

Qualidade de vida no trabalho: estudo de caso em uma escola de idiomas

Moisés Barbosa Junior (UTFPR) moisesjrbarbosa@gmail.com

Thayza Silva Faria (UTFPR) tha.yza@hotmail.com

Ana Caroline Dzulinski (UTFPR) acdzulinski@hotmail.com

Resumo:

O presente estudo tem o objetivo de analisar os níveis de satisfação de qualidade de vida no trabalho que são percebidos pelos professores, funcionários de uma escola de idiomas que está localizada na cidade de Ponta Grossa – PR. A pesquisa foi feita com 7 professores voluntários que atuam na escola de idiomas, no mês de agosto de 2017. A pesquisa foi feita por meio de questionários com perguntas fechadas baseadas no modelo de Walton (1973), adaptado por Timossi (2009), que contém 35 questões que são divididas em 8 critérios para melhor análise da satisfação do conjunto da qualidade de vida no trabalho. A pesquisa pode ser classificada de natureza aplicada, quantitativa e exploratória. Com base nos resultados dos questionários, a análise mostra que os funcionários estão em um nível “muito satisfeito” com relação à QVT, uma vez que a média de satisfação entre os critérios está elevado. O critério com maior satisfação é o de relevância social, assim, os funcionários se sentem muito satisfeitos e orgulhosos com a imagem da escola perante a sociedade. E o critério que obteve o menor nível, apesar de estar em um nível de satisfação, é o de oportunidades, fazendo com que a escola tenha a chance de melhorar o desenvolvimento da carreira de seus funcionários.

Palavras chave: Qualidade de vida no trabalho, Modelo de Walton, Escola de idiomas

Quality of work life: a case study in a language school

Abstract

The present study aims to analyze the levels of quality of life satisfaction at work that are perceived by teachers who are employees of a language school that is located in the city of Ponta Grossa - PR. The research was done with 7 volunteer teachers who work in the language school, in the month of August of 2017. The research was done through questionnaires with closed questions based on Walton's model (1973) that was adapted by Timossi (2009) that contains 35 questions that are divided into 8 criteria for a better analysis of the satisfaction of the quality of life at work. The research can be classified of applied nature, quantitative and exploratory. Based on the results of the questionnaires, the analysis shows that the employees are at a very satisfied level with respect to QVT, since the average satisfaction among the criteria is high. The criterion with the greatest satisfaction is that of social relevance, thus, the employees feel very satisfied and proud with the image of the school before the society. And the criterion that achieved the lowest level, despite being at a level of satisfaction, is that of opportunities, making the school have a chance to improve the career development of its employees.

Key-words: Quality of work life, Walton's Model, Language school

1. Introdução

É de extrema importância que o bem-estar dos colaboradores seja assegurado, tanto dentro do ambiente de trabalho quanto na esfera pessoal. Com isso, a influência que o trabalho tem na vida pessoal e vice-versa deve ser estudada, a fim do desenvolvimento de um melhor desempenho nas atividades cotidianas e para que os colaboradores tenham satisfação ao realiza-las.

O mercado está cada vez mais competitivo e demanda que gerentes priorizem o bem-estar dos seus colaboradores. Sendo assim, as organizações vêm buscando meios que incentivem a qualidade de vida no trabalho (QVT), uma vez que os ativos intangíveis são o que determinam o sucesso de uma empresa, garantindo o bem-estar do indivíduo.

Com isso, nota-se que os trabalhos acerca da QVT dos indivíduos tem aumentado exponencialmente, com o intuito da melhoria contínua, uma vez que o homem não é tido apenas como gerador de lucro, mas um ativo intangível de extrema importância para a organização.

Para mensurar a qualidade de vida no trabalho, o presente trabalho utilizou a aplicação modelo de Walton (1973), em uma escola de idiomas, localizada no município de Ponta Grossa – PR, objetivando avaliar a percepção que o indivíduo tem em seu ambiente de trabalho, para que melhorias sejam feitas promovendo o melhor desempenho dos colaboradores.

