

ALESSANDRA NAVARRO BARRETO

**Qualidade de vida no trabalho e sua relação com o
comprometimento organizacional**

São Paulo
2014

ALESSANDRA NAVARRO BARRETO

**Qualidade de vida no trabalho e sua relação com o
comprometimento organizacional**

Monografia apresentada à Escola Politécnica da
Universidade de São Paulo para obtenção do
título de Especialista em Gestão e Engenharia
da Qualidade – MBA/USP.

**São Paulo
2014**

ALESSANDRA NAVARRO BARRETO

**Qualidade de vida no trabalho e sua relação com o
comprometimento organizacional**

Monografia apresentada à Escola Politécnica da
Universidade de São Paulo para obtenção do
título de Especialista em Gestão e Engenharia
da Qualidade – MBA/USP.

Área de Concentração:

Orientador: Professor Doutor Adherbal
Caminada Netto.

São Paulo

2014

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à estrela que nunca deixará de brilhar.

À luz que para sempre iluminará o meu coração.

À minha amada e eterna Mãe.

AGRADECIMENTO

Aos Coordenadores do PECE, Prof. Dr. Lucas Antônio Moscato e Prof. Dr. Wilson Siguemasa Iramina, por aceitar de prontidão ao meu pedido para estudar no PECE – Programa de Educação Continuada da EPUSP.

Ao Prof. Dr. Adherbal, pela orientação e pelo estímulo transmitido durante todo o trabalho.

Ao Laércio, meu esposo amado, que suportou com muita paciência e carinho os dissabores do meu humor.

À minha amada filha Hágata, a quem reneguei precioso tempo em busca desta realização.

À Dayane, minha única e querida afilhada que dedicou seu tempo cuidando de nossa Hágata para que eu concluísse este trabalho.

À minha irmã Cátia que ocupa um lugar tão especial em meu coração quanto de nossa falecida mãe, por toda demonstração de força, palavras carinhosas, paciência e auxílio durante todo o curso.

Aos amigos e a todos que colaboraram direta ou indiretamente, na execução deste trabalho.

EPÍGRAFE

“E nunca considerem seu estudo como uma obrigação, mas sim como uma oportunidade invejável de aprender, sobre a influência libertadora da beleza no domínio do espírito, para seu prazer pessoal e para o proveito da comunidade à qual pertencerá o seu trabalho futuro”.

Albert Einstein

RESUMO

Os novos modelos de gestão das organizações focam as condições de trabalho dos colaboradores. Diante desse fato, o presente trabalho decorre de uma pesquisa bibliográfica e um de estudo de caso, buscando-se atingir os objetivos propostos na pesquisa que se propõe a levantar dados de opinião de satisfação dos funcionários alocados em uma instituição de ensino que difunde os conhecimentos da Escola Politécnica (POLI), com relação à qualidade de vida no trabalho e como esta pode afetar o comprometimento organizacional. A pesquisa bibliográfica busca focar, no que tange à qualidade de vida no trabalho, suas diferentes áreas e categorias conceituais com o apoio de ciências como: ergonomia, psicologia, assédio, carreira e estresse e na definição de comprometimento organizacional. Para o estudo de caso foi aplicado questionário impresso, devido à facilidade na distribuição e esclarecimentos imediatos, podendo sentir a reação e observar a fisionomia do respondente. Os resultados das análises dos questionários com as estratificações necessárias poderão auxiliar no processo de melhorias e direcionamentos tanto para o funcionário quanto para o empregador. Desta forma, o estudo foi considerado como uma pesquisa quantitativa descritiva.

Palavras-Chave: Qualidade de vida no trabalho. Comprometimento organizacional. Satisfação no trabalho.

ABSTRACT

The new organization management models focus on the working conditions of employees. Based on that, the present paper stems from a bibliographical research and a case study that seeking to achieve the objectives proposed in the research: data collection on job satisfaction from employees allocated to an educational institution that disseminates POLI's knowledge, with respect to quality of work life and now it affect organizational commitment. With the support of sciences such as ergonomics, psychology, harassment and career, the documentary research focuses, as it covers quality of work life, on the different areas and conceptual categories that defines organizational commitment. For the case study, were applied printed questionnaires, due to ease of distribution and immediate clarification, and the possibility to feel and observe the reaction and look on respondent's face. The results of questionnaire analysis with the necessary stratification will assist in the improvement process and direction, for both employees and employer. Therefore, this study was considered a descriptive quantitative research.

Palavras-Chave: Quality of work life. Organizational commitment. Job satisfaction.

LISTA DE FIGURA

Figura 1 – Croqui em planta da instituição analisada.....	26
--	-----------

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Sexo	29
Gráfico 2 – Estado civil	30
Gráfico 3 – Faixa etária.....	30
Gráfico 4 - Formação	31
Gráfico 5 – Tempo de trabalho na instituição	32
Gráfico 6 – Relacionamento com o cônjuge.....	33
Gráfico 7 – Relacionamento com filhos	33
Gráfico 8 – Atenção à família	34
Gráfico 9 – Nível de informação quanto às responsabilidades de sua função	35
Gráfico 10 – Cumprimento das responsabilidades destinadas à sua função	35
Gráfico 11 – Desempenho do trabalho buscando obter resultados melhores do que os esperados pela empresa.....	36
Gráfico 12 – Recebimento de tarefas muito inferiores à sua capacidade ou competências profissionais.....	37
Gráfico 13 – Oportunidade de crescimento na carreira	38
Gráfico 14 – Capacitação para assumir maiores ou mais responsabilidades.....	38
Gráfico 15 – Possibilidade de trabalhar em outro departamento da empresa	39
Gráfico 16 – Dedicação à carreira na empresa.....	40
Gráfico 17 – Cooperação entre os departamentos da empresa	41
Gráfico 18 – Cooperação e ajuda mútua entre os colegas da mesma unidade/departamento	42
Gráfico 19 – Nível de descaso	43
Gráfico 20 – Nível de ataques verbais e críticas	44
Gráfico 21 – Nível de interrupções enquanto fala.....	44
Gráfico 22 – Investimentos da empresa em treinamentos	45
Gráfico 23 – Aplicação de treinamento recebido na execução do trabalho	46
Gráfico 24 – Segurança quanto à estabilidade do emprego	46

Gráfico 25 – Satisfação em relação às condições ambientais do trabalho	47
Gráfico 26 – Indicação a amigo para trabalhar na empresa.....	48
Gráfico 27 – Desestruturação da vida ao deixar a empresa.....	49
Gráfico 28 – Nível de satisfação em trabalhar na empresa.....	50

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABERGO	Associação Brasileira de Ergonomia
CAA	Centro de Apoio ao Aluno
CLT	Consolidação das Leis Trabalhistas
IEA	Associação Internacional de Ergonomia
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
POLI-USP	Escola Politécnica da Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
1.1 OBJETIVO GERAL	13
1.1.2 Objetivos específicos	13
1.2 JUSTIFICATIVA.....	13
2 REVISÃO DE LITERATURA.....	15
2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	15
2.1.1 Ergonomia.....	16
2.1.2 Assédio	17
2.1.3 Psicologia e Psicologia Social.....	19
2.1.4 Carreira	20
2.1.5 Estresse	21
2.2 COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL	22
3 METODOLOGIA.....	24
3.1 ESTUDO DE CASO.....	24
3.2 DEPARTAMENTOS ESTUDADOS	25
3.3 FUNCIONÁRIOS	27
3.4 ABORDAGEM DA PESQUISA	27

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	29
5 CONCLUSÃO	51
5.1 SUGESTÃO PARA A CONTINUIDADE DO ESTUDO	55
REFERÊNCIAS	56
APÊNDICE - QUESTIONÁRIO.....	58

1 INTRODUÇÃO

As organizações estão focadas em sua sobrevivência e competitividade no mercado. Para alcançar tais objetivos estão apostando na qualidade de vida no trabalho e valorizando o comprometimento organizacional do indivíduo que, muitas vezes, dedica a maior parte de seu tempo, à organização do que ao lazer, e esta, por sua vez, se preocupa em oferecer um local de trabalho que propicie melhores condições físicas, mentais e sociais, investindo na produtividade do trabalhador do conhecimento e não do trabalhador manual.

Segundo Limongi-França (2001), qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

Se temos o investimento em qualidade de vida no trabalho do outro, há a valorização do comprometimento organizacional.

O conhecimento do comportamento do indivíduo se faz necessário para a criação de novas estratégias, alocando-os de forma que se sintam motivados e que resultem no alcance dos objetivos comuns e no sentimento de pertencimento.

Desta forma, este estudo tem como pergunta central: “Há interferência da qualidade de vida no trabalho no comprometimento organizacional?”

1.1 OBJETIVO GERAL

Este estudo tem como objetivo geral analisar a qualidade de vida no trabalho e a relação do indivíduo com a instituição, buscando verificar quais os fatores que afetam o comprometimento no trabalho.

1.1.2 Objetivos Específicos

Para alcançar o objetivo geral definiram-se os seguintes objetivos específicos:

- Identificação do perfil dos funcionários;
- Identificação dos fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho;
- Identificação do tipo de comprometimento predominante;
- Correlação dos resultados da pesquisa com o perfil dos funcionários;
- Apresentação de sugestões para melhoria.

1.2 JUSTIFICATIVA

O estudo se justifica na medida em que, na instituição, há constante apresentação de atestados médicos, seguidos de ausências, sedentarismo, falta de comunicação, incessantes conflitos entre funcionários de um departamento específico, resultando, principalmente, na queda de autoridade da gerência, permanecendo apenas com o cargo e salário, porém, executando as mesmas atividades que outros colaboradores da equipe sem poder de gerência. Ansiedade em mudança de departamento e função.

Presença de mau humor diário de determinados colaboradores; outros em constante zona de conforto e ou desmotivação.

Para que a empresa tenha competitividade é necessário um ambiente de qualidade, e a dedicação de cada colaborador, observando também seu comprometimento.

As atitudes dos colaboradores refletem no modo como os clientes externos enxergam a organização, repercutindo em sua ascensão. Este estudo possibilitará à organização entender melhor o seu cliente interno, bem como propor melhorias que atendam às insuficiências.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Este capítulo tem por objetivo apresentar a revisão de literatura relativa a esse estudo.

