

Qualidade de vida no trabalho pela ótica da sustentabilidade

Quality of work life through sustainability options

Calidad de vida en el trabajo desde la perspectiva de la sostenibilidad

Recebido: 15/05/2020 | Revisado: 01/06/2020 | Aceito: 02/06/2020 | Publicado: 16/06/2020

Barbara Alessandra Vieira de Brito

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-6518-9145>

Universidade Municipal de São Caetano do Sul, Brasil

E-mail: barbara.vbrito@ifac.edu.br

João Cesar de Souza Ferreira

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-3705-8746>

Universidade Municipal de São Caetano do Sul, Brasil

E-mail: joaocezar81@gmail.com

Raquel da Silva Pereira

ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-6656-080X>

Universidade Municipal de São Caetano do Sul, Brasil

E-mail: raquel.pereira@prof.uscs.edu.br

Resumo

Ao se falar sobre a Responsabilidade Social Corporativa (RSC) é necessário analisar sobre a QVT, pois o bem-estar social está também vinculado ao bem-estar dos funcionários. A QVT associada a sustentabilidade apresenta a maioria de seus estudos na área de engenharia. O tema ainda vem conquistando espaço nas publicações de Administração e Ciências sociais, o que representa um *gap* a ser explorado por novas pesquisas. Diante deste cenário essa pesquisa colabora para que se avance em termos de melhoria da saúde do trabalhador, de sua produtividade, contribuindo para uma melhor compreensão do contexto da relação entre empresa, funcionário e prática sustentável. A abordagem escolhida foi a de método qualitativo. O instrumento de coleta de dados foi composto por um roteiro contendo questões norteadoras abertas, baseadas na perspectiva de Walton e na dimensão social dos Indicadores Ethos para negócios sustentáveis e responsáveis. As conclusões da pesquisa revelaram que a empresa pesquisada, mesmo não tendo um programa de QVT formalizado, oferece uma boa qualidade de vida fora do trabalho a seus funcionários e que embora a empresa não manifeste

formalmente práticas relativas a sustentabilidade, as ações da empresa vão ao encontro do que se preconiza na sustentabilidade socioambiental.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho; Sustentabilidade; Responsabilidade social corporativa.

Abstract

When talking about Corporate Social Responsibility (CSR) it is necessary to analyze about QVT, since social welfare is also linked to the well-being of employees. The QVT associated with sustainability presents most of its studies in the area of engineering. The theme is still gaining ground in the publications of Administration and Social Sciences, which represents a gap to be explored by new researches. Given this scenario, this research contributes to improving the health of workers and their productivity, contributing to a better understanding of the relationship between company, employee and sustainable practice. The approach chosen was that of a qualitative method. The data collection instrument consisted of a script containing open guiding questions, based on the perspective of Walton and the social dimension of the Ethos Indicators for sustainable and responsible businesses. The research findings revealed that the company surveyed, even though it did not have a formal QLT program, offers a good quality of life outside of work to its employees and that although the company does not formally express practices regarding sustainability, the company's actions go to meeting of what is advocated in socio-environmental sustainability.

Keywords: Quality of life at work; Sustainability; Corporate social responsibility.

Resumen

Cuando se habla de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), es necesario analizar QVT, ya que el bienestar social también está relacionado con el bienestar de los empleados. El QVT asociado con la sostenibilidad presenta la mayoría de sus estudios en el área de ingeniería. El tema todavía está ganando espacio en las publicaciones de Administración y Ciencias Sociales, lo que representa una brecha para ser explorada por nuevas investigaciones. En vista de este escenario, esta investigación colabora para avanzar en términos de mejorar la salud y la productividad de los trabajadores, contribuyendo a una mejor comprensión del contexto de la relación entre la empresa, el empleado y la práctica sostenible. El enfoque elegido fue el del método cualitativo. El instrumento de recopilación de datos estaba compuesto por un guión que contenía preguntas orientadoras abiertas, basadas en la perspectiva de Walton y la dimensión social de los Indicadores Ethos para empresas sostenibles y responsables. Los

resultados de la investigación revelaron que la empresa investigada, a pesar de que no tiene un programa QVT formal, ofrece una buena calidad de vida fuera del trabajo a sus empleados y que, aunque la empresa no manifiesta formalmente prácticas relacionadas con la sostenibilidad, las acciones de la empresa van a cumplir con lo que se aboga por la sostenibilidad socioambiental.

Palabras clave: Calidad de vida en el trabajo; Sostenibilidad; Responsabilidad social corporativa.

1. Introdução

Os estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) estão focados no desenvolvimento de ações que uma empresa pode adotar para aumentar a satisfação de seus funcionários e, conseqüentemente, melhorar os resultados de seu trabalho (Yamamoto, Messina & Xavier, 2018). Na atualidade, a oferta de QVT é considerada uma condição estratégica de competitividade das empresas.

Outro aspecto que também vem crescendo como vantagem competitiva é a sustentabilidade socioambiental corporativa. Muito se tem questionado sobre o papel das empresas em relação ao bem-estar social (BM&FBovespa, 2010), cobrando delas uma geração de valor a partir da busca por resultados não apenas ambientais, mas também sociais (Roble, Rossini & Oliveira, 2016).

Ainda segundo os autores, ao se falar sobre a Responsabilidade Social Corporativa (RSC) é também necessário analisar sobre a QVT, pois o bem-estar social está também vinculado ao bem-estar dos funcionários.

Conforme Roble, Rossini & Oliveira (2016), estudos sobre QVT têm sido mais relacionados a pesquisas na área de saúde. O tema vem conquistando espaço nas publicações de Administração, Engenharia e Ciências Sociais. Ao se tratar da QVT associada a sustentabilidade, os autores encontraram 90 artigos disponíveis no repositório *Web of Science*, sendo em sua maioria, 26 artigos, na área de engenharia. Mesmo assim, ainda é considerado pequeno o número de artigos que associam esses dois temas, o que torna necessário, portanto, que o assunto seja alvo de novas pesquisas.

Diante deste cenário é justificável o estudo sobre a percepção da QVT inserida no contexto da sustentabilidade, como forma de valorização do trabalho humano. Essa pesquisa colabora para que se avance em termos de melhoria da saúde do trabalhador, de sua produtividade, contribuindo para uma melhor compreensão do contexto da relação entre

empresa, funcionário e prática sustentável.

1.1 Referencial Teórico

Para fundamentar esta pesquisa buscou-se suporte teórico sobre sustentabilidade, QVT a relação entre ambos.

1.1.1 Sustentabilidade

A palavra “sustentável” tem origem no latim *sustentare* e significa defender, apoiar, sustentar, conservar. Segundo o dicionário Michaelis (ano) sustentabilidade é uma qualidade, característica ou condição de sustentável.

Apesar do conceito de sustentabilidade ter começado a ser desenvolvido na Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano, no ano de 1972 em Estocolmo, esse ainda não parece ser um consenso na literatura (Lindsey, 2011). Os significados atribuídos ao termo variam de acordo com o número de perspectivas e vinculações ao contexto e a área de atuação (Stepanyan, Littlejohn & Margaryan, 2013).

De acordo com Barbosa, Drach & Corbella (2014), apesar da ausência de consenso no conceito de sustentabilidade, a procura do equilíbrio entre as necessidades do homem e a preservação ambiental é uma ideia aceita por todos. Bañon Gomis *et al* (2011), também destacam um outro consenso sobre o termo, que é fato de ele representar algo positivo, considerando-se as suas dimensões econômica, social e ambiental.

Parente (2000) conceitua a sustentabilidade como sendo a gestão empresarial que equilibra o lucro, o cuidado com meio ambiente e o desenvolvimento social. Já para Jacobi, Raufflet & Arruda (2011), sustentabilidade é a capacidade de resistir e durar, enfatizando que para os indivíduos a sustentabilidade é o potencial de conservação do bem-estar por um grande período de tempo, o que possui dimensões econômicas, ambientais e sociais.