Após contextualizar a pesquisa apresentando a justificativa e o objetivo do estudo, o artigo segue a seguinte estrutura: as definições de QVT, o modelo de Walton e sua utilização, a metodologia utilizada na pesquisa, análise dos resultados obtidos e conclusões do estudo.

2. Qualidade de vida no trabalho (QVT)

Com o passar dos anos, o conceito de qualidade de vida no trabalho (QVT) vem sofrendo alterações, uma vez que há necessidade em abranger diversos aspectos relacionados ao trabalho do indivíduo.

Como explica Borges et al (2016), a QVT surgiu por volta da década de 50, “quando se deu início ao uso da abordagem sócio técnica”. Já na década de 60, a QVT ganha maior expressão, pois é quando aspectos relacionados ao rendimento, bem-estar e saúde do indivíduo começam a estar em pauta dentro das organizações. E é em 1970 que a QVT é assumida “publicamente”, a partir de trabalhos do professor Louis Davis, com estudos sobre desenho de cargos (AHRENS, 2016; BORGES et al, 2016).

Entretanto, a busca por uma definição por QVT não se limita a estudiosos contemporâneos. O ser-humano sempre buscou otimizar a sua produção, desenvolvendo técnicas que ajudassem ao melhor desempenho do trabalho e às condições neste ambiente.

Com o passar dos anos, leis e normas vêm sendo desenvolvidas para assegurar a melhoria no ambiente de trabalho e garantir que o bem-estar dos indivíduos, bem como a remuneração, sejam justas e estejam em voga ao desempenhar determinada função.

Timossi (2009) defende que a QVT não está sendo discutida apenas atualmente, pois as organizações “estão buscando acompanhar as modificações ocorridas no ambiente empresarial, e em consequência disso concentram grande parte dos seus esforços em possuir um diferencial que lhes possa garantir alguma vantagem competitiva no mercado”.

Embora seja discutida há muito tempo o conceito de QVT, em âmbito nacional o tema ainda é recente, onde aspectos ligados ao ambiente de trabalho e satisfação individual do trabalhador são consideradas dentro das empresas (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

Para Albuquerque e Limongi-França (1998), a QVT 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”.

Tendo em vista a melhor maneira do indivíduo desempenhar seu trabalho, diversos autores defendem a ideia de programas de qualidade de vida no trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2004; TIMOSSI, 2009). Esses programas buscam integrar o trabalhador com a empresa, com “atividades associativas e esportivas; eventos de turismo e cultura; atendimento à família; processos de seleção e avaliação de desempenho, carreira, remuneração e programas participativo” (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

Sendo assim, “entende-se que a QVT é uma forma de facilitar e satisfazer o trabalhador, desenvolvendo a ideia que as pessoas quando trabalham no ambiente adequado estarão mais satisfeitas e desenvolverão melhor sua produção” (AHRENS, 2016).

A QVT deve estar presente em todas as esferas de estudo, física, ambiental e psicológica, levando em conta o bem-estar no contexto pessoal e profissional, onde haja consonância para com a vida e o trabalho do indivíduo. O indivíduo deve ser estudado integralmente, não em partes.

3. O modelo de Walton

Em 1973, Richard Walton desenvolveu um questionário para avaliação da QVT, onde, até os dias de hoje, tem uma grande utilidade, pois o modelo aborda fatores sociais, psicológicos e sociais do trabalhador.

O modelo possui oito critérios, sendo eles: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidade, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida e relevância social da vida no trabalho - aquilo que é percebido pelo trabalhador quanto à relação da empresa com a comunidade, bem como o impacto dos produtos e serviços na sociedade.