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), segundo Limongi-França (2010), engloba motivação, satisfação, condição de trabalho, estilos de liderança, dentre outros, com a decorrência de que a lista de abordagens e fatores que se constituem pontos positivos e negativos do trabalho é bem ampla.

Para Limongi-Franca (2010), esses fatores (ou indicadores) incluem diferentes áreas, como biológica (saúde, doenças associadas ao trabalho, hábitos saudáveis), psicológica (satisfação, motivação, autoestima); social (relação competitividade e bem estar, bom ambiente de trabalho) organizacional (produtividade, qualidade total, competitividade organizacional, comprometimento, reconhecimento do empregado).

De acordo com Sant'Anna; Kilimnik (2001), os enfoques do significado de Qualidade de Vida no Trabalho se diferenciam dependendo do campo de atuação do pesquisador, conforme sua corrente de atuação e pensamento.

Autores voltados para estudos do comportamento organizacional têm-se dedicado ao exame da Qualidade de Vida no Trabalho. Robbins (2005) destaca assuntos como: a ajuda aos funcionários para equilibrarem a vida pessoal e a profissional; valores, atitudes e satisfação com o trabalho e motivação.

Walton (1973, apud LIMONGI-FRANCA, 2010), afirma que as bases para a QVT estão no trabalho humanizado e na responsabilidade social da empresa. Inclui o entendimento das necessidades e aspirações do trabalhador; a reestruturação do desenho de cargos e o desenvolvimento de novas formas de se organizar o

trabalho, articulado a uma formação de equipes de trabalho com maior autonomia e melhoria do meio organizacional.

2.1.1 Ergonomia

A Ergonomia é considerada por alguns autores como ciência, como geradora de conhecimentos. Outros autores a enquadram como tecnologia, por seu caráter aplicativo, de transformação.

A Associação Internacional de Ergonomia (IEA) e a Associação Brasileira de Ergonomia (ABERGO) adotam, desde o ano de 2000, a seguinte definição:

A Ergonomia (ou Fatores Humanos) é uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos ou sistemas, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos a fim de otimizar o bem estar humano e o desempenho global do sistema. Os ergonomistas contribuem para o planejamento, projeto e a avaliação de tarefas, postos de trabalho, produtos, ambientes e sistemas de modo a torná-los compatíveis com as necessidades, habilidades e limitações das pessoas. (ABERGO, 2012).

De acordo com Snelwar (2001, apud LIMONGI-FRANCA, 2001), a ergonomia está centrada na questão do trabalho, na relação do ser humano com o trabalho, o que é fundamental quando pensa em qualidade de vida, porque um dos fatores fundamentais, que pode tanto minar como promover a saúde, é o que a pessoa faz.

Ainda de acordo com Snelwar (2001, apud LIMONGI-FRANCA, 2001), a ergonomia se propõe a compreender o que seja esse trabalho, e a partir dessa compreensão, transformá-lo para melhorar no sentido de adequar o trabalho as características humanas.

Apesar das divergências conceituais, alguns aspectos são comuns às várias definições existentes, como:

- a aplicação dos estudos ergonômicos;
- a natureza multidisciplinar, o uso de conhecimentos de várias disciplinas;
- o fundamento nas ciências;

- o objeto: a concepção do trabalho.

O que se percebe nos dias atuais é que a maioria dos problemas ergonômicos estão no projeto, sendo fundamental sua adaptação ergonômica do posto de trabalho para que os problemas sejam extintos. Ações como ginástica laborativa, rotatividade de tarefa, redução da jornada de trabalho são inviáveis porque tais ações combatem apenas o efeito e não a causa.

2.1.2 Assédio

Assédio moral é um termo consagrado, mesmo com diferentes designações. Ao longo do tempo, diversos autores procuraram definir o fenômeno, dando ênfase a determinados aspectos, contribuindo sempre para a solidificação do conceito.

Segundo Freitas; Heloani; Barreto (2008), o primeiro artigo acadêmico sobre assédio moral nas organizações, no Brasil, data de 2001. O artigo defende que, muito além de uma prática que se situa na esfera dos relacionamentos individuais, o assédio moral é uma prática que penaliza também as organizações e as sociedades, devendo ser objeto de uma ação mais ampla e contundente do que aquela que limita essa infelicidade às desordens comportamentais de indivíduos perversos.

Segundo Hirigoyen (2000), assédio moral é qualquer conduta abusiva que atende, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade, a integridade psíquica ou física de uma pessoa.

Leymann (1990), conceituou assédio como um terror psicológico no local do trabalho, consistindo em um tipo de comunicação hostil e sem ética, dirigida de maneira sistemática a um trabalhador ou coletivo, de tal modo que todos estão expostos a humilhações e constrangimentos durante a jornada de trabalho. Atos de violência repetidos e sistemáticos desestabilizam emocionalmente, rompem o equilíbrio profissional e comprometem o rendimento no coletivo, forçando a exclusão do assediado.

Para Leymann (1990), assédio é um processo e é constituído por quatro fases:

- **Conflitos** - Na fase de conflito, ocorrem mudanças negativas nas relações interpessoais;
- **Mobbing ou estigmatização** - Na fase de *mobbing*, propriamente, a pessoa é isolada ou se isola do contato social com os colegas na medida em que sofre humilhações e constrangimentos;
- **Intervenção da empresa** - A fase de intervenção da empresa inexistente na maioria das vezes, havendo negação de responsabilidade, fuga ou culpabilização da vítima;
- **Marginalização ou exclusão da vida laboral** - É na fase de marginalização ou exclusão da vida laboral que vem a “demissão voluntária”, a dispensa ou o afastamento para tratamento de saúde.

Assédio não é só os conflitos momentâneos, mas a frequência e a duração com que a pessoa é inserida em um ambiente vexatório. Na medida em que a empresa nada faz, não altera o modo de produzir, não toma qualquer medida por mais simples que seja, ela está tolerando, e ao tolerar, está sendo cúmplice daquilo que não deveria estar acontecendo dentro do seu ambiente de trabalho.

Sendo assim, é dever de todo empregador público ou privado prover, garantir, proteger e promover ambiente e condições de trabalho seguras e saudáveis. Deste modo, praticar a responsabilidade social é começar pelo intramuros.

2.1.3 Psicologia e Psicologia social

A psicologia social, entre outras áreas da psicologia, é utilizada para o estudo do comportamento organizacional contribuindo principalmente para análise do nível individual.

Para Robbins (2005), a psicologia é a ciência que busca medir, explicar e, algumas vezes, modificar o comportamento dos seres humanos e dos animais. Os psicólogos dedicam-se ao estudo e ao esforço de compreender o comportamento individual. Os cientistas que contribuem nesta área de conhecimento são os que estudam as teorias relativas ao processo de aprendizagem e à personalidade, os psicólogos clínicos e, principalmente, os psicólogos organizacionais e industriais.

De acordo com Robbins (2005), inicialmente, os psicólogos organizacionais e industriais estudavam os problemas de fadiga, falta de entusiasmo e outros fatores relevantes para as condições de trabalho que poderiam impedir um desempenho eficiente. Mais recentemente, sua contribuição se expandiu para incluir estudo sobre aprendizagem, percepção, personalidade, emoções, treinamento, eficácia de liderança, necessidades e forças motivacionais, satisfação com o trabalho, processos de tomada de decisões, avaliação de desempenho, mensuração de atitudes, técnicas de seleção de pessoal, planejamento do trabalho e estresse profissional.

Ainda seguindo Robbins (2005), a psicologia social tem como foco a influência de um indivíduo sobre o outro.

A implementação e redução de barreiras para aceitação da mudança são um dos temas mais investigados pela psicologia social. Os psicólogos sociais também fazem significativas contribuições nas áreas de mensuração, entendimento e mudança de atitudes; padrões de comunicação; as formas pelas quais as atividades em grupo podem satisfazer necessidades individuais e o processo de tomada de decisões em grupo.

Segundo Limongi-França (2001), o vínculo do trabalho está baseado em um conjunto de expectativas entre o empregado e a empresa. Um bom contrato psicológico é conseguido a partir da negociação entre o candidato e o responsável pela contratação no acerto de tais expectativas.

O mapeamento sistematizado do contrato psicológico permite:

- ajustar expectativas empregado-empresa;
- informar as características de trabalho;
- criar vínculos entre empresa-empregado;
- diminuir área de atrito;
- clareza dos papéis ocupacionais;
- administrar conflitos e frustrações;
- detalhar a cultura organizacional;
- aculturação rápida e menos tensa;
- melhorar o desempenho profissional;
- receptividade às mudanças;
- diminuir especulações;
- facilitar o projeto de vida no trabalho do empregado com a empresa e vice-versa;
- fortalecer o autoconceito e a imagem da empresa.

De acordo com as citações acima, é fundamental que haja clareza tanto por parte do empregado quanto do empregador em relação ao que se espera com relação ao trabalho x organização para evitar frustrações e demissões.

2.1.4 Carreira

As escolhas realizadas pelos indivíduos podem determinar seu futuro tanto na vida pessoal quanto profissional.

Para Robbins (2005), carreira é definida como um padrão de experiências profissionais que se estende por toda a vida de um indivíduo. Uma carreira pode ser constituída por trabalho remunerado (emprego formal) ou não remunerado, assim como, estudos, atividades autônomas ou ao trabalho voluntário.

Ainda de acordo com Robbins (2005), a empresa se responsabilizava pelo gerenciamento da carreira de cada funcionário e atualmente as pessoas devem ser flexíveis e responsáveis por seu aprimoramento funcional, o que não isenta a organização de incentivar e colaborar para que o funcionário mantenha o aprendizado continuado para manter sua empregabilidade.

Segundo Macêdo (2005), nem todo profissional de valor tem perfil adequado para qualquer organização bem sucedida e nem toda organização de valor tem perfil adequado para o profissional bem sucedido. O executivo, antes de ingressar numa empresa deve fazer a sua parte assim como a empresa. Dessa forma, ao se atentarem para a complexidade das variáveis de um contrato de trabalho, é possível evitar inúmeros erros, salvar centenas de carreiras e reduzir incontáveis aborrecimentos.

No âmbito profissional tornou-se comum os colaboradores direcionarem determinadas ações e investimentos para garantir a empregabilidade, afinal a competitividade no mercado é cada vez maior.

2.1.5 Estresse

Estresse é uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto.

