

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE
SERGIPE - FANESE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

ROSELAINÉ SANTOS SANTANA

**IMPORTÂNCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO
SECONCI-SE, NA PERCEPÇÃO DE SEUS ASSOCIADOS: uma
análise que contempla QVT, satisfação no trabalho e
produtividade.**

**Aracaju SE
2017.2**

ROSELAINÉ SANTOS SANTANA

**IMPORTÂNCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO
SECONCI-SE, NA PERCEPÇÃO DE SEUS ASSOCIADOS: uma
análise que contempla QVT, satisfação no trabalho e
produtividade.**

**Artigo apresentado à Coordenação do
Curso de Administração da FANESE como
cumprimento da disciplina Trabalho de
Conclusão de Curso.**

Orientador: Prof. Msc. Ulisses P. Ribeiro

**Coord. Curso: Prof. Carlos Frederico de
Carvalho**

Aracaju SE

2017.2

S231i

SANTANA, Roselaine Santos.

Importância Dos Serviços Prestados Pelo SECONCI-SE, Na Percepção De Seus Associados: uma análise que contempla QVT, satisfação no trabalho e produtividade / Roselaine Santos Santana. Aracaju, 2017. 38 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) – Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe. Coordenação de Administração.

Orientador: Prof. Me. Ulisses Pereira Ribeiro

1. SECONCI-SE 2. Terceiro Setor 3. Qualidade de Vida no Trabalho 4. Satisfação no Trabalho 5. Produtividade I. TÍTULO.
CDU 658.114.8(813.7)

**IMPORTÂNCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO
SECONCI-SE, NA PERCEPÇÃO DE SEUS ASSOCIADOS: uma
análise que contempla QVT, satisfação no trabalho e
produtividade.**

Artigo apresentado à Coordenação do
curso de Administração da FANESE, como
cumprimento da Disciplina Trabalho de
Conclusão de Curso

Aprovado em 02/12/2017

BANCA EXAMINADORA



Orientador: Prof. Msc. Ulisses Pereira Ribeiro
Faculdade de Administração e negócios de Sergipe - FANESE



Prof. Dr. Pablo Boaventura Sales Paixão



Prof.ª Dra. Silvia Maria Santos Matos

IMPORTÂNCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SECONCI-SE, NA PERCEPÇÃO DE SEUS ASSOCIADOS: uma análise que contempla QVT, Satisfação no Trabalho e Produtividade.

RESUMO

Este artigo teve como objetivo geral analisar a percepção dos associados do Serviço Social da Indústria da Construção de Sergipe-SECONCI-SE em relação à importância dos serviços que a Instituição prestava e da forma como eram prestados, para a melhoria da satisfação e qualidade de vida do trabalhador e o consequente impacto na produtividade da força de trabalho. Nesta perspectiva, buscou-se base teórica nos textos de Krone et al. (2013) e Kurogi (2008) para argumentação apresentada na discussão sobre Satisfação no trabalho; em Ribeiro; Santana (2015) e Garcia (2013) para contemplar QVT; e em Santos; Martins (2016), Neto et al. (2015), Venson et al. (2012) e Oliveira et al. (2009) para Produtividade do trabalho. Trata-se de um Estudo de Caso, cujo objeto de pesquisa foi o SECONCI-SE. Quanto aos meios utilizou-se as pesquisas bibliográfica e de campo. A pesquisa teve natureza exploratória e descritiva, e a abordagem dos dados se deu através da pesquisa quali-quantitativa, com a aplicação de questionário aos dirigentes das empresas associadas. A unidade investigada foi o SECONCI-SE e a amostra delimitou-se a 22 empresários que responderam ao questionário, correspondendo a 73% do universo. De modo geral verificou-se que as empresas associadas consideravam os serviços prestados pelo SECONCI-SE como muito importantes e de alta relevância para a melhoria da satisfação e qualidade de vida do trabalhador, mas consideravam os custos com a manutenção do SECONCI-SE altos, além de não contemplarem a satisfação e a qualidade de vida no trabalho como fatores prioritários no escopo dos seus objetivos organizacionais.

Palavras-chave: SECONCI-SE. Terceiro setor. Qualidade de vida no trabalho. Satisfação no trabalho. Produtividade.