Pereira (2013) afirma que sustentabilidade necessita estar vinculada ao contexto do campo de atuação da empresa, o que remete a atrelar esse conceito ao de desenvolvimento sustentável. Mitcham (1995), afirma que a ideia de desenvolvimento sustentável surgiu a partir dos debates ocorridos, entre 1960 a 1970, a respeito do estilo de vida em países industriais e demanda por crescimento econômico de desenvolvimento. Essas reflexões levaram à ideia de que o desenvolvimento sustentável combina o equilíbrio entre os limites do

crescimento e a necessidade de desenvolvimento, bem como a redução de impactos ambientais.

Por meio do conceito do *triple bottom line*, o desenvolvimento sustentável chega no mundo corporativo. A proposta apresentada por Elkington (1994) propõe que a avaliação do desenvolvimento sustentável seja analisada por meio dos pilares ambiental, que avalia os impactos gerados pelas atividades organizacionais e as estratégias criadas para reduzi-los; econômico, que aponta para o lucro da empresa, e o pilar social (Silva, 2015; Elkington, 2012), pautado nas questões da dignidade humana e direcionada nos direitos humanos, direito dos trabalhadores, ética, e envolvimento com a comunidade.

Com isso, as empresas assumem a responsabilidade de, além de gerar riquezas, desenvolverem estratégias para a promoção do bem-estar social e ambiental. De acordo com a ONU, é necessário um engajamento tanto do estilo de vida das famílias, das formas de produção das indústrias e das estratégias de gestão das organizações para que o desenvolvimento sustentável aconteça (Vieira, 2016).

A ONU (2015) promoveu um encontro com mais de 150 líderes mundiais, que se reuniram em Nova York, com o objetivo de fazer uma agenda para o desenvolvimento sustentável. Essa agenda contém 17 objetivos, que devem ser implementados por todos os países até 2030 e visa reparar os erros cometidos e evitar que os mesmos sejam repetidos. Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) são:

- Erradicação da pobreza
- Fome zero e agricultura sustentável
- Saúde e bem-estar
- Educação de qualidade
- Igualdade de gênero
- Água potável e saneamento
- Energia acessível e limpa
- Trabalho decente e crescimento econômico
- Indústria, inovação e infraestrutura
- Redução das desigualdades
- Cidades e comunidades sustentáveis
- Consumo e produção responsáveis
- Ação contra a mudança global do clima
- Vida na água
- Vida terrestre

- Paz, justiça e instituições eficazes
- Parcerias e meios de implementação.

De acordo com os objetivos dessa pesquisa, os ODS pertinentes a esse trabalho são: erradicação da pobreza, fome zero, saúde e bem-estar e educação de qualidade.

1.1.2 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Para Limongi-França (1997 p.80), “QVT é o conjunto das ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho”. Priori Junior (2007), define que QVT envolve desde condições de trabalho, de saúde e de organização, como treinamentos e capacitações dos trabalhadores, até a participação dos funcionários nos processos da empresa.

Walton (1973) define QVT como sendo, além da legislação que protege o trabalhador, o atendimento de necessidades e aspirações humanas, o que permite inferir que a QVT não é desassociada da vida do indivíduo, conforme Rodrigues (1994) quando diz que os empregados não devem possuir uma vida familiar insatisfatória uma vez que isso acarreta em um trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente, as sociais.

De acordo com Limongi-França (2011), a QVT objetiva promover um ambiente para o desenvolvimento do indivíduo. A empresa precisa se conscientizar de que a saúde do trabalhador está diretamente relacionada à qualidade e produtividade da empresa.

Para se ter uma boa QVT, alguns fatores como saúde, alimentação e abrigo são muito importantes. Além disso, o respeito, a valorização ou apreciação por sua contribuição na empresa, a sensação de que o salário é compatível com a atividade desempenhada são essenciais (ABQV, 2014).

Um ambiente de trabalho é diferenciado por suas qualidades sociais e psicológicas, além das suas condições físicas e materiais. Um ambiente adequado pode evitar e reduzir acidentes de trabalho, faltas e rotatividade, bem como contribuir para um aumento da produtividade e do bom relacionamento interpessoal (Krone et. al., 2013).

Muitos fatores são atribuídos à satisfação e a QVT. Autores dividem opiniões a respeito de quais são as questões mais adequadas sobre o tema. Cabe aos gestores das organizações encontrarem o modelo que melhor se adequa à sua empresa e proporciona um melhor desempenho de seus funcionários.

Um dos modelos mais conhecidos foi desenvolvido por Walton (1973) e propõe oito

categorias conceituais: compensação justa e adequada; condição de trabalho; uso e desenvolvimento de capacidades; oportunidade de crescimento e segurança; integração social na organização; constitucionalismo; o trabalho e o espaço total de vida; e a relevância social do trabalho na vida.

Mais recentemente, o modelo de Sirgy *et al* (2001), que avalia a QVT por meio das necessidades humanas agrupadas em duas categorias: necessidades de ordem superior, que consistem em sociais, de conhecimento, de atualização, estética e de estima, e as necessidades de ordem inferior, que são as de saúde, econômica, de segurança e familiar. Nesse modelo, a QVT é avaliada em relação aos aspectos relacionados à satisfação no trabalho, comprometimento organizacional e espírito de equipe.

No caso do modelo de Zhu & Long (2008), a natureza da QVT está relacionada às características como remuneração e posição hierárquica, atividade de lazer, harmonia interpessoal no trabalho, conforto no ambiente de trabalho e características do próprio trabalho.

1.1.3 Sustentabilidade e QVT

Conforme mencionado, a sustentabilidade está apoiada em três pilares: econômico, social e ambiental. Nesta pesquisa a ênfase foi dada à dimensão social que, segundo o Instituto Ethos (2007 p. 5) é conceituada como sendo “a relação que a empresa estabelece com todos os seus públicos (*stakeholders*) no curto e no longo prazo”.

Esse mesmo Instituto organizou a RSC nos seguintes tópicos: valores, transparência e governança; público interno; meio ambiente; fornecedores; consumidores/clientes; comunidade; governo e sociedade. Dentre esses tópicos destacam-se neste estudo as ações empresariais voltadas ao público interno, ou seja, aos trabalhadores.

Levek *et al* (2002) e Corrêa e Medeiros (2003) envolvem em seus conceitos de RSC a ideia de que as ações adotadas pelas empresas afetam a qualidade de vida de seus funcionários e familiares.

De acordo com Cirino (2014), ao se levar em conta as questões físicas e psicológicas que formam o ambiente de trabalho, a sustentabilidade é percebida como uma forma de melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores e também como a maneira de afastar os fatores de riscos relacionados a saúde e a segurança.

Essa ideia também é defendida por Kitamura *et al.* (2005, p.49) ao afirmarem que “o trabalho propriamente dito, o ambiente de trabalho, e as condições em que são executadas as

tarefas ou atividades do trabalho podem interferir na Qualidade de Vida do Homem”.

Voltando ao conceito de Walton (1973 p.16) que define QVT como o “atendimento de necessidades e aspirações humanas”, Borato (2011), admite que a ideia da RSC poder ser unida à QVT na medida em que as organizações programem ações de gestão que objetivem o bem-estar de seus trabalhadores. Para o autor, a empresa preocupada com a RSC, também estará preocupada com a QVT.

Segundo o Instituto Ethos (2016), qualquer discussão sobre sustentabilidade deve abordar a RSC, pois são conceitos integrados. Seguindo esse raciocínio, o Instituto e o Sebrae desenvolveram os Indicadores Ethos-Sebrae para Micro e Pequenas Empresas, com o objetivo de fazer o conhecimento sobre sustentabilidade e RSC se transformarem em utilidade, sendo possível integrá-los aos negócios.