Segundo Marras e Veloso (2012), é importante entender que estresse não é uma doença e faz parte da natureza biológica dos seres humanos, os quais necessitam dos desafios impostos pela vida.

Para Limongi-Franca (2001), a violência urbana, o trânsito, o excesso de trabalho, a falta de tempo ou de dinheiro é o que ameaça o homem moderno. Viver em constante estado de alerta pode resultar em doenças e até na morte.

De acordo com Robbins (2005), não é necessário preocupar-se com níveis de estresse baixos a moderados dos funcionários, mas sim quando ocorrem altos ou baixos durante um período longo porque podem ameaçar o desempenho.

Para que o desempenho seja melhorado, é preciso que os executivos interfiram determinando metas desafiadoras e ao mesmo tempo proporcione *feedback* dos resultados alcançados.

Programas que causam bem estar para saúde física e mental resultam de forma positiva tanto para o funcionário quanto para a empresa. Dessa forma, para alguns funcionários, uma válvula de escape seria usufruir além do período de férias de direito, permissão para viajar em um feriado prolongado, entre outras opções.

2.2 COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

O comprometimento organizacional reflete a preocupação da administração de empresas que é o de compreender o indivíduo em seu ambiente de trabalho conhecendo as variáveis, que os motivam e que os tornam produtivos para a organização.

Atualmente, as empresas estão à procura por indivíduos que assumem o seu trabalho como um desafio, e que lutam pelos melhores resultados para a empresa.

Bastos (1994, p. 86), estabeleceu significados à palavra comprometimento. Ressaltou o comprometimento e seu caráter disposicional:

“Como uma disposição, comprometimento é usado para descrever não só ações, mas o próprio indivíduo, é assim tomado como um estado, caracterizado por sentimentos ou reações afetivas positivas tais como lealdade em relação a algo”.

Bastos (1994), define comprometimento como uma propensão de ser um indivíduo disposto a agir, já Gouldner (1960), diz que comprometimento se refere a

termos internalizados pelos indivíduos nas suas motivações, orientações e comportamentos frente à organização.

Mowday; Steers; Porter (1979), definem o comprometimento segundo proposto por Porter e Smith (1970) da seguinte forma:

- Uma forte crença e a aceitação dos valores e objetivos da organização;
- Estar disposto a exercer um esforço considerável em benefício da organização;
- Um forte desejo de se manter como membro da organização.

Em linhas gerais, o comprometimento pode ser entendido como um vínculo do indivíduo com a organização que o motiva a doar-se, cabendo à organização saber como cultivá-lo e mantê-lo.

3 METODOLOGIA

3.1 ESTUDO DE CASO

Para a realização deste estudo, optou-se pela pesquisa bibliográfica associada à pesquisa quantitativa descritiva e do estudo de caso.

A pesquisa desta monografia foi realizada em uma Instituição que tem por fim a produção e execução de cursos de extensão universitária para o aperfeiçoamento, atualização e difusão de conhecimentos para a capacitação dos profissionais graduados em nível superior, bem como a produção e execução de programas de treinamento em novas tecnologias, para melhor adequação do perfil desses profissionais ao mercado de trabalho.

A instituição foi criada em 1973, com o objetivo de difundir o conhecimento da Escola Politécnica – POLI – Universidade de São Paulo junto ao setor produtivo, atendendo assim aos reclamos da sociedade civil na formação qualificada de seus recursos humanos e a uma das principais atividades fins da Universidade, que é a Extensão.

Com as novas orientações de procedimento oriundas do novo estatuto da USP, em 1987, a Instituição tornou-se um paradigma da educação continuada nacional, servindo como exemplo de organização para várias unidades da USP e de outras universidades congêneres do país.

O sucesso desta ideia é constatado pelos mais de 30.000 profissionais que já foram qualificados nesse período pelos cursos de extensão dessa Instituição.

Em 1994, a Instituição passa a ter, na Escola Politécnica, sua identidade estabelecida e somente em 2007 a regulamentação formal foi oficializada. A condução da Instituição é representada pelas figuras do Diretor da Escola Politécnica, do Vice-Diretor da Escola Politécnica e do Coordenador Geral.

O coordenador geral da Instituição é indicado pelo Diretor da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo para o exercício de sua função pelo período de quatro anos. É também solicitado aos Departamentos da Escola Politécnica, a indicação de um coordenador que atua como agente catalisador na criação de cursos de extensão de interesse da comunidade.

Os cursos de pós-graduação *lato sensu* são procurados, entre outros motivos, porque têm duração menor que o *stricto sensu*, atendendo à urgência de atualização ou especialização dos profissionais.

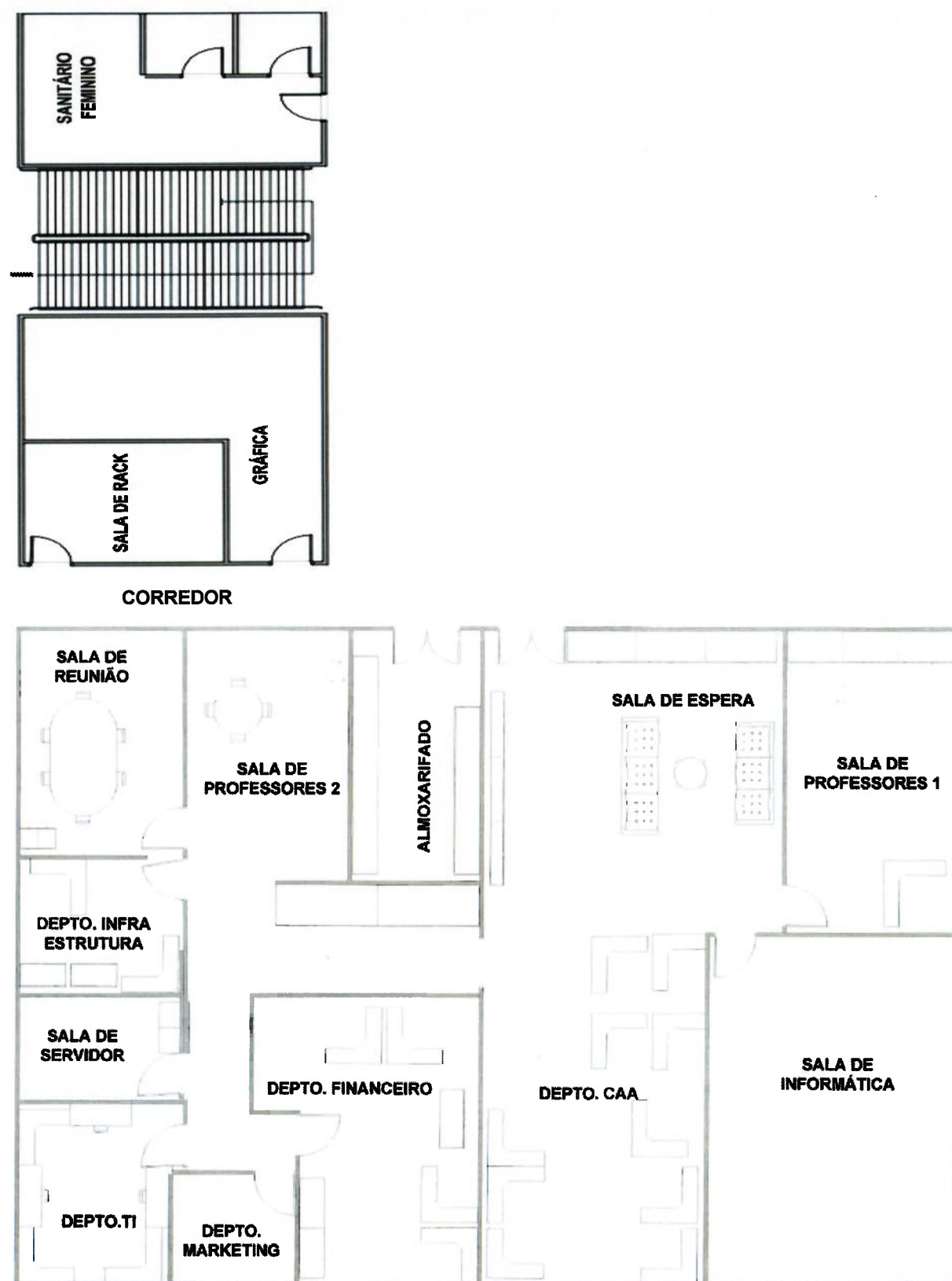
3.2 DEPARTAMENTOS ESTUDADOS

O croqui da área dos departamentos da instituição objeto deste estudo é apresentado na figura 1.

A pesquisa se concentrou nos departamentos: Acadêmico, CAA – Centro de Apoio ao aluno, financeiro, infraestrutura, marketing e tecnologia da informação.

Os colaboradores do departamento de infraestrutura estão distribuídos da seguinte forma: ao lado da sala de reunião, na copa e nos departamentos do CAA - Centro de Apoio ao Aluno, financeiro e tecnologia da informação.

Figura 1 – Croqui em planta da instituição analisada.



Fonte: Arquivo pessoal, 2014.

O questionário foi distribuído aos colaboradores em regime CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas e funcionários públicos, desconsiderando os colaboradores que exercem atividades através de contrato de prestação de serviços por se tratar de vínculo temporário para com a instituição.

A pesquisadora teve o cuidado de solicitar a dois colaboradores do departamento da infraestrutura para entregar e esclarecer cada item do questionário a quatro colaboradores da copa e limpeza de modo que pudessem responder sem constrangimento diante da pesquisadora, que ocupa o cargo de gerente do referido departamento.

Os tópicos questionados estão apresentados no Apêndice na página nº 59.

3.3 FUNCIONÁRIOS

A divisão dos funcionários por departamento é feita da seguinte forma:

- Acadêmico: 4
- CAA – Centro de Apoio ao aluno: 4
- Infraestrutura: 11
- Financeiro: 3
- Marketing: 01
- Tecnologia e Informação: 2

Totalizando 25 colaboradores.

3.4 ABORDAGEM DA PESQUISA

Diante das abordagens levantadas através da pesquisa bibliográfica, aplicação de questionário aos colaboradores com suas estratificações e considerando os itens levantados na justificativa, pretende-se atingir os objetivos apresentados neste estudo a fim de responder a seguinte questão: “Há interferência da qualidade de vida no trabalho no comprometimento organizacional?”