Os oito critérios propostos por Walton (1973) são:

- a) Compensação justa e adequada: o salário pago aos colaboradores deve ser adequado ao trabalho exercido e deve atender às necessidades econômicas para que o funcionário se sinta satisfeito em relação a tal critério;
- b) Condições de trabalho: condiz com os equipamentos, a saúde física e emocional, número de horas trabalhadas, a segurança e a satisfação do colaborador no ambiente em que exerce suas atividades profissionais;
- c) Uso das capacidades de trabalho: autonomia do colaborador, poder expressar suas opiniões e desenvolver meios e técnicas de realizar o trabalho de maneira mais confortável;
- d) Oportunidade de avanço profissional: os incentivos no ambiente de trabalho e como o colaborador pode avançar profissionalmente dentro da organização além da segurança que o colaborador deve sentir com relação ao seu emprego;
- e) Integração social no trabalho: relaciona-se ao convívio entre todos os colaboradores, bem como a pacificidade dentro do ambiente laboral, excluindo discriminações e percebendo a igualdade de oportunidades;

- f) Constitucionalismo: o entendimento do colaborador em relação às leis e normas que garantem o seu bem-estar, o respeito que a empresa demonstra ao seu colaborador tratando-se do cumprimento de direitos e deveres;
- g) Relação entre trabalho e vida: a esfera pessoal (família, amigos, comunidade) não deve impactar negativamente na esfera profissional e vice-versa, deve haver um equilíbrio entre os dois âmbitos;
- h) Relevância social: a percepção em relação à importância e ao impacto social que o colaborador tem de seu trabalho, de que maneira que o colaborador entende que a imagem da organização é passada para a sociedade;

Para Mônaco e Guimarães (2000, p.75), “o Modelo de Walton é o mais completo processo de diagnóstico de Qualidade de Vida no Trabalho, levando em consideração os fatores intra e extra empresa.” Sendo assim, o Modelo de Walton para a análise da QVT é um instrumento que vai auxiliar as organizações a entenderem como seus colaboradores se sentem e quais pontos podem ser melhorados.

3. Metodologia

3.1 Ambiente analisado

O ambiente considerado na pesquisa relatada neste artigo refere-se a uma escola de idiomas localizada no município de Ponta Grossa, no estado do Paraná, abrangendo 3 unidades na cidade. Há mais de 5 anos atua no ramo de educação, contando com 9 profissionais, na unidade estudada, capacitados para ensinar diversos idiomas, além de outros colaboradores que são responsáveis por diferentes funções dentro da empresa.

Neste estudo, a amostra foi composta por 7 instrutores de idiomas, um percentual de 77,7% do total de profissionais.

3.2 Classificação da pesquisa.

A pesquisa é de aplicada, quantitativa e exploratória. Aplicada, pois o estudo foi realizado em um determinado local. Quantitativa, onde os dados coletados foram analisados numericamente. E exploratória pois foi investigado o que acontece com determinada amostra a partir de um objetivo específico.