Para tanto, esses indicadores são medidos por meio de um questionário de diagnóstico que possibilitará levantar os aspectos mais importantes na gestão responsável, como a melhoria da qualidade de suas relações com empregados, fornecedores e clientes. Na dimensão social desse instrumento, foram definidas as seguintes categorias: relação com os empregados, compromisso com o desenvolvimento profissional, saúde e segurança dos empregados e relacionamento com a comunidade. Feita a explanação conceitual, passa-se a apresentar as questões metodológicas desta pesquisa.

2. Metodologia

Trata-se de um estudo exploratório-descritivo, de abordagem qualitativa (Creswell, 2007). Foram entrevistados quatro funcionários de uma instituição denominacional que administra 45 igrejas, 15 colégios e uma clínica de tratamento natural. A amostragem foi feita após apresentação do que seria a pesquisa junto ao Departamento de Recursos Humanos, que dirigiu o convite a funcionários que tivessem facilidade de comunicação e que aceitassem participar da pesquisa. A seleção reuniu quatro funcionários: duas mulheres e dois homens, sendo uma mulher e um homem solteiros e uma mulher e um homem casados não entre si. Essa escolha se deu porque há algumas diferenças entre os benefícios oferecidos para casados e solteiros.

Foram feitas entrevistas individuais, seguindo um roteiro com 12 perguntas norteadoras realizadas por um dos pesquisadores autores deste artigo.

2.1 Instrumento de aferição e variáveis

No início da entrevista os sujeitos responderam a questões fechadas sobre aspectos socioeconômicos e demográficos como: sexo, status conjugal, habitação e nível educacional.

O instrumento de coleta de dados foi composto por um roteiro contendo questões norteadoras abertas, baseadas na perspectiva de Walton (1973) quanto a QVT e na dimensão social dos Indicadores Ethos (2016) para negócios sustentáveis e responsáveis.

O local de realização da entrevista foi o ambiente privado de uma sala disponibilizada pela psicóloga do departamento de recursos humanos da referida instituição, no horário da manhã obedecendo a disponibilidade dos entrevistados. As entrevistas foram gravadas utilizando-se um celular e tiveram duração média de 60 minutos.

Os dados foram transcritos e analisados de acordo com as técnicas de análise de conteúdo (Bardin, 2011). O índice de aproveitamento de 72,73% se mostra confiável por se apresentar maior 70%. Segundo Rohlf (1970) quanto menor for a distorção dos dados através de um alto grau de ajuste, mais consistente se mostra o método, sendo que este grau de ajuste deve ser superior a 0,7, não comprometendo a análise dos dados por inconsistência.

A próxima etapa consistiu na análise das entrevistas, para a qual se utilizou o software Iramuteq que permitiu aplicar a técnica de Classificação Hierárquica Descendente, que possui a finalidade de compreender a relação hierárquica das palavras no texto (Reinert, 1987) tornando que seja possível organizar a coocorrência das palavras e analisar o corpus de texto (Sbalchiero & Tuzzi, 2016).

Os indivíduos que aceitaram participar do estudo assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido.

3. Resultados e Discussão

A partir da sistematização do conjunto textual, apresenta-se a seguir a caracterização da amostra e análise dos dados. Conforme o Quadro 1.

Quadro 1 - Caracterização da amostra.

| | | E1 | E2 | E3 | E4 |
|------------------|----------|----|----|----|----|
| Sexo | M | x | x | | |
| | F | | | x | x |
| Faixa Etária | 20 a 30 | x | | | x |
| | 31 a 40 | | | x | |
| | 41 a50 | x | | | |
| Escolaridade | Médio | x | | x | x |
| | Superior | | x | | |
| Estado Civil | Solteiro | x | | | x |
| | Casado | | x | x | |
| Tempo de Empresa | 1 a 5 | x | | x | x |
| | 6 a 10 | | x | | |
| Residência | Própria | | | x | |
| | Empresa | x | x | | x |

Fonte: Dados da pesquisa.

A amostra foi selecionada contemplando uma variação entre sexo, faixa etária, escolaridade, estado civil, tempo de empresa e residência, com o objetivo de contemplar todas as dimensões da organização.

Uma boa análise para ser considerada adequada, deve atender as especificidades do perfil de cada grupo a ser estudado (Moraes, 1999).

3.1 Análise de conteúdo

O corpus geral foi constituído de um texto, separados em 69 segmentos de texto (ST's), com aproveitamento de 59 ST's (85,51 %). Emergiram 2.501 ocorrências (palavras, formas ou vocábulos) sendo 504 palavras distintas e 260 com uma única ocorrência. O conteúdo analisado foi categorizado em 5 clusters: classe 1 com (16,91% -10st); classe 2 com (18,64% 11st); classe 3 com (18,64% 11st); classe 4 com (18,64%-11st) e classe 5 com (27,12% 16st). O Índice de aproveitamento de 85,51% se mostra confiável por se apresentar maior que 70%. Segundo Rohlf (1970) o grau de ajuste para ser considerado bom deve ser superior a 0,7, e valores abaixo de 0,7 demonstram uma inadequação do método, comprometendo a análise dos dados por inconsistência.

Os critérios das palavras e suas respectivas classes são (f) maior que a média das palavras no corpus textual e também associação com a classe determinada pelo valor X^2 igual ou superior a 3,80 tendo em vista que o cálculo para este teste é definido segundo grau de

liberdade 1 e significância de 95% (Levin & Fox, 2004). Além disso, o valor de p (p-value) calculado pelo Iramuteq identifica o nível de significância da palavra com a classe. Nessa pesquisa, trabalhou-se com um nível de significação de 0,05. Conforme Tabela 1.

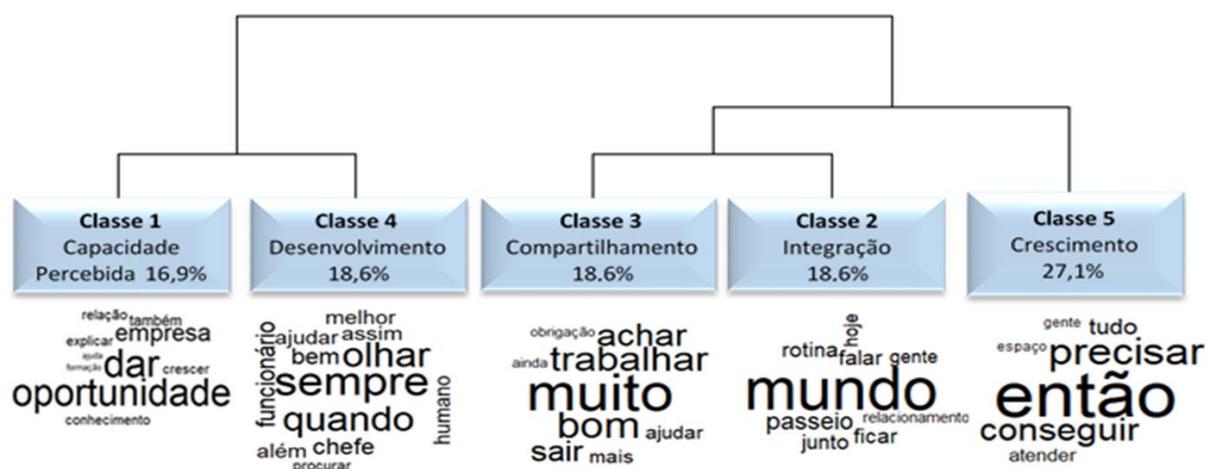
Tabela 1 - Escala de Significância de Fisher.

| <i>p-value</i> | 0,100 | 0,050 | 0,025 | 0,010 | 0,005 | 0,001 |
|-----------------------|----------|----------|-------------|-------|-------------|------------|
| Natureza da evidência | Marginal | Moderada | Substancial | Forte | Muito forte | Fortíssima |

Fonte: Bussab & Morenttin (2006, p.249).