As questões elaboradas para o questionário visaram a respondê-la de forma a possibilitar o implemento de ações corretivas e preventivas dentro da instituição.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

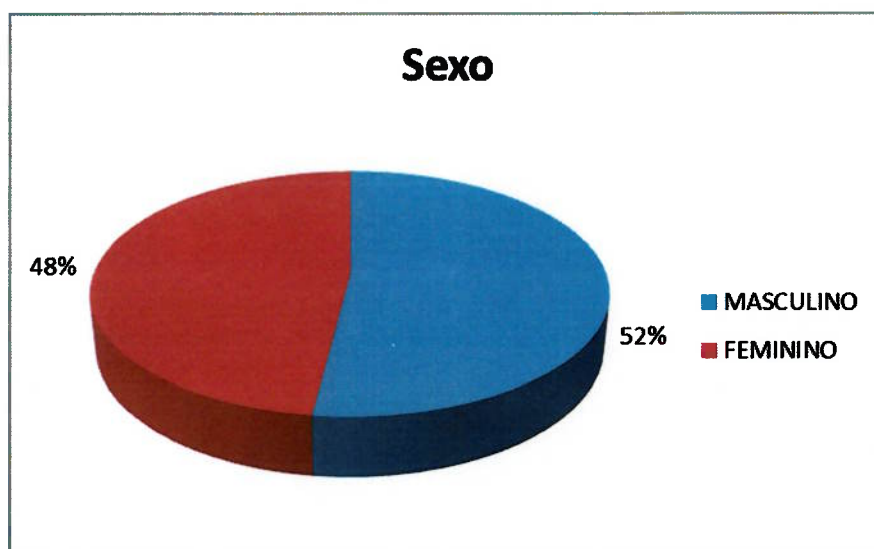
A coleta de dados e informações foi realizada através de questionário impresso e pesquisa bibliográfica. O estudo foi considerado como uma pesquisa quantitativa descritiva.

A coleta de dados foi realizada pela pesquisadora que entregou a cada um dos colaboradores de alguns departamentos da instituição, o questionário por ela elaborado com explicações sobre o objetivo da pesquisa e informações de que tratava-se de trabalho de conclusão de curso, esclarecendo ainda que manteria o anonimato.

A pesquisadora solicitou a dois colaboradores do departamento de infraestrutura para entregar e esclarecer cada questão a um grupo de quatro colaboradores que faz parte da copa e limpeza.

Conforme comentário anterior, a amostra foi composta por 25 funcionários, abrangendo colaboradores em regime CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas e funcionários públicos. Foram desconsiderados colaboradores que exercem atividades através de contrato de prestação de serviços. Inicialmente, buscou-se elaborar o perfil dos colaboradores da pesquisa.

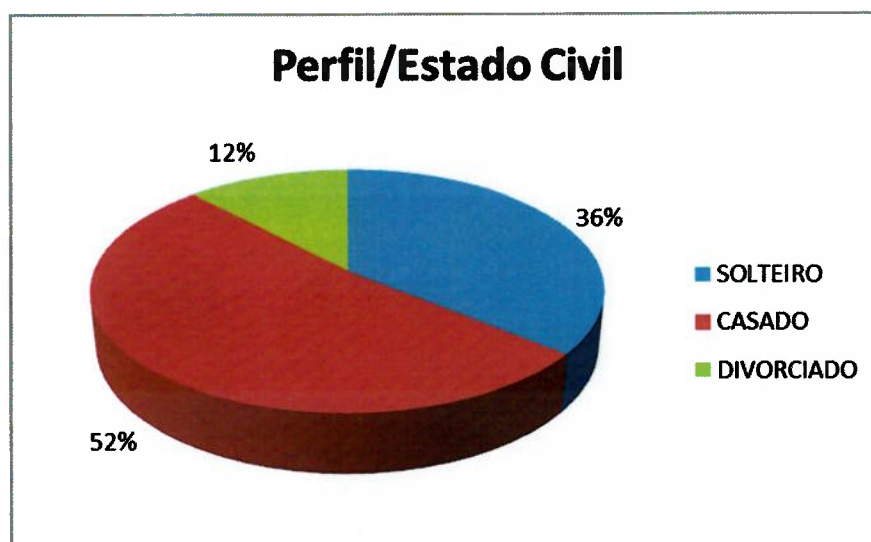
Gráfico 1 - Sexo



Neste sentido, quanto ao sexo, observou-se que 52% são do sexo masculino e 48% do sexo feminino.

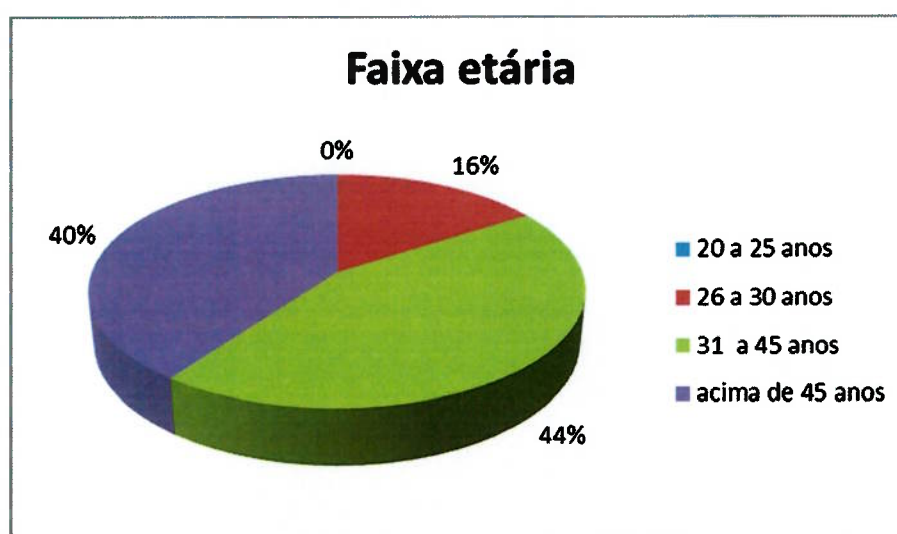
Segundo os dados contidos no gráfico 1, há equilíbrio entre os colaboradores do sexo masculino e feminino.

Gráfico 2 – Estado civil



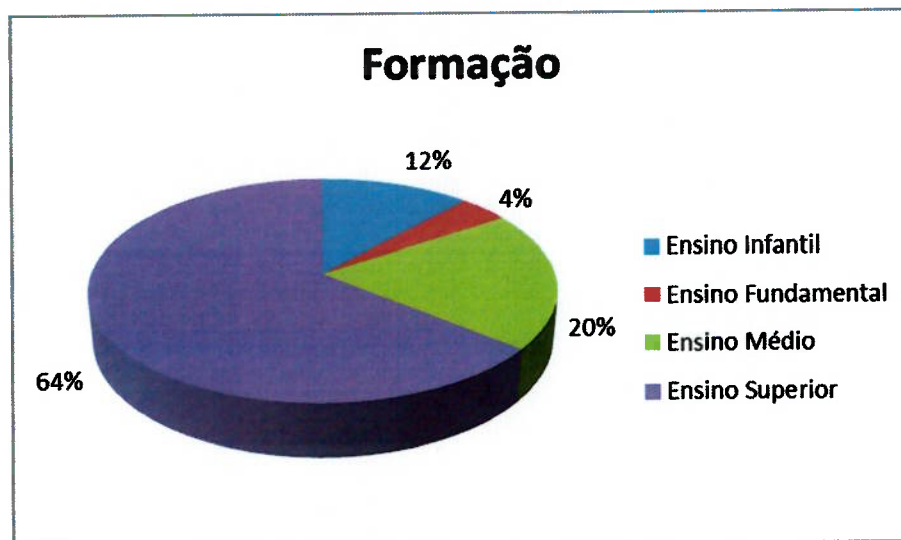
As informações sobre o estado civil indicam que existe predominância dos casados, com 52%, sobre os solteiros e divorciados, sendo 36% solteiros e apenas 12% divorciados.

Gráfico 3 – Faixa etária



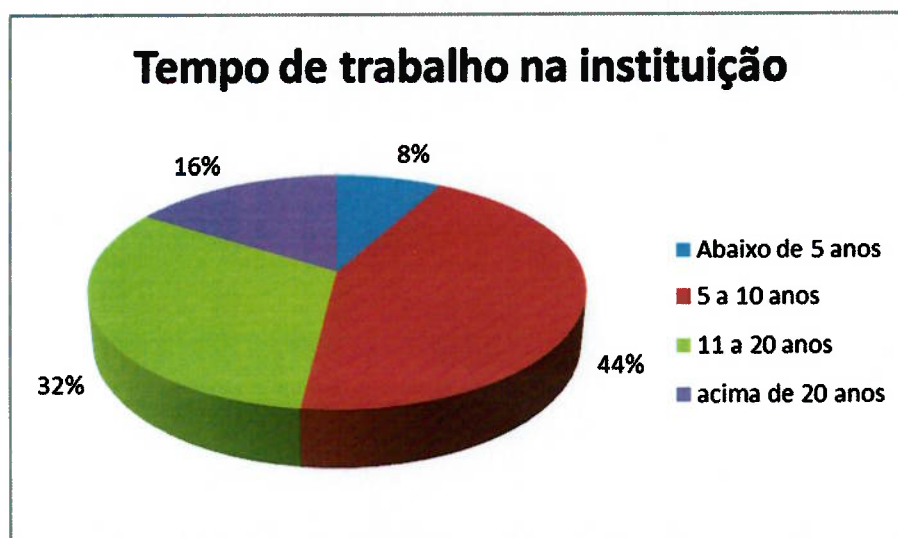
Destaca-se que 44% da amostra possuem entre 31 a 45 anos e 40% estão acima de 45 anos, revelando que os colaboradores da instituição se encontram em uma faixa etária elevada, o que sugere maior experiência do corpo funcional.

