma consolidação das teorias das escolas de pensamento de QVT, resultando num conjunto ordenado e mais adequado às mudanças socioeconômicas atuais. Considerando conceitos, critérios, abordagens e indicadores, a autora agrupa o tema em três escolas de pensamento: socioeconômica, organizacional e condição humana no trabalho.

Na abordagem socioeconômica, “há consciência da construção social da saúde pública, por vários atores sociais que se tornam parte integrante do processo de saúde e doença das pessoas” (LIMONGI-FRANÇA, 2008, p.26). É a globalização impulsionando as relações de trabalho, refletindo assim em segurança, saúde e expectativas do trabalhador.

A dimensão organizacional baseia-se nas relações de produção. É o reconhecimento de que as relações de trabalho nascem nas experiências de chão de fábrica, dos processos de produção. A referência desta escola inicia-se com Taylor e seus estudos sobre como racionalizar a produção em massa, através do emprego das melhores técnicas e métodos. Depois surge um movimento que dá ênfase às relações humanas e questões relacionadas à saúde do trabalhador, com os estudos de Mayo. Em seguida, surgem os modelos de McGregor – teorias X e Y, e de Chrys Argyris – maturidade-imaturidade. Um novo marco surge com a Hierarquia das Necessidades de Maslow. A seguir Herzberg introduz a Teoria dos Dois Fatores. Nessa evolução do conceito de QVT, o primeiro a abordar critérios de QVT foi Walton (1975 apud GUIDELLI e BRESCIANI, 2010, p. 59), “pela abordagem sobre valores ambientais e humanos relegados pela Revolução Industrial devido ao avanço tecnológico, à produtividade e ao crescimento econômico”.

Já na escola de pensamento condição humana de trabalho, Limongi-França (2008, p. 28), propõe uma visão holística do ser humano, onde:

Toda pessoa é um complexo biopsicossocial, isto é, tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente às condições de vida. Essas respostas apresentam variadas combinações e intensidades nesses três níveis e podem ser mais visíveis em um deles, embora sejam sempre interdependentes. Esse conceito advém da medicina psicossomática [...], e os fatores psicossociais são fundamentais para a explicação da saúde e da doença da sociedade moderna.

Diversos modelos foram desenvolvidos para avaliação de QVT. A seguir são apresentados no Quadro 1, em síntese, os autores que mais se destacam em estudos e seus modelos de QVT:

Autor	Aspectos abordados em QVT
Walton (1973)	Compensação justa, uso das capacidades, possibilidade de crescimento, integração social, importância do trabalho na vida social.
Belanger (1973)	Considera o trabalho, o crescimento pessoal e profissional e as tarefas para a análise da QVT.
Hackman e Oldham (1975)	Estados psicológicos: significância e responsabilidade percebida quanto a resultados.
Lippitt (1978)	Fatores: individual, função, produção de trabalho e estrutura organizacional.
Ginzberg et al. (1979)	Humanização do trabalho.
Westley (1979)	Fatores: econômico, político, psicológico e sociológico.
Thériault (1980)	Variáveis: econômica, sociológica, psicológica e política/ética.
Denis (1980)	Variáveis: ambiente físico de trabalho e dimensões básicas da tarefa.
Drucker (1981)	Avaliação qualitativa da QVT, incluindo ambiente e complexidade do trabalho.
Bergeron (1982)	Ações concretas para humanizar o trabalho. Introdução de métodos participativos de gestão.
Werther e Davis (1983)	Variáveis: supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projetos de cargos.
Nadler e Lawler (1983)	Participação dos funcionários nas decisões, enriquecimento de tarefas, inovação no sistema de recompensa e melhoria no ambiente de trabalho.
Huse e Cummings (1985)	Fatores: participação, projeto de cargo, inovação no sistema de recompensas e melhoria no ambiente organizacional.
Berlanger (1992)	Condições de trabalho, condições de vida, satisfação quanto ao cargo e produtividade.
Neri (1992)	Atendimento das expectativas. Pessoas + trabalho + organização de forma simultânea e abrangente.
Camacho (1995)	Orientação familiar, saúde, ambiente de trabalho, relacionamentos e autodesenvolvimento.
Fernandes (1996)	Fatores: limpeza, saúde, moral, compensação, participação, comunicação, relação chefe-subordinado e organização do trabalho.
Gonçalves (1998)	Dois grandes grupos: condições ambientais e organizacionais de trabalho.
Dantas (1996)	Gerência pela Qualidade Total: 5S, diagrama de causa e efeito e foco na promoção da saúde.
Limongi-França (1996, 2004 e 2005)	Fatores interdependentes: biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais.

Quadro 1 - Principais autores e aspectos abordados em QVT

Fonte: Adaptado de Bartoski e Stefano (2007, p. 5) e Limongi-França (1996, p. 10).

Conforme Pedroso e Pilatti (2009), o modelo de QVT de Walton é o que abrange maior número de dimensões, enfatizando o trabalho como um todo, e não somente o ambiente de trabalho. Este modelo é mais utilizado em pesquisas, tanto quantitativa quanto qualitativa, na área da qualidade de vida no trabalho.

Segundo Walton (1973 apud PEDROSO e PILATTI, 2009), a insatisfação com a vida no trabalho afeta a maioria dos colaboradores, sendo prejudicial para o colaborador e para a organização.

Os critérios definidos por Walton (1973 apud PEDROSO e PILATTI, 2009) são:

- Compensação justa e adequada – envolve as relações entre o pagamento e outros fatores como treinamento, responsabilidade e condições de trabalho;
- Condições de trabalho – condições físicas e a jornada de trabalho às quais o trabalhador é submetido em seu emprego;
- Uso e desenvolvimento das capacidades – diz respeito ao quanto o trabalhador pode desenvolver as suas habilidades e conhecimentos;
- Oportunidades de crescimento e segurança – oportunidades de crescimento profissional do trabalhador, por enriquecimento curricular ou promoção de cargo;
- Integração social na organização – aspectos vinculados ao relacionamento pessoal e auto-estima no local de trabalho;
- Constitucionalismo – as decisões tomadas pelos membros da empresa podem favorecer interesses pessoais na organização. Assim, o constitucionalismo deve proteger os trabalhadores de ações arbitrárias;
- Trabalho e vida – as experiências vivenciadas no trabalho refletem em outras esferas da vida, tais como o convívio familiar ou social;
- Relevância social – responsabilidade social praticada pela empresa percebida pelo trabalhador.