Assim, para todo $p \leq 0,05$, considera-se que o teste é significativo, e que a palavra pertence à classe estipulada pelo software. Considera-se a Escala de Significância de Fisher (Tabela 01), para a análise. Conforme Figura 1.

Figura 1 – Dendograma categoriais.



Fonte: Dados do Iramuteq (2019)

Inferre-se a partir do agrupamento das classes por hierarquia, uma correlação entre as classes, com temas de maior proximidade no conteúdo evocado a exemplo das classes 1 e 4, e 3 e 2, e temas derivados de conteúdos centrais a saber, classe 5.

3.2 Estatística Textual

A estatística textual mostra que há uma boa distribuição das palavras evocadas pelos entrevistados em que poucas palavras que se repetem muito e muitas palavras que repetem pouco, tornando a subdivisão das classes admissíveis para referência às categorias *a priori*

com base nos indicadores do trabalho de Walton (1973) bem como categorias definidas a partir das diretrizes da ONU sobre o conceito de desenvolvimento sustentável.

Vale ressaltar que essas cinco classes se encontram divididas em três ramificações (A, B, C). O subcorpus A '**Comprometimento**' composto pela classe 1. '**Capacidade percebida**' que se refere a relação estabelecida entre o trabalho e o espaço de vida total, e pela classe 4 '**Desenvolvimento**' que se refere a autonomia nos processos de trabalho bem como a percepção do processo total do trabalho em que o chefe atua como integrador nesse contexto. Também manifestam os aspectos relativos ao fácil acesso a chefia em momentos de dificuldade bem como o estímulo da organização para que seus colaboradores aprimorem o desenvolvimento pessoal oportunizando o desenvolvimento na carreira.

O subcorpus B '**Relacionamento**' que contém evocações correspondentes à Classe 2 '**Integração**' e Classe 3 '**Compartilhamento**', em que se referem as práticas de vivência e a integração social entre os membros do grupo da organização, tendo como base a igualdade e ausência de preconceitos.

O subcorpus C '**Legalidade, deveres e benefícios**' que contém evocações correspondentes à classe 5 '**Estruturação**', que corresponde à definição das atribuições e rotinas de trabalho, benefícios, como jornada de trabalho flexível e creche, direitos constitucionais.

Embora não tenha apresentado categorias específicas vinculadas ao conceito de desenvolvimento sustentável, se mostra relevante nessa pesquisa a partir de evocações dos entrevistados da organização, a adoção de práticas que vão ao encontro do conceito de desenvolvimento sustentável, valorizando a qualidade de vida dos seus colaboradores bem como compreendendo o trabalho como extensão da vida total (Rodrigues, 1994).

Para uma melhor visualização das classes, elaborou-se tabelas com a lista de palavras de cada classe geradas a partir do teste qui-quadrado. Nele emergem as evocações que apresentam vocabulário semelhante entre si e vocabulário diferente das outras classes, atendendo assim as qualidades as quais deve apresentar uma categoria segundo Bardin (2011), a saber: exclusão mutua; homogeneidade; pertinência; objetividade; fidelidade e produtividade.

A seguir são descritas, operacionalizadas e exemplificadas cada uma dessas classes emergidas na Classificação Hierárquica Descendente.

Desenvolvimento profissional

As falas dos trabalhadores pesquisados demonstram compreender a importância de seu trabalho para a empresa e demonstram zelo pela execução do mesmo, não apenas para atender as determinações organizacionais, mas pelas pessoas que são beneficiadas por esse trabalho. Conforme Tabela 2.

Tabela 02 - Categoria Desenvolvimento.

| Palavra | eff.st | eff.st- total | % | x ² | p |
|-------------|--------|------------------|-------|----------------|---------|
| Sempre | 5 | 8 | 62,5 | 11,74 | 0,00061 |
| Quando | 4 | 6 | 66,67 | 10,16 | 0,00144 |
| Olhar | 4 | 6 | 66,67 | 10,16 | 0,00144 |
| Funcionário | 5 | 11 | 45,45 | 6,41 | 0,01136 |
| Bem | 3 | 5 | 60 | 6,16 | 0,01307 |
| Chefe | 4 | 8 | 50 | 6 | 0,01431 |
| Aqui | 7 | 20 | 35 | 5,34 | 0,02089 |
| Assim | 2 | 3 | 66,67 | 4,81 | 0,02837 |

Fonte: Dados do *Iramuteq* (2019)

Essa preocupação com o usuário dos serviços também traz satisfação pessoal e profissional, o que fica evidente em frases como:

E2 – A gente tem um estilo de vida onde a gente prega que o ser **humano** é o principal objetivo do nosso relacionamento ou da nossa pregação e do nosso compromisso com Deus, tudo isso está ligado ao bem-estar... a gente prega uma coisa que a gente procura viver... A gente aqui fala a mesma linguagem, tem o mesmo objetivo e isso contribui muito, muito mesmo, então a gente se **ajuda** aqui tenta atender as necessidades dos outros, independente do meio profissional que a gente vive.

Metade dos entrevistados dizem que têm oportunidade de usar diversas habilidades e conhecimentos na empresa, que podem nas atividades diárias mostrar, por exemplo, o que aprendem na faculdade ou na participação de treinamento de novos funcionários.

E2 - Comecei aqui bem jovem[...]depois fui crescendo e quando comecei a fazer faculdade eu citei a possibilidade de ir para o setor relacionado a minha formação, onde eu fiquei a maioria do tempo[...] **sempre ajudei** a outro departamento, até de final de semana, você pensa que você não está sendo observado, mas você está sendo observado[...] acho que foi isso que **ajudou** muito, eles viram tanto para um lado como para o outro.

As informações recebidas em relação a avaliação do trabalho e suas ações, foi vista pelos sujeitos como insuficientes. As mesmas não são feitas de forma regular e geralmente

são manifestações apenas de elogio ao trabalho realizado, quase nunca há um retorno que permita o trabalhador avaliar e corrigir as possíveis falhas na execução das atividades, de acordo com o seguinte relato:

E1 -Olha bem difícil, difícil no sentido que eu falo **assim**, meu **chefe** ele sempre elogia, um dos meus **chefes**, fala parabéns, obrigada. Mas eu acho que não é só isso né? Tipo não é só a parte boa, a gente sempre tem coisas para mudar e a gente precisa ser alertada por outras pessoas que conseguem ver de uma perspectiva diferente da minha. Então eu acho isso muito importante o feedback, mas não acontece infelizmente.

De acordo com Walton (1973), a utilização e desenvolvimento de capacidades implica o aproveitamento do capital intelectual. É imperativo a empresa reconhecer a necessidade de concessão de autonomia, de *feedbacks* regulares sobre os resultados do trabalho e estímulo a utilização da capacidade plena de cada indivíduo no desempenho de suas atividades. Esses fatores são importantes para a satisfação, não sendo diretamente proporcional a QVT.

Oportunidades de crescimento contínuo e segurança

Fica evidente nos relatos dos entrevistados que há oportunidade de crescimento para todos os funcionários, que as pessoas são observadas em seu desempenho e interesse e posteriormente aproveitadas quando há oportunidade. Conforme Tabela 3.

Tabela 03: Categoria Capacidade Percebida.

| Palavra | eff.st | eff.st- total | % | x ² | P |
|--------------|--------|------------------|--------|----------------|----------|
| Dar | 6 | 8 | 75,00 | 22,16 | < 0,0001 |
| Oportunidade | 4 | 4 | 100,00 | 21,03 | < 0,0001 |
| Empresa | 7 | 15 | 46,67 | 12,62 | 0,00038 |
| Não | 9 | 30 | 30,00 | 7,39 | 0,00657 |
| Também | 3 | 5 | 60,00 | 7,19 | 0,00731 |
| Só | 4 | 9 | 44,44 | 5,70 | 0,01693 |
| Relação | 2 | 3 | 66,67 | 5,55 | 0,01847 |
| Explicar | 2 | 3 | 66,67 | 5,55 | 0,01847 |
| Crescer | 2 | 3 | 66,67 | 5,55 | 0,01847 |
| Conhecimento | 2 | 3 | 66,67 | 5,55 | 0,01847 |

Fonte: Dados do *Iramuteq* (2019).