Gráfico 4 - Formação



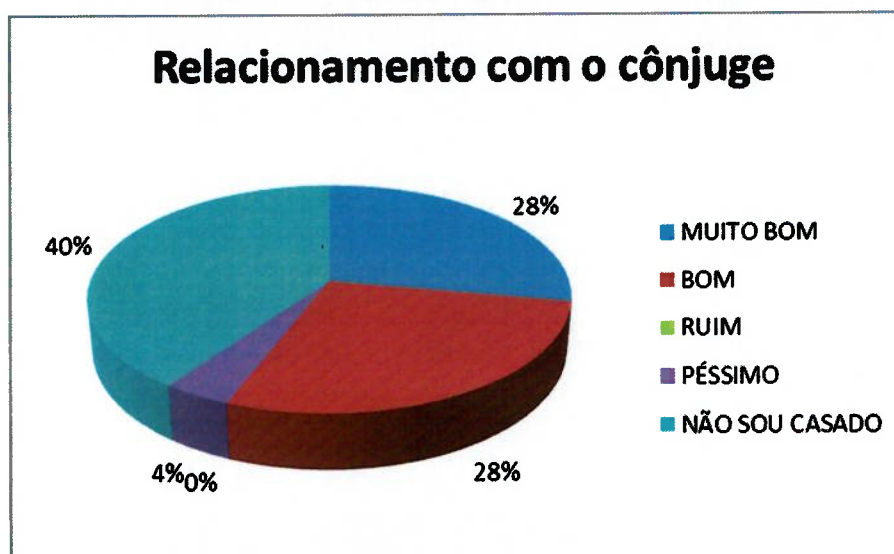
Como se pôde constatar, há uma expressiva concentração - 64% - de respondentes, com nível de ensino superior e uma significativa parcela de respondentes com nível de ensino médio, o que acentua a característica da instituição de possuir colaboradores com alto nível de educação formal.

Ressalta-se também, a pequena e única parcela que estudaram até o ensino fundamental, 4%, e que pertencem à equipe administrativa da instituição, contra 12%, que estudaram até o ensino infantil e são representados pela equipe da copa e limpeza, contratadas por indicação, pois na ocasião a instituição não adotava o processo seletivo para a seleção de seus colaboradores e não havia exigência de nível de escolaridade para fazer parte do quadro de funcionários.

Gráfico 5 – Tempo de trabalho na Instituição

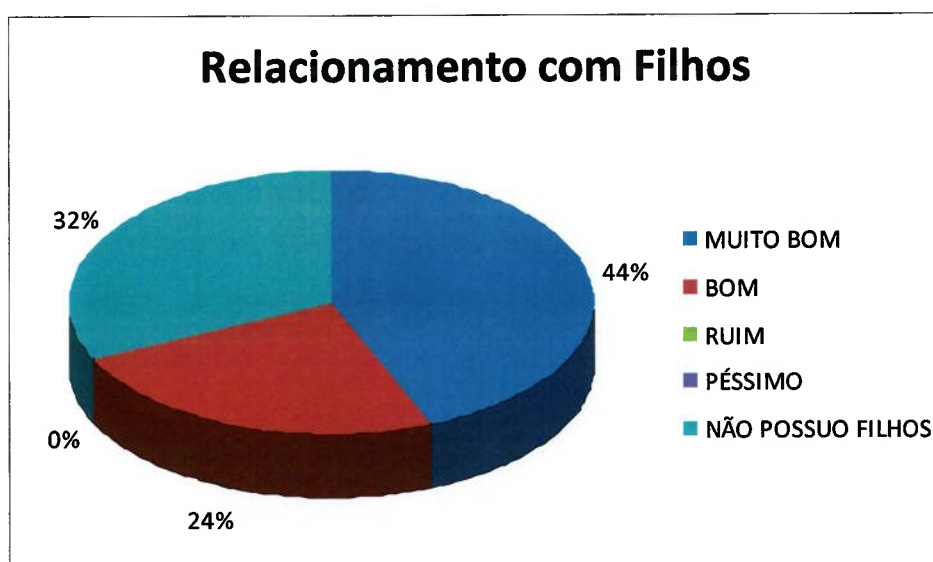
Os dados contidos no gráfico nº 5 revelam que 8% dos colaboradores estão abaixo de 5 anos na instituição. Confirma-se, entretanto, a permanência dos colaboradores na Instituição, o que significa que o índice de rotatividade não é expressivo, uma vez que a maioria dos colaboradores, 44% está na instituição entre 5 a 10 anos, sendo que 32% possuem de 11 a 20 anos de serviço e 16% representam os colaboradores mais antigos, acima de 20 anos de serviço.

Gráfico 6 – Relacionamento com o cônjuge



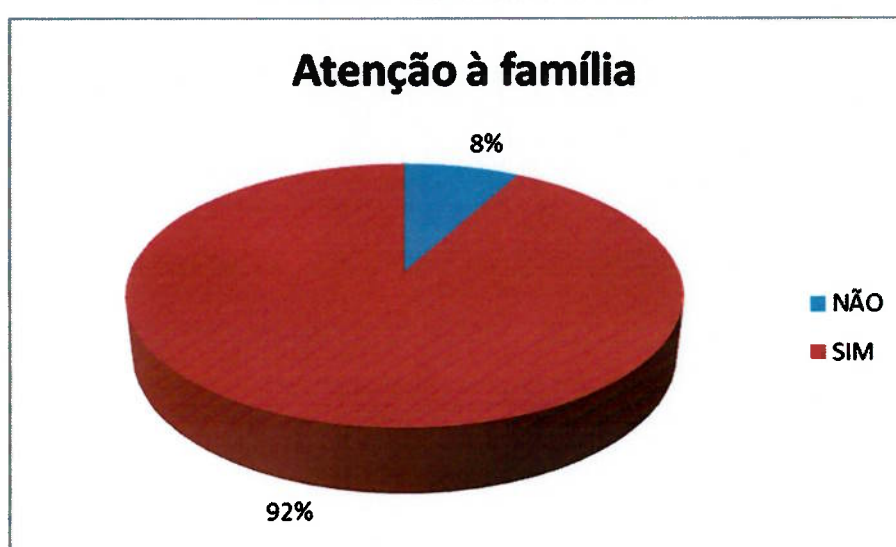
O gráfico nº 6 acima mostra que 40% dos colaboradores consideram que possuem um relacionamento muito bom, seguido de 28% que afirmam que seu relacionamento com o cônjuge é bom, contra 4% que considera péssimo; os demais, cerca de, 28%, não são casados. Pode-se concluir que o relacionamento com o cônjuge é positivo, pois atingem um nível com mais de 50% de satisfação.

Gráfico 7 – Relacionamento com filhos



Conforme apresenta o gráfico nº 7, cerca de 44% dos colaboradores responderam possuir um relacionamento muito bom com os filhos , seguidos de 32% que possuem um relacionamento bom e os demais, 24% não possuem filhos. Revelando que a satisfação predomina e que estruturam e organizam suas vidas equilibrando trabalho e família, havendo tempo, sobretudo, para dar amor, afeto e proteção aos filhos.

Gráfico 8 – Atenção à família



O gráfico nº 8 acima apresenta que, quando questionados sobre a disponibilidade de atenção para a família, 92% dos colaboradores responderam que sim e apenas 8% que não dispõem de atenção suficiente para a família. Portanto, este item é satisfatório, pois atingiu um nível de 92% de positividade.

Gráfico 9 – Nível de informação quanto às responsabilidades de sua função

Constatou-se no gráfico acima que 96% dos colaboradores foram informados sobre as responsabilidades da função que desenvolveriam, revelando que a instituição preocupa-se com os sentimentos e ambições do colaborador, evitando a criação de expectativas falsas quanto à execução de sua função, contra 4% que respondeu que possivelmente foi informado.

Gráfico 10 – Cumprimento das responsabilidades destinadas à sua função

Do total dos que participaram da pesquisa, a resposta foi unânime, 100% afirmaram que sempre cumprem as responsabilidades que são destinadas à sua

função. Demonstra-se, pois, que possuem experiência do serviço que executam, fazendo uso adequado de técnicas. Dessa forma, merecem confiança, pois, cumprem com os deveres e obrigações traçados pela instituição.

Gráfico 11 – Desempenho do trabalho buscando obter resultados melhores do que os esperados pela empresa



Quando questionados se cada um desempenha suas atividades buscando obter resultados melhores do que aqueles esperados pela empresa, o gráfico nº 11 apresentou que 88% dos colaboradores sempre buscam melhores resultados do que o esperado, seguido de 8% que raramente buscam obter resultados melhores, e apenas 4% responderam que nunca buscam melhores resultados. Portanto, pode-se considerar um resultado positivo, diante dos 88% dos colaboradores que são merecedores de total confiança, pois, empenham-se em cumprir seus deveres e obrigações acima das exigências da função.

Gráfico 12 – Recebimento de tarefas muito inferiores à sua capacidade ou competências profissionais



Dos respondentes, 48% afirmaram que raramente recebem atividades inferiores a sua capacidade ou competências profissionais, ainda 36% responderam que nunca recebem tarefas inferiores, contra 16% que afirma que sempre recebe. Portanto, este item é satisfatório, pois atingiu um nível de 84% de satisfação. Todavia, não seria correto menosprezar os 16% que sempre recebem tarefas inferiores a sua capacidade ou competências, visto que há grande possibilidade de resultar em aborrecimento, frustração e ansiedade, por parte desses colaboradores, por não haver condições necessárias para que possam atuar em atividades mais adequadas aos seus projetos profissionais e onde possam empregar e desenvolver seus pontos fortes.

Gráfico 13 – Oportunidade de crescimento na carreira

Verificou-se no gráfico nº 13 que 92% dos colaboradores não acreditam que há oportunidade de crescimento em sua carreira, perante 8% que acreditam que há oportunidade de crescimento. Trata-se de uma organização de pequeno porte, onde há baixíssimo nível de rotatividade e todos os cargos oferecidos já estão devidamente preenchidos; indicando que a oportunidade de crescimento profissional é praticamente nula na instituição.

Gráfico 14 – Capacitação para assumir maiores ou mais responsabilidades

No gráfico nº 14, verificou-se que 84% dos colaboradores afirmam se sentir aptos para assumir maiores ou mais responsabilidades. Já 16% negaram se sentirem aptos para assumir tais responsabilidades. Pelo que podemos observar, a instituição não oferece oportunidades aos colaboradores ou até mesmo não os incentiva a assumir maiores ou mais responsabilidades, podendo acarretar em insatisfação e desmotivação.