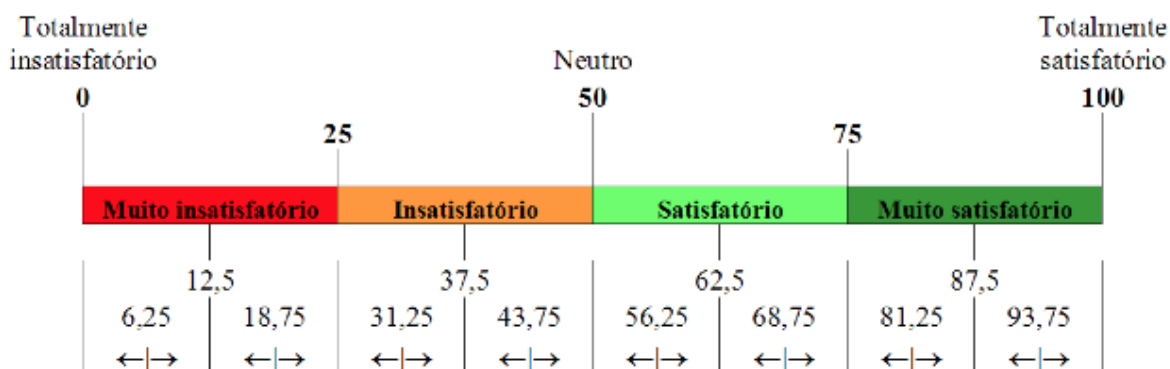
3.3 Coleta de dados

Por meio de entrevistas individuais, os questionários foram aplicados no mês de agosto de 2017 para que se pudesse fazer a coleta dos dados necessários para a pesquisa.

O anonimato de cada respondente e da empresa foi mantido conforme exigência. Os dados pessoais dos entrevistados foram cedidos pela empresa estudada.

3.4 O Modelo de Walton

O modelo de Walton (1973) foi utilizado para avaliar a QVT dos instrutores de idiomas na empresa estudada, composto por 35 questões fechadas, que são divididas em 8 critérios do conjunto de satisfação da QVT, onde o respondente pode optar entre uma escala de cinco respostas. O questionário foi escolhido pela facilidade de coletado dos dados e da clareza apresentada pelas questões



Fonte: Timossi et al. 2009

Figura 1 - Classificação da QVT

A escala proposta por Timossi et al (2009) varia em um percentual entre 0 a 100, onde entre 0 e 25 é muito insatisfeito e entre 76 e 100 muito satisfeito. Os pontos entre 25 e 50 e entre 51 e 75 são classificados como insatisfeito e satisfeito, respectivamente. O ponto médio, 50, é classificado como nível neutro.

Em uma escala de 1 a 5, onde 1 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, os respondentes escolhem a opção que mais se adequa à percepção sobre a QVT.

4. Resultados

4.1 Dados sociodemográficos

A composição do público alvo da pesquisa é mostrada nos gráficos a seguir.

O Gráfico 1 mostra o estado civil dos pesquisados, representando os estados de divorciado e solteiro, onde 28,57% da amostra responderam que são divorciados e 71,43% responderam que são solteiros.

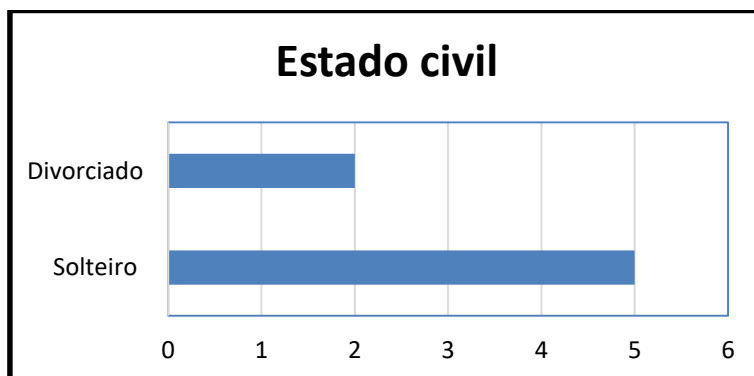


Gráfico 1 – Estado civil dos pesquisados

O Gráfico 2 trata da faixa etária dos pesquisados que trabalham na escola. 57,14% têm entre 20 e 29 anos de idade e 42,86% tem 30 anos ou mais de idade.