2.1.3 Satisfação no Trabalho

A Satisfação no Trabalho tem sido definida de diferentes maneiras, dependendo do referencial teórico adotado. As conceituações mais frequentes referem-se à satisfação no trabalho como motivação, atitude ou um estado emocional positivo (MARTINEZ e PARAGUAY, 2003, p. 60).

Segundo Carlotto e Câmara (2008, p. 203), “satisfação no trabalho é um fenômeno complexo e de difícil definição, por se tratar de um estado subjetivo”. E ainda pode variar de acordo com diferentes indivíduos e circunstâncias.

Para Cura e Rodrigues (1999, p. 22), “existem muitas controvérsias a respeito do conceito de Satisfação no Trabalho, o que dificulta o seu estudo e a sua compreensão, bem como a compreensão das variáveis que a ele se relacionam”. Mas concordam que Locke (1976, citado por CURA e RODRIGUES, 1999, p. 22 e SIQUEIRA e PADOVAM, 2008, p. 206) foi quem mais sistematicamente buscou a integração do conceito de Satisfação no Trabalho, definindo-a como “um estado emocional positivo ou de prazer, resultante de um trabalho ou de experiências de trabalho”. O mesmo autor (1976 apud CARLOTTO e CÂMARA, 2008 p. 204) diz que a satisfação no trabalho vem da percepção de se os valores laborais importantes para o sujeito estão sendo atendidos. É a tradução, em sentimentos favoráveis e/ou desfavoráveis, da percepção dos trabalhadores.

Assim, considerando satisfação no trabalho como um estado emocional favorável, obtido pela avaliação do indivíduo acerca do seu trabalho, Martinez e Paraguay (2003, p. 61) consideram dois aspectos: um componente cognitivo (o que o indivíduo pensa sobre o trabalho) e um componente afetivo (como o indivíduo se sente em relação ao trabalho).

A satisfação no trabalho está, portanto, relacionada à afetividade no ambiente de trabalho (vínculo afetivo). Deve ser vista como consequência do ambiente organizacional sobre a saúde do indivíduo e como um componente psicossocial do conceito de bem-estar no trabalho, juntamente com o envolvimento e comprometimento organizacional afetivo (SIQUEIRA, 2008, p. 266).

Em todos estes anos de estudos e pesquisas, a satisfação no trabalho vem sofrendo alterações em sua concepção, foco e dimensões. Siqueira (2008, p. 267) afirma que as dimensões que se mantiveram ao longo dessas décadas foram: satisfação com o salário, com os colegas de trabalho, com a chefia, com as promoções e com o próprio trabalho. Sendo a satisfação a sensação do indivíduo acerca das experiências vivenciadas no seu trabalho, cada uma das cinco dimensões é uma fonte ou origem dessas experiências prazerosas.

Locke (1984 apud MARTINEZ e PARAGUAY, 2003, p. 65) teoriza que os fatores causais da satisfação no trabalho pertencem a dois grandes grupos: eventos e condições – trabalho em si, pagamento, promoção, reconhecimento, condições de trabalho e ambiente de trabalho; e agentes – colegas, subordinados, supervisão e empresa.

Para Tamayo (1998, p. 59), a satisfação no trabalho é uma variável multifatorial, onde os fatores são:

A satisfação com a natureza do trabalho, com o salário, com o sistema de promoções, com os colegas e com os gerentes. A satisfação no trabalho parece encontrar a sua fonte principal na natureza mesma do trabalho, no grupo, nas condições de trabalho e no clima em que ele é realizado.

Já Peiró (1997 apud CARLOTTO e CÂMARA, 2008 p. 204) afirma que a satisfação no trabalho distribui-se em fatores estáveis e consistentes. Os principais são a satisfação intrínseca, a satisfação com a supervisão, com a organização, com as condições de trabalho, com as recompensas e orientações e a satisfação com o reconhecimento, especialmente quando por *feedback* verbal.

Quarstein, McAfee e Glassman (1992 apud SANT'ANNA et al, 2005, p. 6) defendem que algumas características, quando presentes, “promovem a emergência de determinados estados psicológicos críticos capazes de determinar a motivação e a satisfação no trabalho”. Um desses estados é a significância percebida pelo trabalhador. O outro é a responsabilidade percebida em relação a seu trabalho. O terceiro é o grau em que o indivíduo conhece e entende seu desempenho na tarefa.

2.1.4 Modelos Teóricos sobre a Satisfação no Trabalho

O primeiro estudo sobre satisfação no trabalho data por volta de 1920, com os trabalhos de Elton Mayo, em Hawthorne, de grande relevância para os estudos do comportamento humano no trabalho (RODRIGUES, 2002). A partir daí, a satisfação laboral vem sendo diversamente pesquisada. Apresenta-se a seguir, as principais características de alguns modelos e teorias selecionadas.

2.1.4.1 Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas

Pioneiro nos estudos sobre Satisfação, Maslow (1954 apud HERNANDEZ e MELO, 2003, p. 18) elaborou um modelo de satisfação das necessidades, onde a satisfação no trabalho é definida pelo grau com que o trabalho atende às distintas necessidades do indivíduo.

As necessidades são hierarquizadas em cinco níveis: Fisiológicas – relacionadas à sobrevivência e ao organismo; Segurança – relacionadas à segurança física e emocional, familiar e social; Sociais – desejo de interagir socialmente e pertencer a um grupo; Estima – necessidade em manter a auto-estima e ter a estima de outros; Auto-realização – autodesenvolvimento e tendência dos indivíduos em tornar reais os seus potenciais.

2.1.4.2 Teoria da Motivação-Higiene

Herzberg (1964 apud RODRIGUES, 2002), após revisão de teorias e pensamentos, baseado em um estudo empírico, formulou a teoria da motivação, pela hipótese dos dois fatores: os fatores que produzem satisfação são diferentes daqueles que produzem a insatisfação.

A insatisfação ocorre na carência dos “fatores de higiene” – aqueles relacionados à remuneração, supervisão, ambiente de trabalho, condições de trabalho, políticas da empresa e relações interpessoais. Já a satisfação ocorre pela existência dos “fatores motivadores”, como reconhecimento, conteúdo do trabalho, realização, responsabilidade e crescimento profissional (HERZBERG, 1971 apud MARTINEZ e PARAGUAY, 2003, p. 63).

Para Martins e Santos (2006, p. 196), a maior contribuição de Herzberg foi “identificar a importância do crescimento psicológico como condição necessária para a satisfação no trabalho e demonstrar que este crescimento vem do próprio trabalho”.