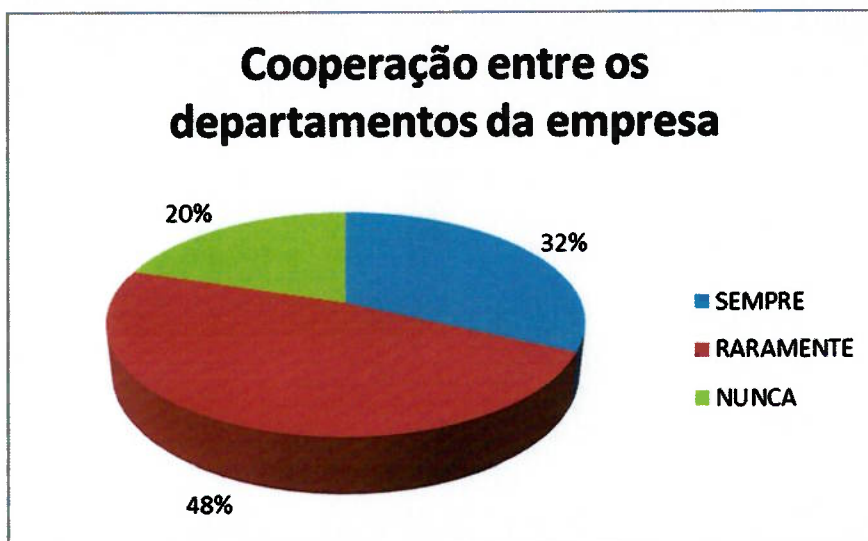
Gráfico 15 – Possibilidade de trabalhar em outro departamento da empresa



Constatou-se no gráfico acima que 76% dos colaboradores gostariam de trabalhar em outro departamento da empresa, evidenciando que mais de 50% estão insatisfeitos com a execução de suas atividades e atribuições, contra 24% dos colaboradores que responderam que não gostariam de mudar.

Gráfico 16 – Dedicção à carreira na empresa

O gráfico nº 16 refere-se à felicidade em dedicar o resto da carreira na mesma empresa, e, 56% dos colaboradores responderam que sim perante 44% que responderam negativamente. Demonstra-se que mais de 50% dos colaboradores sentem orgulho e se identificam com os valores da instituição, o que representa que são comprometidos, capazes de exercer esforços consideráveis para ajudar a instituição a alcançar seus objetivos. Todavia, o nível de classificação negativa, 44%, merece atenção, pois, a reação das pessoas à satisfação ou a não satisfação de uma necessidade variam. A instituição pode não estar condizente aos anseios do colaborador, cabendo salientar que o colaborador tem um papel importante e que outras pessoas contam com elas. Entretanto, é preciso que haja compatibilidade de oferta e desejo, pois, a empresa escolhe o colaborador, mas também cabe ao colaborador escolher a empresa.

Gráfico 17 – Cooperação entre os departamentos da empresa

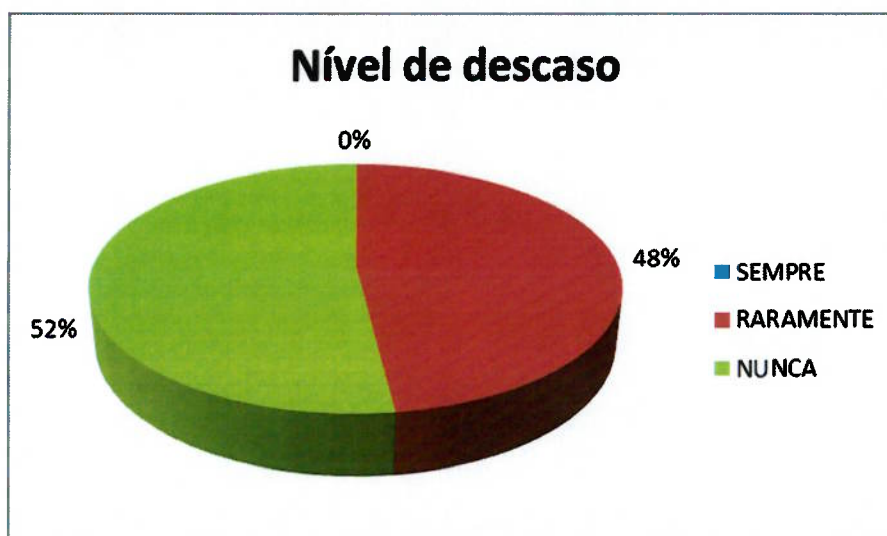
No item relacionado a existir um relacionamento de cooperação entre os departamentos da empresa, 48% informaram que raramente existe um relacionamento de cooperação, ainda 20% responderam que nunca há, contra 32% que afirma que sempre há um relacionamento de cooperação entre os departamentos. Isto se deve ao companheirismo que existe em alguns grupos e em outros, não. Portanto, este item é insatisfatório, pois atingiu um nível de 68% de insatisfação. É necessário haver interferência da instituição para evitar o impacto no crescimento organizacional e pessoal, pois a cooperação entre os departamentos é de suma importância para que haja um ambiente agradável e para que todos consigam alcançar os objetivos comuns.

Gráfico 18 – Cooperação e ajuda mútua entre os colegas da mesma unidade/departamento

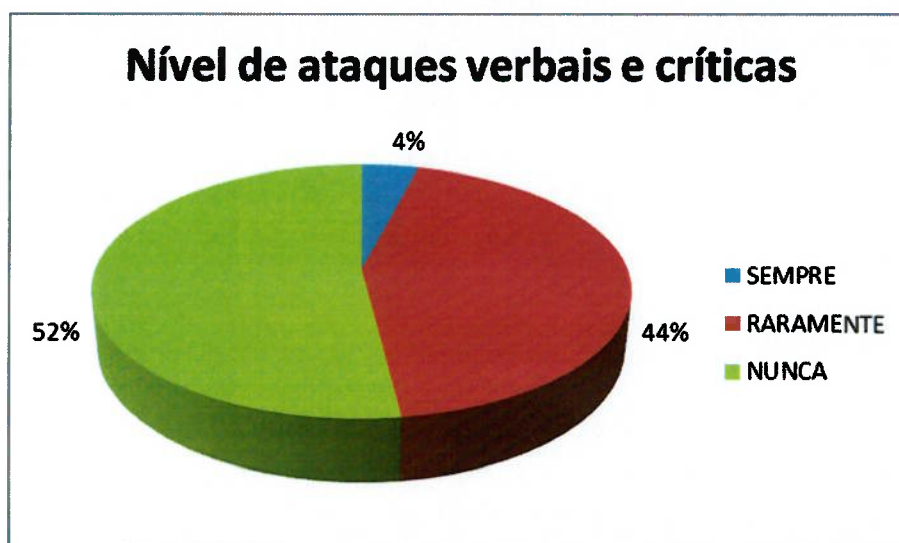


No gráfico nº 18, 52% dos colaboradores consideram que existe cooperação e ajuda mútua entre os colegas da mesma unidade, enquanto que 48% consideram que não há ajuda mútua. Nota-se que há certo equilíbrio entre os respondentes, visto que a diferença é de apenas 4% entre os que negaram que existe cooperação e ajuda mútua entre os colegas da mesma unidade, e os que afirmam existir cooperação. A situação apresentada indica que há unidades de trabalho que executam suas tarefas harmoniosamente, enquanto outras apresentam colegas de trabalho insatisfeitos e desmotivados. Nota-se a presença, de competição, individualidade e falta de compreensão da limitação do outro. É necessário que entendam que a diversidade de habilidade é que enriquece a equipe e que as forças estão na soma das partes, que é o todo.

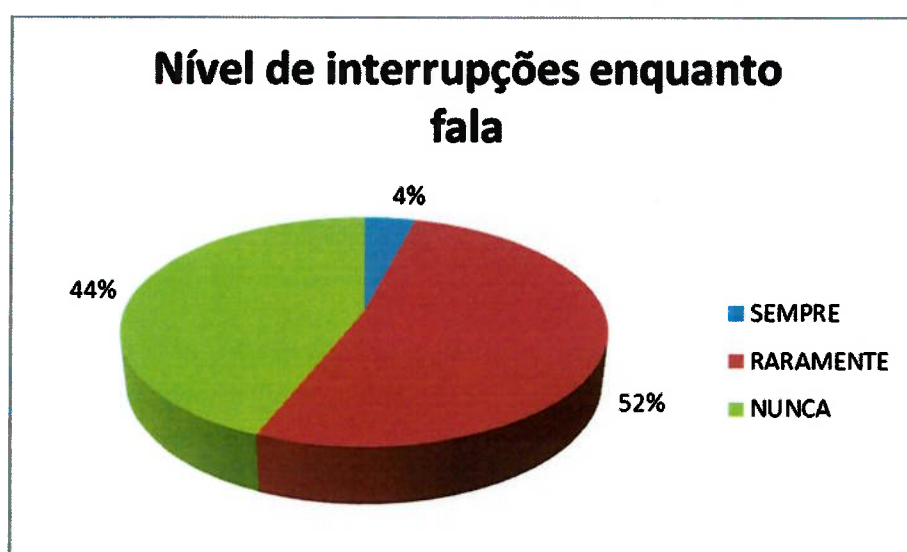
Gráfico 19 – Nível de descaso



Com base no gráfico nº 19 é possível perceber que 52% dos colaboradores nunca se sentem ignorados e nunca se dirigem a terceiros como se eles não existissem. Já 48% raramente se sentem ignorados, porém, mesmo que isso ocorra raramente, é um número considerável e que pode tornar-se frequente, mostrando que esses colaboradores necessitam realizar uma autoanálise positiva. Procurar entender se estariam contribuindo com algumas atitudes para que sejam alvo desse tipo de situação e, se identificar, mudar o comportamento. É importante também conversar com a pessoa ou pessoas que os ignoram, pois, as pessoas que agem dessa forma podem não perceber o quanto isso é prejudicial.

Gráfico 20 – Nível de Ataques verbais e críticas

No gráfico nº 20, apesar de pouco mais de 50% ter afirmado que não recebem ataques verbais, um número considerável, 44% informaram que raramente recebem e o mais grave é o resultado de 4% que responderam que sempre recebem ataques verbais criticando trabalhos realizados. Isto pode ser interpretado como preconceito, intolerância ou até mesmo competitividade. A pessoa que sofre o ataque dia após dia passa a sentir-se entristecido, humilhado, podendo causar adoecimento e até mesmo em estresse.