Algumas vezes esse aproveitamento é impulsionado pelo próprio funcionário.

E3 –[...]eu sempre vejo eles esperando isso de todos os funcionários, um **crescimento não só** dentro da **empresa**, mas **também** questão de ensino, de **conhecimento** tudo

mais...**oportunidades** eu acredito que são para todos, tem aqueles que se destacam em **relação** aos outros mas eu acredito e vejo que são pra todos, todos aqueles que buscam, todos aqueles que procuram a empresa está sempre disposta para ajudar.

Todos os funcionários entrevistados concordam que a empresa oferece oportunidade de crescimento profissional, apesar da carreira não ser estabelecida de maneira formal. Há apenas um programa de aumento salarial promovido por tempo de serviço, e a maioria das ascensões são promovidas por solicitação dos próprios funcionário.

E4 - Todos tem essa liberdade de se manifestar... então tudo isso que eu falo que consegui aqui foi porque eu corri atrás, eu ousei, fui lá e falei mesmo. Tinha espaço, eu falei de um jeito certo e nos momentos certos né, então eu ousei em falar, houve espaço para ouvir e analisar a situação. Esse espaço eu acho que é válido, esse espaço de ouvir, de **conversar** sobre seus ideais, seus sonhos, isso não significa que ele vai ser atendido, mas dão essa **oportunidade** basta você falar também.

Os funcionários que querem estudar contam com um auxílio financeiro pago pela empresa, como forma de incentivo a qualificação. Outra questão a ser destacada é que algumas vezes acontece a mudança de atividade laboral, mas que não é acompanhada por aumento salarial:

E1 – [...]quase não temos custo financeiro, temos uma ajuda para pagar faculdade, com esse investimento eles mostram a importância que temos, eles se importam com a nossa vida acadêmica com a nossa formação, até porque serve para própria **empresa** dá uma **oportunidade** para gente aqui.

Os entrevistados demonstraram ter muita segurança no emprego. Eles relataram que não vivem pensando se poderão ser demitidos e não pensam nisso ao assumir um compromisso financeiro. Como não é comum eles vivenciarem momentos de cortes e as demissões involuntárias não são tão frequentes, a segurança é um fator bem presente entre eles:

E4 - o que me transmite segurança é em relação a essa afinidade que eu tenho com meu chefe, eu consigo ver que eles estão me parabenizando, estão felizes com meu trabalho. Isso me dá segurança.

E2 - Aqui eu me sinto **seguro**. No caso da **empresa** ela é não é uma mãe, ela é um pai né? Porque a mãe mesmo que abandone seu filho, mas o pai, que é Deus, não abandona. Pela estabilidade, pelos chefes indiretamente isso eu me sinto muito **seguro**, coisas que não tem por aí em outras empresas né? Eu sei, porque os outros trabalham aí fora e não tem essa **segurança** que nós temos aqui. Por isso que eu digo que eu sempre estou no lucro, o que vier vai ser de bom grado. Nunca me passo pela cabeça sair, já coisas que acontecem aí fora.

Os funcionários sentem mais segurança quando existem oportunidades de crescimento profissional e quando percebem que a sua capacidade é reconhecida. Isso faz com que a permanência no emprego fique mais evidenciada. Com isso, pode-se observar, através das ações praticadas pela empresa, o quanto as ações empresariais estão de fato sintonizadas com o respeito e a valorização dos funcionários (Walton, 1973).

E4 - Sim acredito que depois da minha **formação** eu possa trabalhar aqui na minha área, até porque essa condição ela já existe ela só precisa ser consumada. Ela existe, tem esse espaço, mas eu ainda vou continuar atendendo no meu setor atual. Eu vou fazer as duas coisas, só vou diminuir as atividades para poder focar na minha área...não acredito que meu salário vá **mudar** não[...]eu acredito se houver interesse da parte do **funcionário**, acredito a parte administrativa da **empresa**, ela vai levar em consideração isso.

E1 - A minha **formação** já foi exatamente um planejamento para permanecer na empresa e **crescer**[...]eles que me deram a ideia de fazer esse curso para melhorar meu trabalho... parte da mensalidade, não só para mim, a **empresa** paga 50% da mensalidade para todos os **funcionários**...

Essa ideia de Walton (1973) é apoiada por Cavassani; Cavassani & Biazin (2006) quando afirma que as pessoas são mais capazes do que pensam e por isso o trabalho precisa proporcionar, constantemente, crescimento e desafios. Mas para isso a organização deve oportunizar o crescimento, tanto em termos pessoais e intelectuais como profissional.

Integração social na organização

Relacionamentos interpessoais e grupais aparecem como um dos pontos fortes da instituição. Conforme tabela 4.

Tabela 04 - Categoria Integração.

| Palavra | eff.st | eff.st- total | % | x ² | P |
|---------|--------|------------------|-------|----------------|----------|
| Como | 8 | 11 | 72,73 | 26,07 | < 0,0001 |
| Mundo | 5 | 6 | 83,33 | 18,43 | < 0,0001 |
| Passeio | 3 | 5 | 60,00 | 6,16 | 0,01306 |
| Falar | 5 | 12 | 41,67 | 5,26 | 0,02177 |
| Rotina | 2 | 3 | 66,67 | 4,81 | 0,02836 |
| Ficar | 2 | 3 | 66,67 | 4,81 | 0,02836 |
| Junto | 2 | 3 | 66,67 | 4,81 | 0,02836 |
| Hoje | 3 | 6 | 50,00 | 4,33 | 0,03745 |
| Gente | 7 | 22 | 31,82 | 4,01 | 0,04512 |

Fonte: Dados do *Iramuteq* (2019)

Os entrevistados falam com muita ênfase da qualidade do relacionamento entre os chefes e funcionários, entre as equipes e entre os próprios funcionários, além de valorizarem o

fato de compartilharem dos mesmos princípios cristãos que a instituição, como podemos perceber nos relatos a seguir:

E2 - Para gente, os **passeios** que tiveram foram ótimos...eles acham que a gente trabalha muito então isso aqui é o mínimo que eles podem fazer é dar um bom **passeio** ou talvez um presente pra você, oferecem para você passar uma semana na clínica para descasar, isso porque você teve um bom trabalho, teve um desempenho...nos feriados, fim de ano, a primeira coisa que os chefes comentam é aproveite esse feriado pra passar com sua mãe com seu pai, se estiver vivo, e fique com a sua família.

E4 - A administração daqui ela é bem **humana**, ela olha além de um simples funcionário. Então, aqui eles são muito abertos para gente conversar, para gente solucionar um problema que as vezes é pessoal e que eu acredito, tenho certeza que fora daqui, no mercado de trabalho, isso não acontece[...] E aqui eu vejo essa flexibilidade onde você expõe as vezes um problema que até pode estar afetando o nosso profissional, mas eles nos acolhem com alguma solução, com alguma possibilidade da gente conseguir reverter esse quadro, esse problema... **Olhar além** de um simples **funcionário**. Olhar para o ser **humano** em si, as necessidades deles. Isso tudo é porque a gente tem uma ideologia de vida né?