2.1.4.3 Teoria da Satisfação no Trabalho de Locke

Martinez e Paraguay (2003, p. 64-65) definem que o modelo de Locke é fundamentado na associação dos valores (importância atribuída à meta que deseja alcançar) e das metas (objetivo desejado), os quais são “os impulsores que levam o indivíduo a agir (desempenho), obtendo resultados (satisfação) que irão servir como *feedback* (reforço) para a atribuição dos valores”.

A satisfação e a insatisfação no trabalho são “respostas emocionais com uma ampla faixa de ações alternativas que podem ser usadas como respostas no campo psicológico ou comportamental” (LOCKE, 1984 apud CARLOTTO e CÂMARA, 2008 p. 203).

Para Locke (1984 apud MARTINEZ e PARAGUAY, 2003, p. 65), a emoção depende do nível em que os valores daquela emoção ocupam na hierarquia de valores do indivíduo. Valores considerados importantes remetem à alta satisfação; valores com pouca importância não estão associados com satisfação; já emoções desvalorizadas estão associadas à insatisfação.

2.1.5 QVT e Satisfação no Trabalho – Relações Conceituais

A relação entre qualidade de vida e satisfação no trabalho tem sido objeto em diversos estudos empíricos e teóricos.

Morin e Morin (s.d. apud MEDEIROS e DANTAS, 2005, p. 1) aproximam os construtos Satisfação no Trabalho e Qualidade de Vida no Trabalho, quando definem esta última como um construto multidimensional relacionado com a satisfação geral com a vida profissional e com o equilíbrio entre vida profissional e pessoal, aliado a um sentimento de pertencimento ao grupo e também de valorização e respeito. Rodrigues (2002, p. 93) também reforça que a QVT não pode estar isolada da satisfação no trabalho e da vida do indivíduo como um todo.

Coury (1993, p. 138) aponta as relações entre qualidade de vida e satisfação profissional sob a ótica de três modelos teórico-explicativos: o da transferência, o da

compensação e o da segmentação. No primeiro modelo, os comportamentos assumidos no trabalho estão relacionados direta e linearmente à vida pessoal. O modelo da compensação sugere uma relação inversa entre as dimensões pessoal e profissional. Já o modelo da segmentação infere que não há relações entre a vida pessoal e profissional.

Bamundo e Kopelman (1980 apud COURRY, 1993) relatam que, na maioria dos estudos analisados, o modelo da transferência prevalece sobre os demais, o que indica uma relação positiva entre satisfação no trabalho e na vida.

Segundo Siqueira e Gomide Jr. (apud SIQUEIRA, 2008, p. 266), os sentimentos surgidos no contexto do ambiente de trabalho podem refletir na vida pessoal, familiar e social dos empregados e, deste modo, influenciar tanto no bem-estar como em sua saúde física e mental.

Estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho apontam uma necessidade de se aprofundar na valorização das condições de trabalho. Faz-se necessária a compreensão das relações trabalho-saúde e de como estas relações interferem nas mudanças e necessidades ergonômicas em busca da humanização do trabalho; na formação de equipes multidisciplinares que cuidem das novas demandas de estilo de vida, ambiente físico e gestão da saúde. Outro ponto analisado é que o foco da QVT deve ser dado na satisfação, compromisso e prazer com e por meio do trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 1996, p. 29).

Siqueira (2008, p. 266) afirma que pesquisas científicas mostram que características do indivíduo (sexo, idade, estado civil e escolaridade) e do ambiente físico (ruído, temperatura, iluminação) contribuem pouco para as variações de satisfação. Já diversos estudos recentes desenvolvidos por Meleiro e Siqueira (2005), Padovam (2005), Siqueira (2003) e Tamayo (1998) citados por Siqueira (2008), provam que fatores como valores organizacionais, percepções de justiça, de suporte e reciprocidade resultantes das relações entre empregados e organizações causam grande impacto na satisfação.

Estas pesquisas mostram que a satisfação laboral é extremamente sensível às políticas e práticas de gestão, principalmente as que remetem ao comprometimento da organização com seus empregados, ou seja, que estão ligadas à percepção de suporte organizacional.

Desta forma, indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho têm sido utilizados na elaboração de instrumentos de avaliação da satisfação no trabalho, buscando mostrar a percepção dos trabalhadores quanto ao atendimento de suas necessidades e expectativas, ou seja, procuram avaliar a satisfação dos trabalhadores relativa a certos aspectos do ambiente de trabalho (MEDEIROS e DANTAS, 2005, p. 2).

2.2 Revisão da Produção Nacional

Neste capítulo, foi feita uma revisão da produção nacional, abordando os objetivos e resultados de artigos publicados em periódicos científicos, relacionados às variáveis Qualidade de Vida e Satisfação.

O primeiro trabalho analisado foi o de Bernstorff (2008), que objetivou correlacionar satisfação profissional, avaliação de desempenho por competência individual, exame de saúde ocupacional e as estratégias de resistência caracterizadas pelas formas de absenteísmo no trabalho. Para verificar a correlação, o autor avaliou dados de 28.230 trabalhadores de um grande banco público brasileiro. Foram identificadas cinco categorias da satisfação profissional: o conteúdo do trabalho, o salário, o ambiente social, as condições físicas e o aprendizado.

Neste estudo, concluiu-se que cada categoria da satisfação influencia as demais positivamente e que o maior efeito negativo sobre a satisfação profissional é o excesso de trabalho e intensificação da flexibilização produtiva. Um fator de destaque é a importância do significado do trabalho. Outra conclusão é que o estresse ocupacional sofre influência da intensificação do trabalho e pelas atividades sem desafios e que o estresse juntamente com a insatisfação profissional, promovem uma resistência individual ao trabalho através da licença-saúde de curta duração.

No trabalho de Medeiros e Dantas (2005), a Satisfação no Trabalho foi avaliada por meio de indicadores de QVT. O objetivo principal deste artigo é avaliar a satisfação no trabalho de uma organização através da adaptação do modelo de Walton. Com o

uso de coeficientes de correlação, os autores modificaram o questionário, restando 16 fatores e sete dimensões, do inicial de 19 fatores e oito dimensões.

Diante dos resultados da pesquisa, foi verificado que os fatores avaliados como insatisfatórios estão relacionados a políticas de gestão de pessoas e com o estilo de gestão da empresa. Os autores concluíram que na organização pesquisada há uma deficiência na promoção do desenvolvimento profissional, para assim os funcionários conseguirem maiores responsabilidades e recompensas.