Gráfico 21 – Nível de interrupção enquanto fala

No gráfico nº 21, 52% responderam que raramente são interrompidas continuamente quando falam, 44% nunca são interrompidas e 4% afirmam que sempre são interrompidas. Seria considerado um fator positivo se não houvesse a presença de 4% dos colaboradores que afirmaram serem sempre interrompidos. Isto pode indicar que está havendo falta de confiança e excesso de individualismo, podendo provocar sensações e sentimentos de raiva, humilhação, indignação, rejeição, até porque, é preciso fazer com que o outro sinta-se parte da conversa para haver comunicação.

Gráfico 22 – Investimentos da empresa em treinamentos



No gráfico nº 22, 52% dos colaboradores responderam que a empresa investe em treinamentos necessários para o desenvolvimento profissional enquanto 48% dos colaboradores informaram que a empresa não investe. É importante salientar que 48% é um número expressivo e que pode ser negativo. Para que este quadro seja revertido, a organização poderá desenvolver um processo de plano de carreira contínuo entre os colaboradores com o objetivo de atender aos interesses de ambos e assim garantir a satisfação e motivação.

Gráfico 23 – Aplicação de treinamento recebido na execução do trabalho

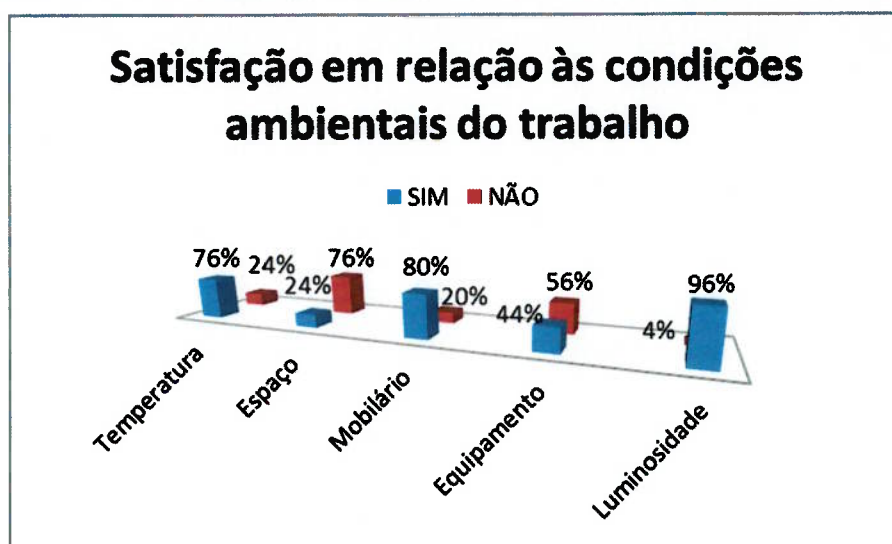
No gráfico nº 23, 80% dos colaboradores responderam que o treinamento que recebem os capacita a fazer bem o seu trabalho, demonstrando ser um item satisfatório, pois o treinamento prepara e aperfeiçoa o conhecimento, habilidades e aptidões oferecendo altos níveis de desenvolvimento, enquanto 20% responderam que o treinamento não os capacita a fazer bem o seu trabalho.

Gráfico 24 – Segurança quanto à estabilidade do emprego

No gráfico nº 24, 60% dos colaboradores afirmam que se sentem seguros em relação à estabilidade no emprego; um número interessante, que demonstra a

confiança em seu desempenho, capacidade pessoal e profissional ou simplesmente por constatar que o índice de rotatividade da instituição é baixíssimo, considerando que o tempo de prestação de serviço varia entre 5 a 20 anos conforme gráfico nº 5, que indica o tempo de trabalho na instituição. Já 40% responderam que não se sentem seguros em relação à estabilidade no emprego, isto pode ter sido gerado devido à política administrativa imprevisível provocada pela gestão administrativa que sofre eleição a cada quatro anos e também por ameaças verbais indiretas, quando o número de inscrições *versus* alunos matriculados diminuem.

Gráfico 25 – Satisfação em relação às condições ambientais do trabalho



O gráfico nº 25 refere-se a satisfação referente as condições ambientais em relação ao local de trabalho, constatando-se que 76% dos colaboradores classificaram o item temperatura como satisfatório e 24% como insatisfatório.

O item espaço teve 76% de insatisfação e apenas 24% de satisfação.

No item mobiliário, a avaliação foi de 80% para satisfeitos contra 20% de insatisfeitos.

A classificação do item equipamento, obteve como resultado 56% de insatisfação para 44% de satisfação.

Em relação ao item luminosidade, o resultado apresentado foi de 96% para satisfeitos e apenas 4% para insatisfeitos.

Analizada a percepção dos colaboradores quanto à temperatura, espaço, mobiliário, equipamento e luminosidade, de modo geral, as condições ambientais do local de trabalho são satisfatórias considerando que a soma das avaliações dos colaboradores que responderam, sim, totalizaram 320% contra 180% que responderam, não.

Importante salientar que os itens: espaço e equipamentos estão deixando a desejar na opinião dos colaboradores, elevando a importância de priorizar melhorias nesse sentido.

Gráfico 26 – Indicação a amigo para trabalhar na empresa



O gráfico acima apresenta um resultado positivo, considerando que 76% dos colaboradores indicariam a organização para um amigo trabalhar. Isso mostra que o funcionário não tem vergonha em dizer que trabalha na organização, tem gratidão pelo que recebem e que lhes permite realizar parte de seus desejos.

Gráfico 27 – Desestruturação da vida ao deixar a empresa

A questão acima busca identificar se a vida dos colaboradores ficaria desestruturada se decidissem deixar a empresa, e o resultado apresentado mostrou certo equilíbrio entre os que afirmaram que ficaria desestruturada e os que responderam que não ficaria desestruturada. Para os 56% que afirmaram que a vida ficaria desestruturada, as perdas seriam grandes, havendo uma dependência total pelo emprego, o que pode ser em decorrência da remuneração e benefícios oferecidos que comprometeriam a sobrevivência. Em relação aos 44% que responderam que a vida não se desestruturaria, pode-se considerar que estejam seguros que conseguiriam outra vaga no mercado de trabalho, com salário equiparado, através da experiência adquirida, pelo grau de escolaridade ou simplesmente pelo prazer de mudança de ares, com a possibilidade de exercer outro cargo/função.

Gráfico 28 – Nível de satisfação em trabalhar na empresa

O gráfico acima mostra que o orgulho e o bem estar de pertencer ao quadro de funcionários da organização é marcante para a maioria dos colaboradores, que correspondem a 84% da amostra pesquisada; seguidos de 16% que responderam que não se sentem satisfeitos na empresa levando em consideração tudo o que ela lhe oferece. Esse indicador é bastante significativo e retrata uma relação harmônica entre os colaboradores e a organização onde trabalham. Existe por parte dos colaboradores um sentimento confortável em estar na organização.

5 CONCLUSÃO

A diferença das organizações está baseada nos funcionários, ou seja, através da qualidade com que executam suas funções. A dissociação da palavra investimento da palavra custo é primordial para encontrar meios e investir para que a equipe se mantenha.

A busca pela qualidade não deve ser considerada como um diferencial para tornar as organizações competitivas, mas uma condição de sobrevivência, entretanto, é de suma importância partir da organização a concentração de esforços para alcançar o comprometimento humano. Desta forma, este trabalho teve como pergunta: Há interferência da qualidade de vida no comprometimento organizacional?

O objetivo principal foi de analisar a qualidade de vida no trabalho e a relação do indivíduo com a instituição, buscando verificar quais os fatores que afetam o comprometimento no trabalho e tendo como objetivos específicos: Identificar o perfil dos funcionários; os fatores que afetam a QVT; o tipo de comprometimento predominante e apresentar sugestões de melhorias.

Para maior aprofundamento sobre o tema, propôs-se uma pesquisa bibliográfica e um estudo de caso em uma instituição que se constitui como empresa de pequeno porte do setor de serviços, havendo a elaboração de um questionário considerando os seguintes tópicos: Perfil, fatores extra-trabalho e fatores internos da organização.

A pesquisa revelou certa insatisfação em relação a alguns fatores que englobam a qualidade de vida no trabalho. Pessoas insatisfeitas contaminam as outras, podendo refletir consideravelmente na qualidade do trabalho e no comprometimento organizacional.

O número de colaboradores homens e mulheres são equivalentes. Não há discriminação em relação a gênero, fato que pode ser observado pela gerência representada por homens e mulheres.

O vínculo dos colaboradores com a instituição varia entre cinco e acima de vinte anos, além de a instituição possuir colaboradores, cerca de 64% com nível superior. Atualmente, para participar do processo seletivo e ingressar na área administrativa é necessário cursar ou possuir o ensino superior completo. Esta necessidade deve-se à proposta de facilitar a comunicação de forma clara, saber comportar-se, facilitar a aprendizagem e fornecimento de informações a Professores e alunos.

Na instituição ainda há funcionários que compõem a área administrativa com nível de ensino fundamental, bem como funcionários da copa e limpeza com nível de ensino infantil, pois, na ocasião, a contratação ocorreu através de indicação, o que não mais se permite. Assim como não mais é permitido à contratação de familiares, fato muito comum há alguns anos e que representa um número bastante considerável na organização.

Os itens relacionamento com o cônjuge, filhos e disposição de atenção à família, foram satisfatório. É possível conciliar sem problemas a vida pessoal com o trabalho. O tempo dedicado ao trabalho, não afeta a vida familiar e amorosa.

O campo responsabilidade teve avaliação positiva. Os colaboradores, em sua maioria, transparecem, através de atitudes, a existência dessa responsabilidade, respeitando o que entendem ser importante para si e isso é adquirido através de estímulos internos.

Quanto à carreira, os itens avaliados foram, de certa forma, insatisfatórios, considerando que os colaboradores anseiam em sua maioria por melhores oportunidades. É necessário que a organização proporcione aos colaboradores espaço para o progresso e realização. É preciso enriquecer o trabalho, entender as necessidades dos colaboradores no que diz respeito às suas atividades pessoais, aos seus interesses de crescimento profissional e à sua família, por exemplo.

No campo relacionamento interpessoal, alguns itens foram avaliados de forma negativa, e outros, positiva, em que a interferência da organização se faz necessária devido a presença de conflitos dentro de unidades de serviço. Ignorar, apenas tornará o problema mais complexo, pois cada pessoa possui diferentes opiniões e personalidades que precisam ser respeitadas. É preciso cuidado para evitar a difusão do conflito a outras pessoas e principalmente evitar que afete a qualidade do trabalho e o comprometimento organizacional.