E3 - Mas eu tenho tempo de conviver com a família, tanto é que meu filho mora perto da minha casa e eu falo pra minha nora ah traz o bebe aqui que eu quero ver ele no final de semana, a **gente** vai pra igreja todo **mundo junto**, a noite meu esposo fala ah vamos no shopping vamos comer alguma coisa e nós saímos[...]fazemos **passeio** aqui porque nós trabalhamos o ano todo então o próprio tesoureiro chega e fala assim: eu sei que vocês precisam de um descanso além das férias de vocês, eu sei que vocês merecem um **passeio**, então tudo isso é proporcionado pra gente...fizemos um **passeio** inesquecível para Caldas Novas , levei meu filho **junto** e ele amou e até **hoje** ele fala desse **passeio**.

Freitas (1999 p.7) alerta que “não está sendo solicitado que as empresas abram mão de sua visão monetarizada de mundo, mas que elas honrem em ações o que costumam pregar em discursos que dizem que o ser humano é o seu principal ativo”.

Essa ideia é corroborada por Walton (1973) que afirma que a empresa precisa oferecer igualdade de oportunidades a seus funcionários, sem de qualquer forma de discriminação, assim como cultivar os bons relacionamentos.

Níveis satisfatórios de integração social podem ser atingidos por meio de um bom relacionamento interpessoal na organização, sentimento de comunidade, ausência de preconceitos, apoio e respeito mútuo entre seus integrantes (Walton, 1973).

Trabalho e espaço total de vida

O equilíbrio entre vida pessoal e trabalho parece ser observado pela empresa. Nas entrevistas, os funcionários dizem ter tempo para conviver com a família e realizarem outras atividades de seus interesses. Conforme Tabela 5.

Tabela 05- Categoria Compartilhamento.

| Palavra | eff.st | eff.st- total | % | x ² | p |
|-----------|--------|------------------|--------|----------------|----------|
| Tanto | 4 | 4 | 100,00 | 18,72 | < 0,0001 |
| Muito | 7 | 11 | 63,64 | 18,04 | < 0,0001 |
| Aí | 4 | 5 | 80,00 | 13,56 | 0,00023 |
| Bom | 5 | 8 | 62,50 | 11,74 | 0,00061 |
| Trabalhar | 6 | 11 | 54,55 | 11,49 | 0,00069 |
| Achar | 6 | 12 | 50,00 | 9,76 | 0,00177 |
| Sair | 3 | 4 | 75,00 | 8,98 | 0,00272 |
| Aquilo | 2 | 3 | 66,67 | 4,81 | 0,02836 |
| Mais | 4 | 9 | 44,44 | 4,66 | 0,03086 |
| Ajudar | 4 | 9 | 44,44 | 4,66 | 0,03086 |

Fonte: Dados do *Iramuteq* (2019)

É também notório nas falas que a própria liderança da empresa estimula que seus funcionários dediquem tempo ao lazer, a família e ao descanso:

E3 - Algumas pessoas preferem trabalhar mais e viver menos, eu prefiro igualar, trabalhar não atrasar naquele trabalho que não pode, mas também viver, conversar com minha família, ter **relacionamentos** e tal. E a empresa me permite isso.

Observa-se que a empresa é bem avaliada pelas pessoas que utilizam de seus serviços. Eles expressam orgulho pelo trabalho que a empresa executa. Também manifestam que, apesar do trabalho ser mais voltado para a comunidade denominacional, a instituição se volta para as necessidades da sociedade. Isso corrobora com a ideia de Walton (1973) ao declarar que a percepção do funcionário em relação a imagem e a RSC da empresa são importantes na QVT (Walton, 1973).

E2 -No geral as pessoas têm uma imagem positiva, pelos feedbacks que a gente tem...E hoje em dia ela está sendo muito mais atuante aí fora, tanto no lado político como o lado social ela está querendo se mostrar mais, ou melhor ser mais útil...é importante **sair** daqui para **ajudar** sem ser do nosso vínculo. Tem uma creche em baixo da ponte então vamos **ajudar** essa creche aqui, vamos **ajudar** esse povo que mora aqui em frente vamos **ajudar** eles todo mês com cesta básica... **acho** que ainda deveria **sair** mais, não para **ajudar** o nosso irmão de igreja, mas a sociedade sem uma ligação com a denominação.

E3 - Muita gente pergunta: é bom **trabalhar** lá? eu digo é maravilhoso, então **muitas** pessoas tem uma visão boa pelo fato de ser uma instituição religiosa que atende tudo que a gente precisa... ela é obrigada a ter porque é uma instituição religiosa, você ver ai fora tanta gente carente, não só fisicamente mas como espiritualmente e eu acho que nós temos a **obrigação** de cristãos **ajudar**, eu acredito que não sei como funciona tudo totalmente mas eu acredito que poderia fazer mais porque é **muita** gente carente de tudo de tudo principalmente as escolas são **muitas** pessoas querendo ter seus filhos numa escola religiosa que ensina os preceitos de Deus, então é tem gente que as vezes vem aqui chorando pedi uma bolsa então eu acho que a empresa tem por **obrigação** de atender essas pessoas.

De acordo com Walton (1973), é preciso haver um equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, o trabalho não pode ocupar toda a vida de uma pessoa. O autor afirma que a experiência da pessoa com o trabalho pode influenciar na sua vida pessoal e social de forma positiva ou negativa e que por isso é tão importante o equilíbrio, que nada mais é do que o balanceamento satisfatório entre o trabalho e outras atividades.

Legalidade, deveres e benefícios

O processo de estruturação, os funcionários entrevistados explicitam como um processo construído a partir das interações e dificuldades que surgem no desenvolvimento das atividades relacionadas ao trabalho. Conforme tabela 6.

Tabela 06- Categoria Estruturação.

| Palavra | eff.st | eff.st- total | % | x ² | p |
|-----------|--------|------------------|-------|----------------|----------|
| Então | 12 | 16 | 75 | 25,47 | < 0,0001 |
| Precisar | 6 | 7 | 85,71 | 13,8 | 0,0002 |
| Conseguir | 6 | 8 | 75 | 10,74 | 0,00105 |
| VeZ | 3 | 3 | 100 | 8,49 | 0,00356 |
| Tudo | 6 | 10 | 60 | 6,59 | 0,01027 |
| Atender | 4 | 6 | 66,67 | 5,29 | 0,02150 |
| Que | 16 | 48 | 33,33 | 5,03 | 0,02489 |
| Lá | 3 | 4 | 75 | 4,98 | 0,02568 |
| Pessoa | 5 | 9 | 55,56 | 4,35 | 0,03711 |

Fonte: Dados do *Iramuteq* (2019)

Para os funcionários com mais tempo de empresa, não houve um treinamento e definição clara de suas atribuições e rotinas. Eles tiveram que conhecer o processo e rotinas de trabalho aos poucos, recorrendo aos chefes, colegas ou a documentos já existentes, como

relatórios e manuais. Mas empresa já começou a contornar essa situação criando manuais de procedimentos e oferecendo treinamento para os novos funcionários como podemos perceber através dos relatos a seguir:

E4 - Quando eu entrei aqui a rotina não era clara para mim, eu vim e exerci o que foram me pedindo, me falando, mas não tinha um padrão, não tinha uma referência, eu quero assim, eu quero era assado. Mas hoje a gente já tem[...] um treinamento para todo funcionário que entrar na rede. Antes não tinha... agora eu tenho como ser cobrado daquilo que foi acordado... eu não tenho como ser cobrado de algo que eu não fiquei consciente do que seria o meu trabalho. Então eu gostei bastante...

E1 - ...acho que sim, que as minhas atribuições e rotinas são claras, eles me explicaram olha[...] preciso que você faça isso e isso e isso. Quando terminar ou quando não der certo você pergunta. Eu sei meus deveres aqui, minhas atividades diárias.