ABSTRACT

This article aimed at analyzing the perception of members of the Sergipe-SECONCI-SE Construction Industry Social Service in relation to the importance of the services provided by the Institution and how they were provided, to improve satisfaction and quality of life of the worker and the consequent impact on the productivity of the workforce. In this perspective, we sought theoretical basis in the texts of Krone et al. (2013) and Kurogi (2008) for argumentation presented in the discussion on Satisfaction at work; in Ribeiro; Santana (2015) and Garcia (2013) to contemplate QVT; and in Santos; Martins (2016), Neto et al. (2015), Venson et al. (2012) and Oliveira et al. (2009) for Work Productivity. It is a Case Study, whose object of research was SECONCI-SE. As for the media, bibliographical and field research were used. The research was exploratory and descriptive in nature, and the data was approached through qualitative-quantitative research, with the application of a questionnaire to the managers of the associated companies. The unit investigated was SECONCI-SE and the sample was delimited to 22 entrepreneurs who answered the questionnaire, corresponding to 73% of the universe. It was generally found that the member companies considered the services provided by SECONCI-SE to be very important and of high relevance for the improvement of the worker's satisfaction and quality of life, but considered the costs of maintaining SECONCI-SE high, besides not contemplating satisfaction and the quality of life at work as priority factors in the scope of their organizational objectives.

Keywords: SECONCI-SE. Third sector. Quality of life at work. Job satisfaction. Productivity.

1 INTRODUÇÃO

A promoção da qualidade de vida está diretamente relacionada à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), levando em consideração que os indivíduos necessitam de um ofício que os remunere e lhes dê boas condições para executar as tarefas. De acordo com Chiavenato (2014, p. 419), o conceito de QVT reforça em sua essência profundo respeito pelas pessoas. Garantir qualidade de vida no trabalho requer correlação de forças que perpassam pelo interesse do empregado e os objetivos e valores da empresa. Os trabalhadores reivindicam seu bem-estar e a satisfação no trabalho, enquanto as empresas defendem os interesses pelo aumento da produtividade e da qualidade.

É perceptível que o conceito de QVT integra as necessidades pessoais do trabalhador e deve fazer parte das ações a serem tomadas pelas empresas para garantir a qualidade de vida dos colaboradores e ainda contribuir para elevar a produtividade. (GARCIA *et al.*, 2013, p.2; KRONE *et al.* 2013, p.2).

Ao desenvolver ações direcionadas à QVT, a organização visa promover, conseqüentemente, o aumento da satisfação no trabalho, haja vista que o trabalhador tende a sentir-se mais valorizado ao perceber que a empresa está empreendendo esforços em prol do seu bem-estar.

Nesta perspectiva, o Serviço Social da Indústria da Construção Civil (SECONCI), desenvolve ações que visam à melhoria da qualidade de vida do trabalhador e contribui com as empresas através de benefícios diretos, como: a fixação de mão de obra no setor; aumento da produtividade; e melhoria na qualidade do serviço. Esta Instituição do terceiro setor¹, constituída sob a forma de sociedade civil sem fins lucrativos, surgiu no Brasil em 1964, especificamente no estado de São Paulo, por iniciativa dos empresários da construção civil. Atualmente, há 31 SECONCI's espalhados por todo o Brasil.² Seriam 32 unidades caso o SECONCI-SE não tivesse sido desativado em abril de 2017.

¹ Segundo Fernandes (1994, p.21 apud SOUZA *et al.*, 2012, p.107), Terceiro Setor refere-se a “um conjunto de organizações e iniciativas privadas que visam à produção de bens e serviços público”.

² O escopo das atividades desenvolvidas pelos SECONCI's alinha-se ao lema da I Conferência Nacional de Emprego e Trabalho Decente - I CNETD (2011, p. 8), que é “Gerar Emprego e Trabalho Decente para Combater a Pobreza e as Desigualdades Sociais”.

O SECONCI em Sergipe tinha por objetivo prestar assistência social em geral e, especialmente, assistência médica e odontológica em nível ambulatorial aos empregados da indústria da construção civil. Visto pela ótica empresarial, o objetivo maior do SECONCI é o resgate da dignidade do trabalhador da construção civil, através do amparo à saúde e da melhoria das condições de segurança no trabalho. Essa iniciativa vinha beneficiar o trabalhador do setor, que historicamente foi submetido a péssimas condições laborais.