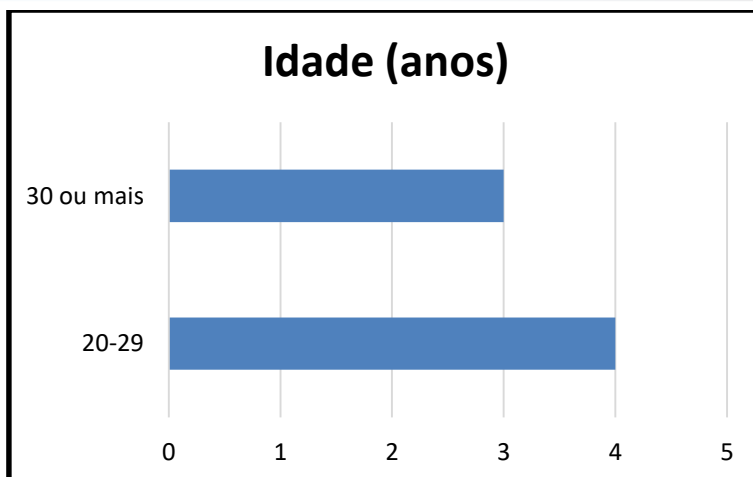


Gráfico 2 – Idade, em anos, dos respondentes

Quanto ao gênero dos pesquisados, o gráfico 3 mostra que 71,43% responderam ser do sexo feminino e 28,57% responderam ser do sexo masculino.

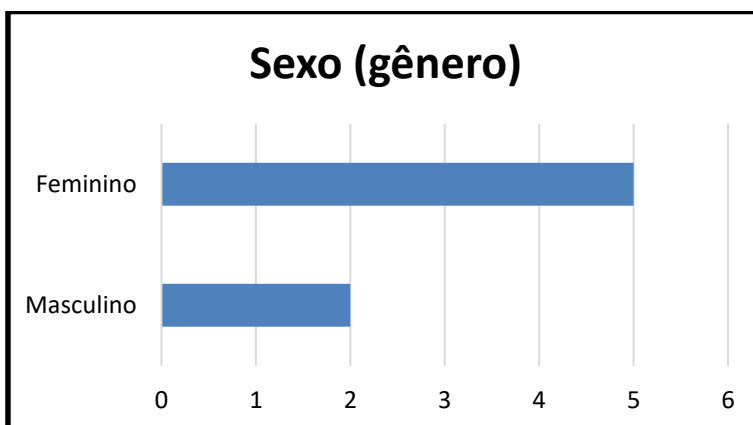


Gráfico 3 – Gênero dos respondentes

A amostra é, em sua maioria, composta por jovens do sexo feminino e com pouco tempo desempenhando a função de professor na escola de idiomas.

Sendo assim, a seguir os resultados encontrados com a aplicação do modelo de Walton serão expostos.

4.2 Aplicação do modelo de Walton (1973)

O seguinte gráfico apresenta o resultado geral obtido por meio da aplicação do modelo de Walton.