O campo treinamento e desenvolvimento teve avaliação positiva. A organização colabora com um determinado valor aos funcionários que desejam realizar o primeiro curso superior. O colaborador efetua o pagamento da mensalidade, encaminha o comprovante para a organização e em seguida é depositado o valor acordado através de termo de compromisso. Após conclusão de curso, se desejar, recebe um curso totalmente gratuito e de livre escolha na própria instituição.

Com relação ao campo estabilidade no emprego, o resultado foi positivo, o que, para a organização, é bom, pois ao se sentirem seguros, realizam serviços com qualidade, harmonia, satisfação e motivação, o que resulta em maior rendimento. Apesar de sentirem-se amparados, têm consciência de que são contratados em regime CLT – Consolidação das leis trabalhistas e, portanto, não podem aproveitar-se disso e faltar com o profissionalismo, pois podem ser demitidos. A instituição mantém o quadro de funcionários, efetuando demissões por solicitação do próprio colaborador e alguns casos excepcionais por falta de interesse em pleno período de experiência. Algumas demissões são realizadas quando há troca de gestores.

É importante dizer que uma gestão tem duração de quatro anos, podendo ser renovada por mais quatro e assim sucessivamente.

No campo referente a satisfação com as condições ambientais do local de trabalho, foi classificado de forma positiva no que engloba os itens temperatura,

mobiliário e luminosidade. Os itens espaço e equipamentos tiveram avaliação negativa.

O espaço não está dividido de forma a agrupar colaboradores de uma mesma unidade de serviço. Há funcionários da unidade de infraestrutura distribuídos por várias outras unidades de serviço, dificultando a comunicação e com vazão para outras pessoas burlarem a hierarquia, resultando em conflitos.

A unidade de atendimento é separada da unidade acadêmica por um simples biombo. Local em que o absoluto silêncio se faz necessário para maior concentração evitando erros e retrabalhos.

Quanto ao item equipamentos, os atuais computadores estão deixando a desejar, prejudicando o progresso e agilidade das atividades diárias dos colaboradores, porém, a compra de novos equipamentos já foi solicitada.

O campo imagem da empresa foi avaliado de forma positiva.

O objetivo principal foi alcançado conforme análise do questionário e de acordo com o resultado positivo, com aprovação de 84%, referente ao item: Nível de satisfação em trabalhar na empresa levando em consideração tudo o que ela oferece, pode-se afirmar que há relação do indivíduo com a instituição.

Na unidade objeto desta pesquisa, não há interferência da qualidade de vida no comprometimento organizacional, considerando que os colaboradores, na maioria, sabem administrar o próprio tempo, conseguem adequar as diversas áreas da vida, tendo como consequência o ganho da qualidade em todas. Quase cem por cento dos colaboradores consideram-se satisfeitos trabalhando na organização, diante de tudo o que ela lhe oferece, o que afirma o vínculo e comprometimento para com a organização.

5.1 SUGESTÃO PARA A CONTINUIDADE DO ESTUDO

Como sugestão para a continuidade do estudo, propõe-se:

- Desenvolver um método para estabelecer parâmetros de avaliação das condições de saúde (física, mental e emocional) dos colaboradores.
- Aprofundar o estudo sobre as condições ergonômicas do trabalho, identificando os riscos à saúde dos colaboradores e propor as alterações necessárias, considerando que muitos reclamam de dores de cabeça, no pulso, nos membros e na coluna vertebral.
- Estudos em torno de conflito entre membros da organização, melhorias na profissão e planos de carreira.
- Estudos sobre gestão de pessoas.
- Estudo sobre autorrealização humana visando à melhoria do clima organizacional.
- Elaborar uma pesquisa onde os colaboradores possam apresentar de forma mais pontual a percepção sobre o comprometimento organizacional.
- Realizar levantamento para mensurar o comprometimento organizacional, de forma a relacioná-lo ao resultado dos serviços oferecidos pela organização, promovendo o destaque em relação a outras do mesmo ramo.

Estas questões merecem novos estudos visando compreendê-las, promover um aprofundamento e principalmente sugerir melhorias.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ERGONOMIA. **O que é ergonomia**. Disponível em: <http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=o_que_e_ergonomia>. Acesso em: 18 jul. 2013.

BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt. O conceito de comprometimento: sua natureza e papel nas explicações do comportamento humano no trabalho. **Organização e sociedade**. Bahia. V.1, n.2, p. 77-103, 1994. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/1666>>. Acesso em: 07 jul. 2013.

FREITAS, Maria Ester de; HELOANI, Roberto; BARRETO, Margarida. **Assédio moral no trabalho**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

GOULDNER, Helen P. Dimensions of Organizational commitment. **Administrative Science Quarterly**. V.4, n.4, p. 468-490, 1960. Disponível em: <<http://www.jstor.org/discover/10.2307/2390769?uid=40529&uid=3737664&uid=40528&uid=5909624&uid=2&uid=3&uid=67&uid=5910200&uid=62&sid=21102569779651>>. Acesso em: 25 jun. 2013.

HIRIGOYEN, Marie França. **Assédio moral: a violência perversa no cotidiano**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000.

LEYMANN, Heinz. **The mobbing encyclopaedia**. Disponível em: <<http://www.leymann.se/English/frame.html>>. Acesso em: 05 jul. 2013.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Produtividade pessoal no trabalho**. São Paulo: Abril, 2001.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MACÊDO, Gutemberg B. de. **Carreira: que rumo seguir?** São Paulo: Editora Gente, 2005.

MARRAS, Jean Pierre; VELOSO, Henrique Maia. **Estresse Ocupacional**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

MOWDAY, Richard T.; STEERS, Richard M.; PORTER, Lyman W. The measurement of organizational commitment. **Journal of Vocational Behavior**. V.14, n.2, p. 224-247, 1979. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/journal/00018791/14/2>>. Acesso em: 07 jul. 2013.

ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SANT'ANA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zélia Miranda (Org.). **Qualidade de vida no trabalho**: abordagens e fundamentos. Rio de Janeiro Belo Horizonte: Elsevier: Campus: Fundação dom Cabral, 2011.

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO

Caro(a) Colaborador(a),

O presente questionário faz parte de um trabalho de conclusão de curso no PECE – Programa de Educação Continuada da EPUSP, e solicito sua colaboração por meio da resolução desse questionário. Você não será identificado e as respostas serão utilizadas unicamente para fins de pesquisa.

Agradeço desde já pela contribuição.

Sexo	Estado Civil	Faixa Etária	Formação	Tempo de trabalho na Instituição
☐ Masculino	☐ Solteiro	☐ de 20 a 25 anos	☐ Ensino Infantil	☐ Abaixo de 05 anos
☐ Feminino	☐ Casado	☐ de 26 a 30 anos	☐ Ensino Fundamental	☐ de 05 a 10 anos
	☐ Divorciado	☐ de 31 a 45 anos	☐ Ensino Médio	☐ de 11 a 20 anos
		☐ acima de 45 anos	☐ Ensino Superior	☐ acima de 20 anos

FATORES EXTRA-TRABALHO

CONVIVÊNCIA FAMILIAR

O relacionamento com meu cônjuge é:

☐ Muito bom ☐ Bom ☐ Ruim ☐ Péssimo ☐ Não sou casado(a)

O relacionamento com meus filhos é:

☐ Muito bom ☐ Bom ☐ Ruim ☐ Péssimo ☐ Não possuo filhos

Você dispõe atenção suficiente para sua família?

☐ não ☐ sim

FATORES INTERNOS DA ORGANIZAÇÃO

RESPONSABILIDADE

Você foi informado das responsabilidades de sua função?

☐ Sim ☐ Não ☐ Possivelmente

Você cumpre as responsabilidades que são destinadas à sua função?

☐ Sempre ☐ Raramente ☐ Nunca

Você desempenha seu trabalho buscando obter resultados melhores do que aqueles esperados pela empresa?

☐ Sempre ☐ Raramente ☐ Nunca

Você recebe tarefas muito inferiores a sua capacidade ou competências profissional?

☐ Sempre ☐ Raramente ☐ Nunca

CARREIRA

Você acredita que há oportunidade de crescimento em sua carreira?

☐ Sim ☐ Não

Você se sente apto para assumir maiores ou mais responsabilidades?

☐ Sim ☐ Não

Você gostaria de trabalhar em outro departamento da empresa?

☐ Sim ☐ Não

Você seria muito feliz em dedicar o resto de sua carreira nesta empresa?

☐ Sim ☐ Não

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Existe um relacionamento de cooperação entre os departamentos da empresa?

☐ Sempre ☐ Raramente ☐ Nunca

Existe cooperação e ajuda mútua entre os colegas da mesma unidade/departamento?

☐ Sim ☐ Não

Você é ignorado. Dirigem-se exclusivamente a terceiros como se não existisse?

☐ Sempre ☐ Raramente ☐ Nunca

Você recebe ataques verbais criticando trabalhos realizados?

☐ Sempre ☐ Raramente ☐ Nunca

Você é interrompida continuamente quando fala?

☐ Sempre ☐ Raramente ☐ Nunca

TREINAMENTO/DESENVOLVIMENTO

A empresa investe em treinamentos necessários para o desenvolvimento profissional de seus funcionários?

☐ Sim ☐ Não

Se a resposta acima foi afirmativa, o treinamento que você recebe o capacita a fazer bem o seu trabalho?

☐ Sim ☐ Não

ESTABILIDADE NO EMPREGO

Você se sente seguro em relação à estabilidade de seu emprego?

☐ Sim ☐ Não

CONDIÇÕES FÍSICAS DE TRABALHO

As condições ambientais do seu local de trabalho são satisfatórias?

Temperatura ☐ Sim ☐ Não

Espaço ☐ Sim ☐ Não

Mobiliário ☐ Sim ☐ Não

Equipamento ☐ Sim ☐ Não

Luminosidade ☐ Sim ☐ Não

IMAGEM DA EMPRESA

Você indicaria um amigo para trabalhar na sua empresa?

☐ Sim ☐ Não

Se você decidisse deixar a empresa, sua vida ficaria desestruturada?

☐ Sim ☐ Não

Você se sente satisfeito trabalhando na empresa levando em consideração tudo o que ela lhe oferece?

() Sim () Não