Karpinski e Stefano (2008) desenvolveram um estudo de caso sobre QVT e Satisfação numa empresa atacadista de beneficiamento de grãos. A metodologia consistiu em aplicar um questionário de dezesseis perguntas, adaptado da Escala de Percepção dos indivíduos quanto à Qualidade de Vida do Trabalho, de Limongi-França (2004) e Rodrigues (2002), visando identificar o grau de satisfação em relação à qualidade de vida no trabalho.

Os autores afirmam que, no Brasil, a partir de 1990, as empresas começaram a pesquisar e buscar orientação a fim de adotar medidas voltadas à QVT. A causa desta iniciativa deve-se ao grande número de acidentes e doenças ocupacionais, casos na justiça e, principalmente, à legislação específica surgida na época. Também observam que na maioria das empresas brasileiras, as práticas de QVT na realidade são ensaios, tentativas de seguir as novas tendências. Falta informação e deixam de existir, portanto, a consciência e compromisso com os valores e atitudes dessa filosofia. E o que muitas empresas fazem é apenas adotar práticas legais, como alguns benefícios, e a isso chamam de Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (KARPINSKI e STEFANO, 2008, p. 9).

O estudo concluiu que 66,87% dos pesquisados possuem alto grau de satisfação com a qualidade de vida no trabalho oferecido pela empresa, enquanto 33,12% demonstraram algum grau de insatisfação. Este resultado diz que, provavelmente, a empresa adota uma política de melhoria de condições de trabalho, em busca de melhores resultados e esta é percebida por parte dos funcionários.

O estudo de Martinez e Paraguay (2003) discute as relações entre satisfação e saúde no trabalho. As autoras dizem que a associação da satisfação com saúde no trabalho tem sido demonstrada por meio de estudos transversais, mas são necessários mais estudos longitudinais que confirmem a relação destas

associações, além de mais estudos qualitativos. Neste estudo são abordadas a saúde física e mental, as atitudes, o comportamento profissional e social e as interferências na vida pessoal e familiar do indivíduo. Foi feita uma revisão bibliográfica, dando uma visão geral sobre conceitos e modelos teóricos sobre satisfação no trabalho e abordando as relações da satisfação com a saúde do trabalhador.

As autoras concluíram que, apesar de a satisfação no trabalho influenciar sobre a saúde e a vida dos trabalhadores, não há consenso sobre conceitos e teorias referentes ao construto e suas relações com a saúde do trabalhador. E sugerem, para melhorias potenciais de níveis de satisfação no trabalho, constituir estratégias para a promoção da satisfação no trabalho e da saúde do trabalhador.

A partir dessa revisão, é possível verificar alguns dados empíricos em relação à Satisfação e Qualidade de Vida. Convém destacar que, apesar de haver extensa literatura sobre QVT e também sobre Satisfação no Trabalho, não foram encontrados muitos estudos que tratam da correlação entre essas variáveis.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Para Roesch (1996), metodologia é a definição de como o projeto será realizado, é a delimitação de como se vai investigar a realidade. Quanto aos objetivos, a pesquisa aplicada é descritiva e explicativa, pois procura descrever, explicar e classificar o tema estudado. A natureza da pesquisa é quantitativa, realizada por meio de dois questionários estruturados como instrumento de coleta de dados, onde as informações foram registradas individualmente, de modo direto pelos entrevistados. Para Roesch (1996), se o propósito da pesquisa é medir relações entre variáveis, recomenda-se utilizar o enfoque da pesquisa quantitativa.

3.1 Caracterização da organização objeto de estudo

O cenário da pesquisa é um banco público brasileiro, instituição que é referência no mercado financeiro nacional, sendo o maior banco público brasileiro. Sua sede está localizada em Brasília, com filiais e agências por todo o Brasil e também no exterior. O estudo foi conduzido na Unidade Contadoria, que possui cerca de 380 funcionários, organizados em 22 Divisões.

Atendendo a ações solicitadas pelo funcionalismo, pela melhoria da qualidade de vida e do desempenho profissional, o Banco lançou, em julho de 2007, um programa específico voltado para a QVT, denominado Programa Qualidade de Vida no Trabalho. Em 2009, foram investidos R\$ 17,5 milhões no Programa QVT, distribuídos entre todas as unidades da instituição.

O Programa consiste em investimentos a iniciativas que promovam a saúde e o bem-estar no ambiente corporativo. Para isso, a empresa destina um valor a cada dependência do Banco para a realização de práticas que visem a promoção e a proteção da saúde, a Verba QVT.

Por meio do Programa, a organização incentiva a prática de atividades físicas durante o expediente, estimulando hábitos saudáveis, como a contratação de profissionais qualificados para conduzir práticas antiestresse durante a jornada de

trabalho. As práticas antiestresse recomendadas são: ginástica laboral, relaxamento, alongamento, eutonia, ioga, *liang gong*, *tai chi chuan* e massagem relaxante expressa.

Na Unidade pesquisada, o Programa QVT consiste na utilização das verbas disponibilizadas para contratação de massagem relaxante expressa, ginástica laboral, aulas de dança e ioga, durante o expediente.

Para a instituição, a QVT é medida pelo grau em que os funcionários da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais, por meio do trabalho, devido a fatores como remuneração, saúde e segurança, oportunidades de ascensão profissional e de crescimento pessoal, dentre outros.

Para desenvolver esses fatores, a organização adota políticas e programas de Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental, tais como programa de participação nos lucros e resultados, ponto eletrônico, programa de ascensão profissional, universidade corporativa, programa de reconhecimento, ouvidoria interna, planos de saúde e previdência privada, linhas de crédito especiais para funcionários.

3.2 População e amostra

A população deste estudo é composta pelos 383 funcionários lotados na Unidade de Contabilidade de um banco público brasileiro. Considerando a margem de segurança de 90% e erro amostral de 5%, a amostra ideal corresponde a 159 funcionários (Anexo A), calculada através de Software da empresa Raosoft (RAOSOFT, 2010). O tipo de amostragem é não-probabilística por conveniência.

Entretanto, dos 300 questionários enviados, somente 41 foram devolvidos respondidos.