E2 - No[...] eu sempre tive, até por escrito, as minhas atribuições, as minhas obrigações. Embora tendo tudo em mente, quando eu tinha dúvida eu olhava na minha descrição. E hoje, nessa nova função, eu que faço a minha rotina e tenho que prestar conta para meu chefe. ”

E3 - [...]eu caí de gaita como a gente fala...fui aprendendo aos poucos não tinha nada escrito, tanto é que até hoje para mexer no computador eu ainda sou uma leiga, mas o meu chefe é muito bom nisso e ele tem paciência comigo e me ensina, ele falou oh não se preocupe o que você precisar, eu te ensino, eu te explico e até hoje ele faz isso comigo, então eu adoro trabalhar lá, eu ainda não aprendi tudo, estou aprendendo, mas já consegui pegar praticamente tudo né?

É muito frequente encontrar nos relatos dos entrevistados menção aos benefícios, que não sejam salariais, para justificar a satisfação com a empresa. Esses benefícios mencionados pelos pesquisados são conhecidos como salário *in natura*, que são valores pagos em forma de alimentação, habitação ou outras prestações equivalentes que a empresa, por força do contrato ou do costume, fornece habitualmente e gratuitamente ao empregado (CLT, artigo 458).

E3 - Tem muitos benefícios[...] espaço infantil onde as mães podem deixar suas crianças ali em baixo, então está próxima ao filho, que empresa que se preocupa com isso? Pode até existir sim, mas é muito difícil, é uma preocupação além mesmo[...] a gente aqui fala a mesma linguagem, tem o mesmo objetivo e isso contribui muito, muito mesmo[...] mas tem muitos outros benefícios é porque eles são muitos e não lembro. ”

E4 - Sim, porque meu salário supre todas as minhas necessidades do que eu preciso[...]a empresa, ela nos beneficia com um ótimo café da manhã e um ótimo almoço então assim beleza eles querem que a gente trabalhe bem, mas nesse lado eles tão priorizando mais a minha saúde”.

E1 -Acho que estou no lucro, ganho de acordo com minhas atividades.

E2 –[...]A empresa me fornece benefício, nós temos café da manhã, nós temos almoço e não pagamos nada. Aí eu penso assim, eu falo, quantas empresas que eu já trabalhei e eu não tive o privilégio de nada disso entendeu? Então eu acho assim que eu não tenho o que reclamar dessa empresa em relação a forma como ela nos trata, de forma nenhuma eu falo para todo mundo eu amo trabalhar aqui.

E4 - A gente sai e depois compensa, tem essa flexibilidade de horário de trabalho...”

E2 – [...]Sou cobrado por resultado, produtividade e não por horário... eu já sou livre aqui tenho meu horário, sou livre”

E4 –[...]minha jornada é normal, eu falo que a gente tem um privilégio de na sexta feira trabalhar só até meio dia. Então para mim está ótimo.

Em relação aos direitos trabalhistas, a maior parte dos funcionários diz não ter conhecimento de seus direitos. Alguns demonstram saber apenas o básico, mas reconhecem que falta informações sobre isso. Ao serem indagados sobre como sabem que os seus direitos são cumpridos pela instituição, todos demonstraram uma grande confiança na empresa e relatam que se há algum erro dessa natureza não é proposital e que ao ser detectado será imediatamente corrigido:

E3 - Conheço superficialmente. Os direitos são respeitados, até porque eu sou uma pessoa que corro atrás dos meus direitos, então. Por enquanto está tudo dentro do normal, nada fora.

E1 - Não tenho conhecimento de 100% dos direitos. A instituição não explicou sobre os direitos. Pelo que eu entendo a empresa está cumprindo.

E2 - Os direitos são atendidos, se tiver alguma falha, e isso for notado, com certeza essa falha vai ser corrigida. E natural, pode acontecer alguma falha.

E4 - Não, não tenho conhecimento. Eu tenho curiosidade em para saber disso..., mas não faço ideia de como funciona, se pela minha situação quais os meus direitos e regalias, eu não sei e nada, nada. Eu sei assim o básico meu horário de trabalho, o que a empresa me fornece de benefício[...] eu não tenho o que reclamar[...].

A divulgação de todos os direitos e deveres dos trabalhadores é vista por Walton (1973) como sendo muito importante para evitar equívocos. O autor defende que os direitos e deveres são elementos fundamentais para fornecer uma elevada QVT.

No conteúdo analisado, não se verifica evocações que constituam categorias em alguns indicadores de Walton (1973) e Ethos (2016), a saber: Compensação Justa e Adequada bem como Saúde e Segurança dos Empregados. Se justifica a ausência desses elementos face a

intepretação que foi realizado pelos entrevistados e a forma como eles percebem a organização, com uma visão a partir do que os outros dizem da organização e não como eles a percebem no contexto externo.

Algumas manifestações verbalizadas dão um tom de informalidade na organização que condiz com a configuração de instituição missionária, da Teoria das Configurações Estruturais, que possui pouco uso de sistemas de planejamento e controle (Gil, 2016).

3.3 Análise de Similitude

A partir da análise das ramificações e possível identificar as ocorrências entre as palavras e as indicações da conexidade entre as palavras, auxiliando na identificação da estrutura do conteúdo do corpus textual. Observa-se que há palavras que mais se destacam nas falas, apresentando uma centralidade destas em relação a categoria a qual se inclui, em que se apresentam as posições dos entrevistados, sendo estes apresentados como centrais dos excertos textuais, com a palavra ‘gente’ com ligação mais forte com as demais categorias, seja em relação a empresa, os colegas, a vivência e as expectativas, como se apresenta na Figura 2.

Destacou-se entre os entrevistados a partir da análise de conteúdo, um grande sentimento de pertencimento, que pode ser explicado pelo fato de se tratar de uma empresa denominacional, onde todos compartilham das mesmas convicções e princípios difundidos pela empresa. Isso contribui para que as pessoas se sintam bem no ambiente de trabalho.

A empresa oferece aos trabalhadores vários benefícios que a fazem, na opinião de seus funcionários, ser diferenciada em relação a outras empresas. Alimentação saudável, passeios e espaço infantil, onde as mães podem deixar seus filhos que ainda não estão em idade escolar, são os benefícios que mais frequentemente são citados como um privilégio usufruído por eles.

Em relação a estrutura, percebe-se a partir das evocações contidas no conteúdo analisado que os benefícios fazem com que, mesmo não achando seus salários compatíveis com o que, às vezes, é pago pelo mercado, os funcionários não se sintam prejudicados financeiramente ou não tenham suas necessidades básicas atendidas, nota-se também que os entrevistados não fazem uma distinção entre benefícios financeiros e não financeiros.

As falas revelam que as condições de trabalho são satisfatórias. A infraestrutura física e tecnológica, assim como mobiliários atende ao que é necessário para a execução dos trabalhos. A carga-horária é considerada justa e foi ressaltada a flexibilidade em trabalhar com compensação de horários.

Ficou evidente na fala dos funcionários o desconhecimento de quais são exatamente seus direitos, mesmo acreditando que os mesmos estão sendo respeitados. Apesar desse conhecimento ser um critério importante para a QVT, essa deficiência é suavizada pela liberdade que os trabalhadores demonstram ter de se expressar livremente, inclusive sobre seus direitos, podendo assim questionar caso percebam que estão sendo prejudicados em alguma coisa.

Ao se tratar de oportunidade de crescimento e segurança, todos os trabalhadores afirmam se sentir seguros e que a empresa oferece muitas oportunidades de crescimento. Essas oportunidades, dentre outras formas, podem ser demonstradas por meio da oferta de auxílio financeiro para custear a formação profissional de seus funcionários.

A empresa usufrui de uma boa imagem, segundo os entrevistados em relação ao que as pessoas dizem sobre como percebem a empresa, junto a seus fornecedores e ‘consumidores’, o que contribui para que seus colaboradores sintam orgulho de fazerem parte da organização, desejando apenas que suas ações sociais sejam ampliadas.

Mesmo diante de muito trabalho, os pesquisados afirmam que conseguem equilibrar o trabalho com a vida pessoal. São incentivados pela própria liderança a dedicarem tempo ao lazer, a família e ao descanso.