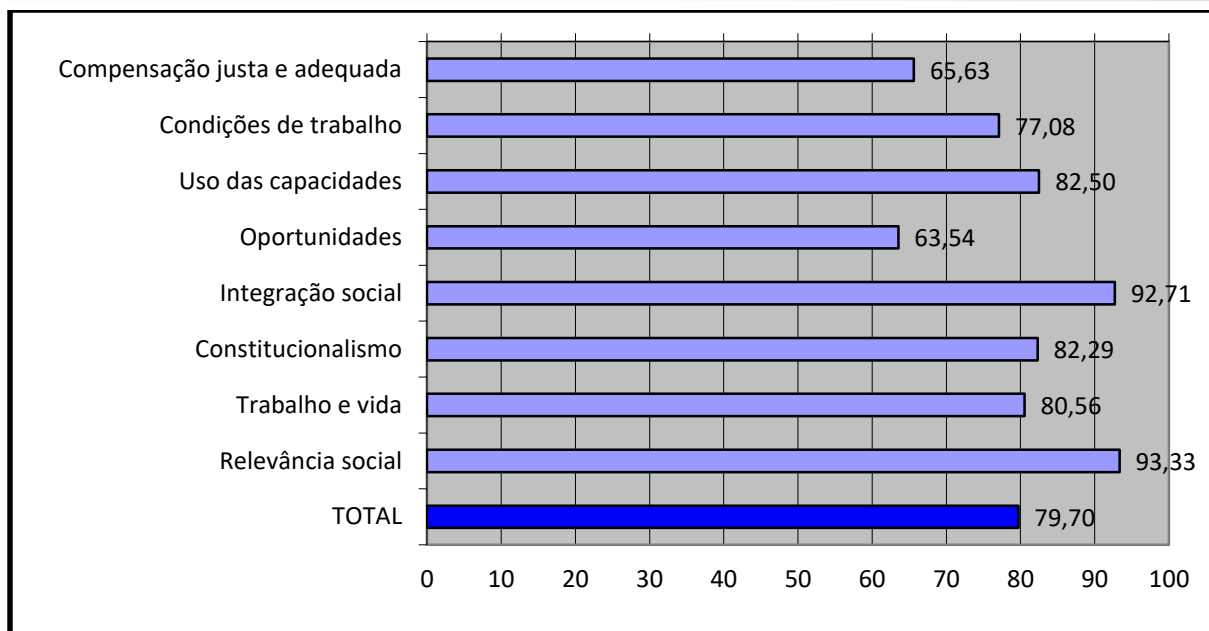


Gráfico 4 – Nível de satisfação referente à QVT e seus indicadores

O critério de compensação justa e adequada diz respeito aos salários e benefícios que os funcionários recebem e busca-se analisar se eles concordam com o que recebem de acordo com a atividade desempenhada. Para Chiavenato (2010) a remuneração é uma contraprestação pelo trabalho de uma pessoa a qual empenha parte de si, sua dedicação, seu esforço pessoal, com conhecimentos habilidades e deve receber uma retribuição adequada. De acordo com a pesquisa, os resultados mostram que o nível de satisfação dos funcionários com relação à compensação está em 65,63%, ou seja, o nível é satisfeito, de acordo com a escala de classificação de níveis da QVT.

Com relação ao critério de condições no trabalho, que diz respeito às questões físicas do ambiente de trabalho como segurança, prevenção de acidentes, prevenção de doenças, entre outros, o nível de satisfação dos pesquisados é de 77,08% significando que eles estão satisfeitos com o ambiente em que desempenham suas funções profissionais.

O uso das capacidades é o critério que trata de questões como autonomia, se o funcionário se identifica com as atividades realizadas e se ele consegue satisfazer as necessidades de acordo com suas habilidades. Os funcionários responderam que estão muito satisfeitos com esse critério, pois seu nível de satisfação encontra-se em 82,50%, isso significa que eles possuem totais condições de usar suas capacidades da maneira que mais lhes satisfazem.

Quanto às oportunidades, os funcionários encontram-se satisfeitos, uma vez que seu nível de satisfação esta em 63,54%. Este critério está relacionado com as oportunidades de crescimento pessoal e profissional e de segurança de trabalho garantido que a escola oferece para seus funcionários. Foi o critério que obteve a menor média quanto ao nível de satisfação, apesar de se encontrar no nível satisfeito. Isso pode ser devido ao fato de que os funcionários tenham um desejo de se desenvolver em sua carreira maior do que eles percebem que a escola pode lhes oferecer.

O critério de integração social está em um nível de satisfação de 92,71, desse modo, os funcionários estão muito satisfeitos com a convivência social no ambiente de trabalho, mostrando que há harmonia e afinidades com os colegas. A boa socialização é um critério importante para um alto nível de satisfação na QVT.

O constitucionalismo é um critério que está relacionado com o respeito aos direitos dos funcionários, uma vez que eles tem direito à liberdade de expressão e privacidade por exemplo, além de que a empresa deve respeitá-los de acordo com as suas capacidades e não exigir muito mais daquilo que não cabe, aos funcionários, oferecer. O nível de satisfação dos funcionários para tal critério está em 82,29 significando que eles estão muito satisfeitos e que a empresa tem exercido o constitucionalismo.