No ano de 2017, por conta da crise política e econômica que se instaurou no país desde os anos anteriores e que se agravou em 2016, os empresários da construção civil decidiram extinguir a cláusula da Convenção Coletiva que instituía o funcionamento do SECONCI-SE. Dessa maneira, o SECONCI-SE foi desativado, deixando de prestar os serviços acima mencionados para os trabalhadores da construção civil de Sergipe.

Nos últimos dois anos que antecederam ao encerramento das atividades da Instituição, foram realizadas 919 consultas médicas e 5.789 atendimentos em odontologia. Importante salientar que os trabalhadores não tinham custo algum com os serviços assistenciais prestados e era terminantemente proibido às empresas descontarem de seus salários qualquer valor para que pudessem ser atendidos. Condição que outras instituições não oferecem, a exemplo das que são ligadas a sindicatos de trabalhadores.

O SECONCI-SE refletia a preocupação de empresários mais conscientes e que percebiam a importância de sua existência. A criação desta Instituição foi condicionada pela Convenção Coletiva do Trabalho da Indústria da Construção Civil do Estado de Sergipe no período de 2010 a 2016, como forma de participar ativamente da construção de um ambiente de trabalho mais humano e saudável, que pudesse gerar a produtividade necessária sem se valer da saúde dos trabalhadores.

Diante do exposto, este artigo buscou responder a seguinte questão: **de que forma o empresário da construção civil do estado de Sergipe percebe o potencial do serviço do SECONCI para a melhoria da satisfação e qualidade de vida do trabalhador e consequente impacto na produtividade do trabalho?**

Neste sentido, o artigo teve como objetivo geral analisar a percepção dos associados do SECONCI-SE em relação à importância dos serviços que a Instituição prestava e da forma como eram prestados, para a melhoria da satisfação e qualidade de vida do trabalhador e o consequente impacto na produtividade da força de trabalho. Os objetivos específicos buscaram verificar o nível de conhecimento dos associados sobre os serviços prestados pelo SECONCI-SE; checar o grau de importância que o associado atribuía aos serviços oferecidos; verificar a percepção dos associados a respeito da relação custo-benefício

para suas empresas, no que se refere à manutenção das atividades do SECONCI-SE; avaliar o quanto a satisfação e a qualidade de vida do trabalhador da construção civil são valorizados dentro do escopo dos objetivos organizacionais, segundo seus representantes; e identificar os pontos fortes e fracos do SECONCI-SE percebidos pelos associados.

O artigo poderá demonstrar para os empresários associados, através das respostas dadas pelos sujeitos da pesquisa de campo, de que forma os serviços oferecidos pelo SECONCI-SE contribuía para a melhoria da satisfação e qualidade de vida dos trabalhadores da construção civil e como isso influenciava no desempenho das atividades de suas empresas. Dessa forma, o resultado da pesquisa poderá subsidiar tomadas de decisão a respeito de uma possível tentativa de reativar os serviços ofertados pelo SECONCI-SE.

2 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

De acordo com Kurogi (2008, p. 60-61), a satisfação no trabalho resulta em maior motivação do trabalhador para desenvolver suas atividades laborais, contribuindo para o crescimento da organização. Tal conceito nem sempre foi levado em consideração pelas organizações, tendo em vista que a dinâmica da economia tem incentivado as empresas a agirem cada vez mais com vistas à obtenção de resultados financeiros em detrimento de qualquer outro aspecto organizacional.

A situação atual do mercado econômico exige das organizações uma adequação rápida às novas demandas da sociedade. No entanto, acompanhar essas transformações tem sido uma das principais tarefas das empresas para manterem-se competitivas. Essa dinâmica de inovação constante exige das organizações que se realize um trabalho com base na qualidade. (KRONE *et al.*, 2013, p. 1).

É importante ressaltar o papel do fator humano presente nas instituições, pois são as pessoas que realizam as tarefas e desenvolvem os projetos que garantem a sobrevivência das empresas, através da entrega final ao cliente. Nesse sentido Krone *et al.* (2013, p.2) afirma ser necessário abandonar a interpretação de que o homem trabalha excepcionalmente para a obtenção de um salário, pois ele está inserido num ambiente com o qual interage. Desse modo ações que acontecem a sua volta, desde o descaso de seus gestores com relação as suas condições de trabalho até a negação dos seus sentimentos como pessoa, o afetam diretamente.