Pode-se considerar que a empresa pesquisada, mesmo não tendo um programa de QVT formalizado, oferece uma boa qualidade de vida fora do trabalho a seus funcionários. Embora a empresa não manifeste formalmente práticas relativas a sustentabilidade, as ações da empresa vão ao encontro do que se preconiza na sustentabilidade socioambiental. Como resultado dessa pesquisa, pode se propor que a empresa inicie um processo de institucionalização e registro das práticas tanto internas quanto externas de sustentabilidade.

Como sugestão para estudos futuros, ainda se encontra em aberto, uma a replicação do estudo contemplando várias organizações sociais com finalidades diversificadas e a partir disso, elaborar uma escala de QVT em organizações sociais.

Referências

- Bañon Gomis, A. J., Guillén Parra, M., Hoffman, W. M., & McNulty, R. E. (2011). Rethinking the Concept of Sustainability. *Business and Society Review*, 116(2), 171–91.
- Barbosa, G. S., Drach, P. R., & Corbella, O. D. (2014). A Conceptual Review of the Terms Sustainable Development and Sustainability. *Social International Journal Sciences*, 3(2).
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Borato, A. F. (2011). A relação entre Responsabilidade Social, Sustentabilidade Qualidade de Vida. Recuperado de <http://pg.utfpr.edu.br/expout/2011/artigos/4.pdf>
- Bussab, W. O., & Morettin, P. A. (2017). *Estatística Básica*. 9ª ed. São Paulo: Saraiva.
- Cirino, S. M. (2014). Sustentabilidade no Meio Ambiente de Trabalho: um novo paradigma para a valorização do trabalho humano. *Biblioteca Digital da Justiça do Trabalho*. Recuperado de <https://juslaboris.tst.jus.br/handle/20.500.12178/94993>.
- Creswell, J. W. (2007). *Projetos de pesquisa: métodos qualitativos, quantitativos e misto*. 2ed. Artmed. Porto Alegre.
- Cavassani, A. P., Cavassani, E. B., & Biazin, C. C. (2006). QVT: fatores que influenciam as organizações. In: *Anais... XIII Simpósio de Engenharia de Produção – SIMPEP*. Bauru, SP.

Anais do Simpósio de Engenharia de Produção. Recuperado de:
http://www.simpep.feb.unesp.br/anais_simpep_aux.php?e=13

Corrêa, F. T. B. S., & Medeiros, J. R. (2003). Responsabilidade Social Corporativa para quem? In: *Responsabilidade Social Empresarial: a contribuição das universidades*. v. 2. São Paulo: Peirópolis e Instituto Ethos.

Elkington, J. (1997). Triple bottom line revolution: reporting for the third millennium. *Australian CPA*, v. 69, p. 75.

Elkington, J. (2012). *Sustentabilidade, canibais com garfo e faca*. (Veiga, L. P. Trad.). São Paulo: Makron Books.

Freitas, M. E. (1999). O Day-after das Reestruturações: as Irracionalidades e a Coisificação do Humano. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, v. 39, n. 1, jan-mar, p.5-7.

Indicadores Ethos-Sebrae. (2016). *Diagnóstico de RSE/Sustentabilidade para Pequenos Negócios*. Recuperado de <https://www.ethos.org.br/cedoc/indicadores-ethos-sebrae-para-micro-e-pequenas-empresas-diagnostico-de-rsesustentabilidade-para-pequenos-negocios/#.XN1mqY5KjIU>

Instituto Ethos. (2007). *Conceitos Básicos e Indicadores de Responsabilidade Social Empresarial*. 5ª edição. Recuperado de https://www.ethos.org.br/wp-content/uploads/2014/05/Conc_Bas_e_Indic_de_Respon_Soc_Empres_5edi.pdf.

Jacobi, P. R., Raufflet, E., & Arruda, M. P. (2011). Educação para sustentabilidade nos cursos de administração: reflexão sobre paradigmas e práticas. *Revista de Administração Mackenzie*. v. 12, n. 3ª ed. especial.

Kitamura, S. (org.) Gonçalves, A.; Gutierrez, G. L & Vilarta, R. (2008). *Gestão da Qualidade de Vida na empresa*. Campinas: Ipes.

Krone, D., Rosa, E., Cruz, M., Ferrari, T. & Fernandes T. (2013). *Qualidade de Vida no Trabalho*. Mostra de Iniciação Científica CESUCA. Recuperado de http://ojs.cesuca.edu.br/index.php/mostrac/article/view/496/pdf_39

Levek, A. R. H. C., Benazzi, A. C. M., Arnone, J. R. F., Seguin, J., & Gerhardt, T. M. (2002). A RSC e sua interface com o marketing social. *Revista da FAE*, Curitiba, v.5, n.2, p.23-25.

Levin, J., & Fox, J. A. (2004). *Estatística para ciências humanas*. São Paulo: Prentice Hall

Limongi-França A. C. (2011). *Qualidade de Vida no Trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. São Paulo: Atlas.

Lindsey, T. C. (2011). Sustainable principles: common values for achieving sustainability. *Journal Cleaner Production*, v. 19, n. 5, p. 561-65.

Priori Junior, L. (2007). *Ações para a melhoria da satisfação do trabalhador em canteiros de obra*. 2007. 181 p. (Dissertação de Mestrado em Engenharia Civil), Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil, Universidade Católica de Pernambuco, Recife.

Ratinaud, P. (2009). *IRAMUTEQ: Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires* [Computer software]. Retrieved from <http://www.iramuteq.org>

Max Reinert, P. (1987). Classification Descendante Hierarchique et Analyse Lexicale par Contexte—Application au Corpus des Poesies D’A. *Rihbaud*. 13. doi: 10.1177/075910638701300107

Roble, G. E., Rosini, A. M., & Oliveira M. C. (2016). QVT no contexto da sustentabilidade: um estudo bibliométrico. *Revista Científica da Escola de Gestão e Negócios*.

Rohlf, F. J. (2019). Adaptive Hierarchical Clustering Schemes. *Systematic Zoology*, v. 19, n. 1, p. 58–82, 1970. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/2412027>

Sbalchiero, S., & Tuzzi, A. (2016). Scientists' spirituality in scientists' words. Assessing and enriching the results of a qualitative analysis of in-depth interviews by means of quantitative approaches. *Quality & Quantity*, v. 50, n. 3, p. 1333–1348. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11135-015-0208-y>

Silva, R. L. M. (2015). *Base da pirâmide e sustentabilidade: estudo de casos múltiplos*. 179 f. (Dissertação de Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba.

Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. J. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theory. *Social Indicators Research*, 55, 241–302.

Stepanyan, K., Littlejohn, A., & Margaryan, A. (2013). Sustainable e-Learning: Toward a Coherent Body of Knowledge. *Educational Technology & Society*, v. 16, n. 2, p. 91-102.

Walton, R. (1973). Quality of working life: what is it? *Slow Management Review*. USA, v.15, n.1, p. 11-21.

Zhu, S., & Long, L. (2008). The Treadmill Effect on the Utility of Quality of Working Life. *International Conference on Management Science & Engineering*. Recuperado de <https://www.semanticscholar.org/paper/The-treadmill-effect-on-the-utility-of-quality-of-Su-li-Li-rong/15c21189f09751f32c12c4d97eb7b2ef4bf3ba2a>

Yamamoto, D. F., Messina, D. E., & Xavier, G. C. (2018). Qualidade de Vida e Sustentabilidade nas Organizações. *Boletim de Inovação e Sustentabilidade – BISUS*. Recuperado de <https://www.pucsp.br/sites/default/files/download/bisus2018-vol1-qualidade-de-vida-e-sustentabilidade.pdf>

Porcentagem de contribuição de cada autor no manuscrito

Barbara Alessandra Vieira de Brito– 35%

João Cesar de Souza Ferreira– 35%

Raquel da Silva Pereira– 30%