Para que um trabalhador se sinta satisfeito, é necessário que ele tenha um equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional, de maneira que a empresa não consuma todo o seu tempo com o trabalho fazendo com que ele não tenha mais espaço para o lazer e convivência com a sua família ou amigos. A pesquisa mostra que os funcionários da escola estão muito satisfeitos com a abertura que a escola dá para que eles possam investir em sua vida pessoal e que seu trabalho não a afeta, o nível de satisfação está em 80,56.

De acordo com a pesquisa, o maior nível de satisfação dos funcionários entre os critérios é com relação a relevância social da escola. O critério está em um nível de 93,33 o que é muito satisfeito. Isso mostra que os funcionários se agradam da imagem que a escola exerce perante os clientes e a sociedade, eles se sentem orgulhosos com a qualidade do serviço ofertado.

A média geral, mostrada no gráfico 4, indica que os professores da escola de idiomas estão muito satisfeitos em relação à QVT, de acordo com o parâmetro usado para classificação dos dados, disposto na figura 1.

5. Conclusões

Com o intuito de analisar os indicadores de qualidade de vida no trabalho de professores em uma escola de idiomas, os resultados mostram que, de acordo com a percepção dos pesquisados, o nível de satisfação é muito satisfeito. Isso mostra que a escola tem a preocupação em oferecer não somente uma atividade remunerada, mas também um ambiente onde seus funcionários encontram qualidade no trabalho.

De acordo com os critérios apresentados, nota-se que a maior satisfação dos funcionários é com a relevância social da escola. Sendo assim, os funcionários sentem orgulho da escola em que trabalham por causa dos serviços de qualidade ofertados – no qual eles fazem parte – e eles também consideram que a sociedade tem uma boa imagem da escola.

O critério de oportunidades pode ser melhorado, mesmo estando em um nível satisfatório, mas foi o que atingiu a menor média de satisfação. A rotatividade e absenteísmo podem ser afetados quando os funcionários não se sentem seguros com as suas atividades, de modo que a qualidade dos serviços ganhe inconstância, como consequência. O desenvolvimento progressivo do endomarketing ajudará os funcionários se sentirem mais seguros e com maior visão de crescimento de carreira, uma vez que maiores incentivos e motivações, como treinamentos para qualificação, e melhoria no dinamismo de atividades e comunicação interna, fará o funcionário se sentir mais valorizado e mais a vontade para exercer suas atividades.

Assim, conclui-se que existe qualidade de vida no trabalho na escola de idiomas e que os professores que lá trabalham estão muito satisfeitos com a qualidade oferecida.

Referências

AHRENS, R de B. *Proposta de uma ferramenta de análise de ambiente organizacional com foco em QV, QVT e clima organizacional*. 2016. 97 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Ponta Grossa, 2016.

ALBUQUERQUE, L. G.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total*. RAUSP - Revista de Administração - v. 33, n. 2. São Paulo: FEA/USP, p. 40-51, abril/junho 1998.

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

LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Qualidade de Vida no Trabalho: QVT*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MÔNACO, F. de F. e GUIMARÃES, V.N. *Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da gerência de administração dos correios*. RAC, v.4, n.3, set./dez., p.67-88, 2000.

TIMOSSI, L. S. *Correlações entre a qualidade de vida e a qualidade de vida no trabalho em colaboradores das indústrias de laticínios*. Ponta Grossa, 2009. 180 f. Dissertação (mestrado em Engenharia da Produção) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

TIMOSSI, L. S.; PEDROSO, B.; FRANCISCO, A. C.; PILATTI, L. A. *A avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho: uma adaptação do modelo de Walton*. Bioprodução: qualidade de vida e criação do conhecimento. Ponta Grossa, Ed. UTFPR, 2009.

WALTON, R. E. *Quality of working life: what is it?* Sloan Management Review, Cambridge, USA, v. 15, n. 1, p. 11- 21, dec. 1973