Grande parte dos respondentes (66%) é do sexo masculino e a grande maioria é casada (71 %). Quanto à faixa etária, 17% possuem de 20 a 30 anos de idade, 39% de 31 a 40 anos, 34% de 41 a 50 anos e 10% têm mais de 51 anos. Verifica-se que o nível de escolaridade predominante (71%) é a pós-graduação, seguido do nível

superior (24%). Somente 5% têm nível superior incompleto e nenhum respondente possui apenas nível médio.

A maioria dos funcionários encontra-se na faixa de seis a dez anos de serviço (46%), seguido da faixa de 21 a 30 anos (27%). Com 11 a 20 anos de serviço tem-se 17% dos respondentes. Apenas 7% têm até cinco anos e 2% acima de 31 anos de empresa.

3.3 Caracterização dos instrumentos de pesquisa

As informações foram obtidas por meio da aplicação de dois instrumentos de coleta dos dados: um sobre Satisfação no Trabalho e o outro sobre QVT.

O primeiro instrumento de pesquisa aplicado é a Escala de Satisfação no Trabalho (EST), de Siqueira (1995 apud SIQUEIRA, 2008, p. 268) construída e validada no Brasil (Anexo B). Os itens foram medidos por meio de escala Likert de sete pontos, entre insatisfação total (1) e satisfação total (7).

A EST aborda uma visão multidimensional de satisfação no trabalho e seus itens abrangem as cinco dimensões teóricas definidas pela autora: satisfação com os colegas de trabalho (fator 1, cinco itens, $\alpha = 0,86$), satisfação com o salário (fator 2, cinco itens, $\alpha = 0,92$), satisfação com a chefia (fator 3, cinco itens, $\alpha = 0,90$), satisfação com a natureza do trabalho (fator 4, cinco itens, $\alpha = 0,82$) e satisfação com as promoções (fator 5, cinco itens, $\alpha = 0,87$).

Para medir a Qualidade de Vida no Trabalho, o segundo questionário utilizado é baseado no modelo proposto por Walton (1973) adaptado por Timossi et al. (2009), que engloba oito dimensões, as quais influenciam diretamente o trabalhador (Anexo C). Os itens foram medidos por meio de escala Likert de cinco pontos, entre muito insatisfeito (1) e muito satisfeito (5).

O modelo de Walton abrange oito critérios: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso ou desenvolvimento das capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e vida, e relevância social.

3.4 Procedimentos de coleta e de análise de dados

Os instrumentos de pesquisa foram aplicados após autorização prévia da Diretoria da organização. Aos participantes foi esclarecido o sigilo e o anonimato das respostas e que sua participação é voluntária.

Os questionários foram enviados aos funcionários via correio eletrônico corporativo, com prazo de dois dias para devolução na mesma via. As orientações para preenchimento e o Termo de Consentimento foram enviados junto com os questionários.

Inicialmente, os questionários foram numerados e os dados foram transferidos para planilha eletrônica *Microsoft Excel*, onde foi feita a análise inicial, por meio de procedimentos estatísticos básicos, como média, desvio-padrão, mediana, máximo, mínimo, moda e variância.

Para análise dos dados da EST, foram obtidos cinco escores médios, calculados somando-se os valores assinalados em cada um dos itens e depois dividindo-se o valor encontrado por cinco, que é o número de itens de cada dimensão.

No questionário de QVT, foram calculados os escores dos critérios da qualidade de vida no trabalho, através da média aritmética simples entre todos os subcritérios do critério cujo escore se deseja calcular. O índice geral de QVT é calculado a partir da média aritmética simples dos oito critérios de avaliação da qualidade de vida no trabalho. A interpretação dos resultados considerou que, quanto maior o escore médio, maior o grau de satisfação com aquela dimensão.

Num segundo momento, os dados coletados foram tratados e cruzados utilizando o *software SPSS 15.0 (Statistical Package for the Social Sciences)*, por meio do qual foi realizada a correlação bivariada, utilizando o coeficiente de Pearson para a análise de significância da correlação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A seguir são apresentadas a descrição e análise dos resultados obtidos por meio da pesquisa aplicada. A amostra final foi de 41 questionários. Não houve nenhum questionário com alguma questão não respondida.

A interpretação dos resultados considera que, quanto maior o escore obtido, maior o grau de contentamento do empregado em relação àquela dimensão (SIQUEIRA, 2008). Assim, a média obtida na Satisfação com os colegas de trabalho (5,25) indica satisfação com esta dimensão. Escores abaixo de 4, como nas dimensões Satisfação com o salário (3,99) e Satisfação com as promoções (3,63), sinalizam insatisfação. Já as médias das dimensões Satisfação com a chefia (4,72) e Satisfação com a natureza do trabalho (4,34) informam estado de indiferença, nem satisfeito nem insatisfeito.

A tabela 1 apresenta o escore médio, o desvio-padrão, a moda, os valores máximo e mínimo, além da variância e mediana de cada um dos fatores de Satisfação. A menor dispersão verificada foi no fator Satisfação com Colegas de Trabalho (0,89) enquanto o maior desvio-padrão foi de 1,3, para o fator Satisfação com Promoções. A moda foi 5 em todos os itens, exceto promoções, onde a moda foi 3.

Tabela 1 – Satisfação no Trabalho

	Satisfação com os Colegas	Satisfação com o Salário	Satisfação com a Chefia	Satisfação com a Natureza do Trabalho	Satisfação com as Promoções
Escore	5,25	3,99	4,72	4,34	3,63
Desvio Padrão	0,89	1,11	1,21	1,12	1,30
Moda	5	5	5	5	3
Mínimo	2	1	2	1	1
Máximo	7	6	7	7	7
Mediana	5	4	5	4	3
Variância	0,79	1,24	1,47	1,25	1,70

Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos dados da pesquisa

Destacam-se como maiores causas de insatisfação, “a maneira como a empresa realiza promoções de seu pessoal” (item 10, média = 3,22), “o tempo que tenho de esperar por uma promoção nesta empresa” (item 20, média = 3,27), “as oportunidades de ser promovido nesta empresa” (item 16, média = 3,49) e “com o

meu salário comparado com o custo de vida” (item 12, média = 3,95). Já as maiores notas foram atribuídas aos itens “com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho” (item 14, média = 5,59); “com o tipo de amizades que meus colegas demonstram por mim” (item 6, média = 5,39); “com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho” (item 1, média = 5,27); “com a confiança que eu posso ter e meus colegas de trabalho” (item 24, média = 5,02), todas do fator Satisfação com Colegas de Trabalho.