Com o advento da Teoria das Relações Humanas passou-se a considerar questões como: motivação, liderança, comunicação, dinâmica de grupo, etc. A Experiência de Hawthorne que deu origem a Teoria das Relações Humanas, demonstrou a prevalência do

fator psicológico sobre o fator fisiológico, chegando-se a conclusão que a eficiência dos operários é afetada pelas condições psicológicas. (CHIAVENATO, 2014, p.117).

Os princípios básicos que nortearam a Escola das Relações Humanas demonstram que os indivíduos não agem em seu local de trabalho simplesmente motivadas pela recompensa financeira ou condições físicas do ambiente de trabalho, mas principalmente pelos elementos emocionais e irracionais do comportamento humano.

Segundo Garcia *et al* (2013, p.1), a Qualidade de Vida no Trabalho é um importante instrumento que possibilita aos administradores o desenvolvimento de ações para a melhoria do bem-estar e da satisfação dos colaboradores, contribuindo consequentemente para o aumento da qualidade dos seus produtos e do nível de atendimento prestado aos clientes.

Com as transformações ocorridas na sociedade o trabalho passou a ocupar uma parcela maior do tempo na vida das pessoas, dessa maneira a satisfação com o trabalho também passou a ser considerada como um importante fator que tem relação direta com saúde mental. Por isso “As discussões sobre carreira assumem hoje duas direções: uma delas foca o papel da pessoa, o outro, o da organização.” (KRONE *et al.*, 2013, p. 5).

Ainda de acordo com Krone *et al.* (2013, p. 10), se os trabalhadores forem considerados atores importantes no processo de trabalho, e passarem a ser tratados como elementos chave desse processo, poderão apresentar para a organização resultados elevados e demonstrarão orgulho de seu trabalho e de sua empresa.

Em contrapartida, Garcia *et al.* (2013, p. 1), faz um alerta ao uso de práticas inadequadas no ambiente de trabalho, pois estas são prejudiciais à saúde física e emocional dos empregados e refletem de maneira significativa na saúde financeira da empresa. Além de prejudicar o desempenho do colaborador e consequentemente afetar sua produtividade, tais práticas podem acarretar danos para a imagem da organização.

De acordo com Ribeiro; Santana (2015, p. 81), é extremamente importante que o capital humano seja valorizado pelas organizações, e que as mesmas conheçam os fatores que contribuem para a satisfação dos colaboradores, pois poderão utilizar essas informações como uma ferramenta para se alcançar os objetivos organizacionais.

Nesse sentido Kurogi (2008, p. 51), afirma que a organização que contempla o trabalhador como um sujeito que contribui para o alcance dos objetivos organizacionais, passa a investir estrategicamente em estudos sobre qualidade de vida no trabalho, com o intuito de assegurar um ambiente de trabalho que favoreça a produtividade e a satisfação no trabalho.

É responsabilidade da empresa e de seus gestores a manutenção de um ambiente

de trabalho no qual os colaboradores possam sentir-se bem e satisfeitos com as suas atividades, e nesse contexto a manutenção de programas de Qualidade de Vida no Trabalho é de extrema importância.

3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Qualidade de Vida no Trabalho – QVT atualmente tem sido amplamente debatida tornando-se tema de diversos estudos. No entanto seu contexto histórico é bastante recente. O reconhecimento da importância do desenvolvimento de políticas que favoreçam à QVT contribui para a disseminação desse tema na conjuntura atual. (GARCIA *et al*, 2013, p.3).

De acordo com Ribeiro; Santana (2015, p. 80), o movimento QVT teve seu surgimento já em meados da década de 50, na Inglaterra, por ocasião dos estudos do psicólogo Eric Trist, que procurava compreender a relação existente entre o trabalhador e a organização. Mas, somente no início da década de 70 a temática QVT passou a ser discutida no âmbito acadêmico nos Estados Unidos da América, por ocasião de uma pesquisa realizada pelo professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles) sobre delineamento de cargos. A partir daí o assunto tornou-se mundialmente conhecido e houve uma maior preocupação com a saúde e o bem estar dos trabalhadores.

Os autores dizem ainda que, o movimento QVT ganhou mais força, à medida que os trabalhadores despertaram um maior interesse pelo seu bem estar e as empresas começaram a buscar alternativas que minimizassem os impactos negativos na saúde física e mental dos colaboradores.

No entanto, de acordo com Venson *et al*. (2012, p. 143) foi a partir das convenções da Organização Internacional do Trabalho que as organizações passaram a se preocupar com QVT. Com a assinatura das convenções, os países membros fizeram uma adequação em suas legislações no intuito de melhorar as condições de trabalho, especialmente no tocante à saúde, higiene e segurança do trabalhador.