O questionário de QVT proposto por Timossi et al. (2009, p. 400) classifica os resultados em muito insatisfatório, insatisfatório, satisfatório e totalmente satisfatório. Assim, as médias obtidas nos fatores Compensação justa e adequada (3,38), Condições de trabalho (3,20), Uso das capacidades (3,48), Oportunidades (3,12), Integração social (3,80), Constitucionalismo (3,18) e Relevância social (3,57) indicam satisfação, enquanto apenas o fator Trabalho e vida (2,79) sinaliza insatisfação.

Conforme pode ser verificado na Tabela 2, a dispersão foi maior nos itens Oportunidades, Trabalho e vida, e Relevância social. Nos itens que tiveram os menores escores – Oportunidades e Trabalho e vida, nota-se que a moda (2) é menor que a média.

Tabela 2 – Satisfação com a QVT

	Compensação justa e adequada	Condições de trabalho	Uso das capacidades	Oportunidades de crescimento	Integração social	Constitucionalismo	Trabalho e vida	Relevância social
Escore	3,38	3,20	3,48	3,12	3,80	3,18	2,79	3,57
Desvio Padrão	0,94	0,99	0,89	1,12	0,95	0,96	1,03	1,03
Moda	4	4	4	2	4	4	2	4
Mínimo	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo	5	5	5	5	5	5	5	5
Mediana	4	3	4	3	4	3	3	4
Variância	0,89	0,97	0,80	0,91	0,96	0,92	1,05	0,76

Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos dados da pesquisa

Os itens que se destacaram de maneira mais insatisfatória estão relacionados a horários de trabalho, descanso e lazer: “jornada de trabalho semanal” (item 2.1, média = 2,56), “influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer” (item 7.2,

média = 2,68) e “horários de trabalho e de descanso” (item 7.3, média = 2,68). Já o item que teve a melhor percepção dos funcionários foi “relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho” (item 5.2, média = 4,2).

Após análise dos escores fatoriais, foi realizada a correlação bivariada entre os fatores de QVT e a Satisfação no Trabalho. Foi utilizada a correlação de Pearson, através do aplicativo SPSS. Kline (1994 apud PILATI e PORTO, 2008) diz que a correlação verifica o componente linear de variação conjunta de duas variáveis. O coeficiente varia de -1 até $+1$, sendo que, quanto maior a correlação entre duas variáveis mais uma varia (modifica de valor) mais a outra varia.

Na Tabela 3 estão destacadas as correlações entre os fatores da EST e os fatores de QVT com nível de significância de 99% ($p < 0,01$).

Tabela 3 – Correlações

		Promoções	Compensação	Capacidades	Oportunidade	Integração social	Constitucionalismo	Trabalho e vida	Relevância social
Colegas	r					,473(**)			
	p					,002			
Salário	r	,686(**)	,861(**)		,509(**)				
	p	,000	,000		,001				
Chefia	r	,523(**)		,486(**)			,476(**)		
	p	,000		,001			,002		
Natureza	r	,444(**)		,619(**)	,435(**)		,406(**)	,448(**)	,640(**)
	p	,004		,000	,004		,008	,003	,000
Promoções	r		,680(**)		,641(**)				,508(**)
	p		,000		,000				,001

Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos dados da pesquisa

Diante do exposto, nota-se que, com coeficiente de correlação de 0,861, os fatores “satisfação com o salário” e “compensação justa e adequada” possuem correlação altamente significativa, relativamente forte e positiva. Isto é, quanto maior a satisfação com o salário, maior a percepção em relação à compensação. Isto confirma o estudo de Bernstorff (2008), que afirmou que cada categoria da satisfação influencia as demais variáveis pesquisadas positivamente.

Fortes relações positivas também ocorrem entre os fatores Promoções e Compensação ($r = 0,680$), Promoções e Oportunidade de crescimento e segurança ($r = 0,641$), Natureza do trabalho e Relevância social ($r = 0,640$) e Natureza do trabalho e Desenvolvimento das capacidades ($r = 0,619$).

Vale destacar que o fator Relevância social, que obteve escore elevado na pesquisa, é fortemente correlacionado ($r = 0,508$) ao fator Promoções, que foi percebido pelos funcionários com insatisfação.

Outro ponto interessante em se apontar é que, embora tenham apresentando os mais altos escores médios, os fatores Satisfação com os colegas de trabalho e Integração social apresentam uma correlação positiva moderada ($r = 0,473$) com alto nível de significância ($p = 0,002$).

Tabela 4 – Correlações entre Condições de Trabalho e Fatores de Satisfação no Trabalho

		Colegas	Salário	Chefia	Natureza	Promoções
Condições de Trabalho	r	-,082	,316(*)	,314(*)	,331(*)	,372(*)
	p	,610	,044	,046	,034	,017

Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos dados da pesquisa

A Tabela 4 mostra as correlações entre os fatores da Escala de Satisfação no Trabalho com o fator Condições de Trabalho. Bernstorff (2008) cita que um dos maiores efeitos negativos sobre a Satisfação no Trabalho está relacionado a excesso de trabalho e flexibilização, questões abordadas no fator Condições de Trabalho. Todavia, vemos que esse fator possui correlação moderada e significância de 95% ($p < 0,05$) com os fatores Salário, Chefia, Natureza e Promoções, e não possui correlação significativa com Colegas.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Este trabalho procurou identificar a relação entre a Satisfação no Trabalho com a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários da instituição pesquisada. Com o desfecho da pesquisa, foi possível atingir os objetivos propostos neste estudo, que eram verificar a percepção dos funcionários sobre a Qualidade de Vida no Trabalho e analisar a relação dos indicadores de QVT no nível de Satisfação no Trabalho.

De maneira geral, a percepção dos funcionários revela um estado de indiferença em relação à Satisfação no Trabalho (índice geral = 4,39) e satisfatório quanto aos fatores de Qualidade de Vida no Trabalho (índice geral = 3,32).

Uma consideração importante é se a amostra final obtida (41 respondentes) foi capaz de refletir fielmente a população estudada, visto que a amostra calculada pelo software Raosoft definiu um número maior visando menor margem de erro. Por outro lado, este detalhe incentiva o pesquisador a continuar sua linha de pesquisa em trabalhos futuros. O apoio institucional na aplicação da pesquisa pode colaborar para se obter uma amostra mais significativa.