O grande desenvolvimento tecnológico que explodiu na década de 90 contribuiu bastante para a disseminação do tema QVT. Com o aumento da globalização, consequência da rápida distribuição da informação possibilitada pela tecnologia, as empresas se viram diante de um vertiginoso aumento da competitividade.

É importante salientar que a qualidade na segurança do trabalhador é imprescindível, pois a não existência de programas que gerenciem a saúde e a segurança no trabalho pode acarretar em diminuição da produtividade e da qualidade, aumento dos custos e

dos prazos de entrega, e consequentemente resulta na perda de confiança dos clientes na empresa. (SANTOS; MARTINS, 2016, P. 39).

Dessa forma, Ribeiro; Santana (2015, p. 80-81), reforçam que a partir desse momento, as empresas que estavam mais atentas à competitividade crescente que se instaurou com a globalização, passaram a dar uma atenção maior ao tratamento dispensado aos seus funcionários, tendo em vista que o aumento da motivação e da satisfação dos colaboradores favorece o aumento da produtividade e possibilita a empresa se destacar no mercado tão acirrado.

Com o aumento da competitividade as organizações precisaram ajustar seus processos, vislumbrando um diferencial competitivo para tentar manterem-se no mercado. Esse diferencial precisava estar atrelado à qualidade dos seus produtos ou serviços. O atributo da qualidade só seria atingido se as empresas contassem com seus colaboradores. Para tanto, era necessário desenvolver processos internos de qualidade, nos quais a qualidade de vida dos colaboradores também fosse contemplada. Dessa maneira, o assunto qualidade de vida no trabalho (QVT) foi se destacando cada vez mais no âmbito das organizações.

Para Kurogi (2008, p. 50), analisar o tema qualidade de vida no trabalho, proporciona descobertas que ajudam a empresa a melhorar sua relação com seus trabalhadores.

Segundo Ribeiro; Santana (2015, p. 78), qualidade de vida no trabalho diz respeito a um programa que tem como objetivo contribuir para a satisfação das necessidades do trabalhador durante a realização de suas atividades laborais, e tem como principal aspecto a constatação de que a motivação das pessoas está diretamente ligada a sua satisfação com a empresa.

Contudo, é preciso levar em consideração que os programas de QVT, desenvolvidos nas organizações, são voltados para as pessoas e as mesmas devem fazer parte do seu processo de elaboração. É necessário ainda, observar que as pessoas possuem particularidades, e suas necessidades diferem umas das outras, portanto, não há um modelo padrão de programa que satisfaça a todos.

Para Ribeiro; Santana (2015, p. 79), a realização de uma boa gestão de qualidade de vida no ambiente laboral é de extrema importância, pois essa medida visa suprir as necessidades do coletivo, contribuindo para um ambiente de trabalho mais produtivo, o que permite à empresa ter um ganho com relação a sua competitividade.

A escola das Relações Humanas contribuiu de forma considerável para a melhoria das relações de trabalho. Antes dos estudos da referida escola essas relações foram bastante

negligenciadas pela teoria Taylorista. Foi com a escola das Relações Humanas que se passou a considerar no contexto organizacional as relações interpessoais dos trabalhadores, e suas expectativas no que se refere à organização começaram a fazer parte das discussões sobre qualidade de vida no trabalho. (KUROGI, 2008, p. 53).

As empresas precisam da contribuição dos trabalhadores para alcançar seus objetivos organizacionais, em contrapartida, as pessoas necessitam das empresas para conseguirem satisfazer suas necessidades individuais. Há uma relação bilateral na qual, ambas as partes precisam ser contempladas no sentido de ter seus objetivos alcançados. A empresa tem a necessidade de alcançar vantagem competitiva no mercado através do aumento de produtividade nos seus processos, e os colaboradores precisam de seus postos de trabalho para garantir a satisfação das suas necessidades pessoais.

Nota-se que a produtividade das empresas depende diretamente das pessoas. Por isso faz-se necessário o desenvolvimento de um programa que equalize a necessidade de aumento da produtividade das instituições com a necessidade de satisfação de seus colaboradores para alcançá-la.