Outro ponto analisado é que o Programa QVT da instituição possui um foco na promoção e manutenção da saúde. Mas segundo Limongi-França (1996), o foco da QVT deve ser dado na satisfação e no prazer com o trabalho. Tal fato leva a pensar que o Programa pode não estar colhendo o efeito potencial sobre a Satisfação dos trabalhadores. Entretanto, não foi utilizado nenhum instrumento para medir a Satisfação pré e pós-programa.

Confirmando o exposto por Siqueira (2008, p. 266), os resultados da pesquisa servem como diagnóstico para a empresa, no intuito de otimizar a Gestão de Pessoas e as relações entre empregados e organizações, com políticas e práticas de gestão, especialmente ações de qualidade de vida. Assim como verificado no estudo de Medeiros e Dantas (2005), um ponto deficiente na organização pesquisada é relativo a promoção e desenvolvimento profissional.

Os resultados da correlação podem orientar os gestores quanto aos focos que devem ser dados na QVT para que se tenha um reflexo significativo na percepção dos funcionários quanto à Satisfação no Trabalho. Ou seja, pode-se incrementar o

Programa QVT do Banco com ações que sejam correlacionadas à percepção da Satisfação no Trabalho.

As correlações apontadas, todas positivas e com alta significância, sinalizam uma grande proximidade dos fatores de Satisfação e QVT. Tal fato pode significar que o mesmo fenômeno foi medido a partir de duas escalas diferentes.

Caso sejam adotadas medidas no Programa de Qualidade de Vida visando melhorar o grau de Satisfação no Trabalho, uma recomendação de estudos futuros é avaliar se as ações influenciaram a percepção da Satisfação.

Outra contribuição deste estudo é complementar a literatura nacional acerca da relação entre as variáveis pesquisadas, visto que, embora exista muita literatura sobre cada uma das variáveis, foram encontrados poucos estudos tratando da sua correlação.

REFERÊNCIAS

- BARTOSKY, C.; STEFANO, S. R. Qualidade de Vida no Trabalho em Agências Bancárias de Laranjeiras do Sul: um estudo de múltiplos casos. **Revista Eletrônica Lato Sensu**. Paraná, v. 2, n. 1, jul. 2007. Disponível em: <http://web03.unicentro.br/especializacao/Revista_Pos/P%C3%A1ginas/2%20Edi%C3%A7%C3%A3o/Aplicadas/PDF/24-Ed2_CS-Qualida.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2010.
- BERNSTORFF, V. H. Relações entre satisfação, competência, saúde e absenteísmo no trabalho em uma grande instituição bancária pública. **Sociedade e Estado**, Brasília, v. 23, n.1, p. 187-201, jan./abr. 2008.
- CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Propriedades Psicométricas do Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23). **Psico-USF**. Canoas, v. 13, n. 2, p. 203-210, jul./dez. 2008.
- COURY, H. J. Satisfação no Trabalho e Satisfação na Vida: questões teóricas e metodológicas. In: NERI, A. L. **Qualidade de vida e idade madura**. Campinas: Papirus, 1993. p. 137-156.
- CURA, M. L. A. D.; RODRIGUES, A. R. F. Satisfação Profissional do Enfermeiro. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**. Ribeirão Preto, v. 7, n. 4, p. 21-28, out. 1999.
- GUIDELLI, N.; BRESCIANI, L. P. Inovação e Qualidade de Vida no Trabalho: uma visão integrada da gestão a partir de estudo de caso na indústria petroquímica do Grande ABC. **Revista de Administração da USP**. São Paulo, v. 45, p. 57-69, jan./fev./mar. 2010.
- HERNANDEZ, J. A. E.; MELO, F. M. O Clima Organizacional e a Satisfação dos Funcionários de um Centro Médico Integrado. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**. Brasília, v. 3, n. 1, p. 11-26, jan./jun. 2003.
- KARPINSKI, D.; STEFANO, S. R. Qualidade de Vida no Trabalho e Satisfação: um estudo de caso no setor atacadista de beneficiamento de cereais. **Revista Eletrônica Lato Sensu**. Paraná, v. 3, n. 1, mar. 2008. Disponível em: <http://web03.unicentro.br/especializacao/Revista_Pos/P%C3%A1ginas/3%20Edi%C3%A7%C3%A3o/Aplicadas/PDF/31-Ed3_CS-QualidadeTr.pdf>. Acesso em: 17 mai. 2010.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

_____. **Indicadores Empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho:** esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000. 1996. 244 f. Tese (Doutorado) – Faculdade de Economia e Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996.

MARTINEZ, M. C.; PARAGUAY, A. I. B. B. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho.** São Paulo, v. 6, p. 59-78, 2003.

MARTINS, M. C. F.; SANTOS, G. E. Adaptação e Validação de Construto da Escala de Satisfação no Trabalho. **Psico-USF.** São Paulo, v. 11, n. 2, p. 195-205, jul./dez. 2006.

MEDEIROS, S. A.; DANTAS, A. B. Avaliação da Satisfação no Trabalho com o uso de Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 15, Porto Alegre, 2005. **Anais...** Porto Alegre: ENEGEP, 2005. p. 2440-2447. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2005_Enegep0404_1298.pdf>. Acesso em: 17 mai. 2010.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Notas sobre o Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho de Walton: uma revisão literária. **Conexões: revista da Faculdade de Educação Física da UNICAMP.** Campinas, v. 7, n. 3, p. 29 -43, set./dez. 2009.

PILATI, R.; PORTO, J. **Apostila para tratamento de dados via SPSS.** Manuscrito não publicado, Brasília, 2008.

PUENTE-PALACIOS, K. E.; SEIDL, J.; SILVA, R. A. D. Ser ou Parecer Diferente: o papel da diversidade na satisfação de equipes de trabalho. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho.** Brasília, v. 8, n. 2, p. 79-97, jul./dez. 2008.

RAOSOFT. **Sample Size Calculator.** Disponível em: <<http://www.raosoft.com/samplesize.html>>. Acesso em: 26 set. 2010.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: Evolução e Análise no Nível Gerencial.** 9. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

ROESCH, S. M. A. **Projeto de Estágio do Curso de Administração:** guia para pesquisa, projetos, estágios e trabalhos de conclusão de curso. São Paulo: Atlas, 1996.

SANT'ANNA, A. S.; MORAES, L. F. R.; KILIMNIK, Z. M. Competências individuais, modernidade organizacional e satisfação no trabalho: um estudo de diagnóstico comparativo. **RAE eletrônica**, São Paulo, v. 4, n. 1, Jun. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1676-56482005000100001>. Acesso em: 13 out. 2010.

SCHMIDT, D. R. C.; DANTAS, R. A. S. Qualidade de vida no trabalho de profissionais de enfermagem, atuantes em unidades do bloco cirúrgico, sob a ótica da satisfação. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**. Ribeirão Preto, v. 14, n. 1, p. 54-60, fev. 2006.

SIQUEIRA, M. M. M. Satisfação no Trabalho. In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). **Medidas do Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. São Paulo: Artmed, 2008. p. 265-274.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAM, V. A. R. Bases Teóricas de Bem-Estar Subjetivo, Bem-Estar Psicológico e Bem-Estar no Trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**. Brasília, v. 24, n. 2, p. 201-209, 2008.

TAMAYO, A. Valores Organizacionais: sua relação com a satisfação no trabalho, cidadania organizacional e comprometimento afetivo. **Revista de Administração da USP**. São Paulo, v.33, p. 56-63, jul./set. 1998.

TIMOSSI, L. S.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; FRANCISCO, A. C. Adaptação do Modelo de Walton para Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista da Educação Física**. Maringá PR, v. 20, n. 3, p. 395-405, jul./set. 2009.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Cadernos de Pesquisas em Administração**. São Paulo, v. 8, n. 1, p. 23-35, jan./mar. 2001.

ANEXOS

Anexo A – Cálculo da Amostra



Sample size calculator

What margin of error can you accept?

5% is a common choice

%

The margin of error is the amount of error that you can tolerate. If 90% of respondents answer *yes*, while 10% answer *no*, you may be able to tolerate a larger amount of error than if the respondents are split 50-50 or 45-55. Lower margin of error requires a larger sample size.

What confidence level do you need?

Typical choices are 90%, 95%, or 99%

%

The confidence level is the amount of uncertainty you can tolerate. Suppose that you have 20 yes-no questions in your survey. With a confidence level of 95%, you would expect that for one of the questions (1 in 20), the percentage of people who answer *yes* would be more than the margin of error away from the true answer. The true answer is the percentage you would get if you exhaustively interviewed everyone.

Higher confidence level requires a larger sample size.

What is the population size?

If you don't know, use 20000

How many people are there to choose your random sample from? The sample size doesn't change much for populations larger than 20,000.

What is the response distribution?

Leave this as 50%

%

For each question, what do you expect the results will be? If the sample is skewed highly one way or the other, the population probably is, too. If you don't know, use 50%, which gives the largest sample size. See below under **More information** if this is confusing.

Your recommended sample size is

159

This is the minimum recommended size of your survey. If you create a sample of this many people and get responses from everyone, you're more likely to get a correct answer than you would from a large sample where only a small percentage of the sample responds to your survey.

Online surveys with **Vovici** have completion rates of 66%!

Alternate scenarios

With a sample size of	<input type="text" value="100"/>	<input type="text" value="200"/>	<input type="text" value="300"/>	With a confidence level of	<input type="text" value="90"/>	<input type="text" value="95"/>	<input type="text" value="99"/>
Your margin of error would be	7.08%	4.03%	2.21%	Your sample size would need to be	159	193	244

Save effort, save time. Conduct your survey online with **Vovici**.

Anexo B – Escala de Satisfação no Trabalho

As frases a seguir falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. Gostaríamos que você indicasse o **QUANTO SE SENTE SATISFEITO OU INSATISFEITO COM CADA UM DELES**.

Dê suas respostas anotando o número (de 1 a 7) que melhor representa sua resposta, conforme escala abaixo:

Totalmente insatisfeito	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito
1	2	3	4	5	6	7

No meu trabalho atual sinto-me...

01) Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	
02) Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.	
03) Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.	
04) Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.	
05) Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.	
06) Com o tipo de amizades que meus colegas demonstram por mim.	
07) Com o grau de interesse que as minhas tarefas me despertam.	
08) Com o meu salário comparado com a minha capacidade profissional.	
09) Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho.	
10) Com a maneira como a empresa realiza promoções de seu pessoal.	
11) Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.	
12) Com o meu salário comparado com o custo de vida.	
13) Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.	
14) Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.	
15) Com a quantia em dinheiro que eu recebo ao final de cada mês.	
16) Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.	
17) Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.	
18) Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.	
19) Com o entendimento entre eu e meu chefe.	
20) Com o tempo que tenho de esperar por uma promoção nesta empresa.	
21) Com o meu salário comparado com os meus esforços no trabalho.	
22) Com a maneira como meu chefe me trata.	
23) Com a variedade de tarefas que realizo.	
24) Com a confiança que eu posso ter e meus colegas de trabalho.	
25) Com a capacidade profissional do meu chefe.	

Referência: Satisfação no trabalho: SIQUEIRA, M. M. M. **Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional**: a análise de um modelo pós-cognitivo. Tese de doutorado, Universidade de Brasília, Brasília, 1995.

Anexo C – Questionário de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho

Este questionário objetiva diagnosticar **como você se sente a respeito da sua Qualidade de Vida no Trabalho**. Por favor, responda todas as questões. Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada.

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

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

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

1.1 O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?	
1.2 O quanto você está satisfeito com seu salário, se você o comparar com o salário dos seus colegas?	
1.3 O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?	
1.4 O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista etc.) que a empresa oferece?	

2. Em relação as suas condições de trabalho:

2.1 O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?	
2.2 Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?	
2.3 Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?	
2.4 O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?	
2.5 O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?	
2.6 Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?	

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

3.1 Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?	
3.2 Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?	
3.3 Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?	
3.4 O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?	
3.5 Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?	

4. Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho:

4.1 O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?	
4.2 O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?	
4.3 Em relação às situações e à frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?	
4.4 Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?	

5. Em relação à integração social no seu trabalho:

5.1 Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual etc.) no seu trabalho, como você se sente?	
5.2 Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?	
5.3 Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?	
5.4 O quanto você está satisfeito com a valorização de suas idéias e iniciativas no trabalho?	

6. Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho:

6.1 O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?	
6.2 O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?	
6.3 O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?	
6.4 Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?	

7. Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida:

7.1 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?	
7.2 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?	
7.3 O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?	

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

8.1 Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?	
8.2 Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?	
8.3 O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que a empresa tem?	
8.4 O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa fabrica?	
8.5 O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma de a empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?	

Referência: TIMOSSI, L. S.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; FRANCISCO, A. C. Adaptação do Modelo de Walton para Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista da Educação Física**. Maringá PR, v. 20, n. 3, p. 395-405, jul./set. 2009.