4 PRODUTIVIDADE DO TRABALHO E SEUS FATORES INFLUENCIADORES

O cenário organizacional tem passado por constantes e fortes mudanças de estrutura e de gestão, nas quais se percebe a grande exigência de agilidade e produtividade ligadas a produtos e serviços com altos padrões de qualidade e competitividade. Nesse cenário, o fator humano aparenta ser o elemento diferenciador das organizações, o que requer atenção especial por parte das empresas. (VENSON *et al.*, 2012, p. 140).

Para Oliveira *et al.* (2009), ao realizar uma análise desse contexto percebe-se que a busca pela qualidade de vida no trabalho ligada ao aumento na produtividade tornou-se uma importante estratégia utilizada pelas empresas para manterem-se competitivas no mercado.

Os modelos contemporâneos de processos produtivos acarretaram em muitos problemas que disseminaram consequências negativas para a qualidade de vida do trabalhador e, com isso, trouxeram prejuízos para as organizações. Desse modo, faz-se extremamente necessário a implementação de uma política de segurança nas empresas. (SANTOS; MARTINS, 2016, p. 38).

A produtividade deve ir além da obtenção do lucro, é imprescindível adequar os processos e os ambientes de trabalho, de modo a promover a qualidade de vida dos trabalhadores. De acordo com Santos; Martins (2016, p.40), é preciso levar em consideração

que somente gozando de boa saúde o trabalhador poderá produzir mais e conseqüentemente gerar mais riquezas. E a distribuição dessa riqueza de forma justa contribui para o desenvolvimento de uma sociedade mais equilibrada.

Segundo Santos; Martins (2016, p. 40) é importante o desenvolvimento de programas de qualidade de vida no trabalho, pois a ausência deles poderá comprometer a produtividade, a qualidade dos serviços, a confiança dos clientes, o ambiente de trabalho e ainda aumentar os custos e prazos.

Nesse sentido Neto *et al.* (2015, p. 89), afirmam que a melhoria das condições de vida e saúde dos trabalhadores ocupam hoje um lugar de destaque nas organizações, haja vista que já se percebe que melhores condições de trabalho se revertem em aumento da produtividade, seja de maneira direta ou indireta.

De acordo com Venson *et al.* (2012, p. 140), se o indivíduo percebe que suas expectativas não estão sendo atingidas, acaba sentindo-se inseguro e desmotivado, e por essa razão passa a ter um desempenho muito menor do que o esperado pela empresa.

Outro aspecto a ser considerado pelas empresas é a questão da Responsabilidade Social Empresarial - RSE, que tem uma relação direta com a promoção da qualidade de vida no trabalho. Deve-se considerar a responsabilidade social como um processo contínuo através do qual são desenvolvidas ações sociais nos ambientes interno e externo. (NETO *et al.*, 2015, p. 87).

No que se refere à competitividade, a RSE vem crescendo de forma intensa em todo o mundo e também no Brasil, tornando-se uma importante ferramenta de estratégia empresarial, á medida que desenvolve ações visando à melhoria do seu ambiente interno e do seu entorno. (OLIVEIRA *et al.*, 2009).

Diante desse contexto, Neto *et al.* (2015, p.86) afirmam que associar a QVT à RSE auxilia diretamente no sucesso das empresas. Ao fazer uso de estratégias relacionadas a essas duas vertentes as empresas podem alcançar a melhoria dos seus processos ajudando a atingir seus objetivos.

De acordo com Neto *et al.* (2015, p. 87), se a empresa deseja realizar ações no intuito de melhorar a qualidade de vida dos seus funcionários, deverá promover o diálogo com os mesmos. Agindo dessa forma, a organização estará subsidiando uma política de responsabilidade social interna.

Para Venson *et al.* (2012, p. 143), a qualidade de vida no trabalho só faz sentido quando deixa de ser tratada como ações pontuais internas, e passa a ter um escopo muito mais

amplo, considerando tanto as relações de trabalho, como suas consequências na saúde das pessoas e da organização.

Segundo Oliveira *et al.* (2009) muitos empresários já chegaram ao entendimento de que atingir lucros altos em detrimento da saúde física e mental dos colaboradores, destruindo o meio ambiente e causando problemas sociais gera prejuízos que serão percebidos a longo prazo.

Ao realizar um planejamento estratégico que contemple QVT, bem como RSE, a empresa estará muito mais suscetível a obter vantagem competitiva no mercado, tendo em vista que as ações previstas em seu planejamento poderão favorecer a satisfação de seus colaboradores, bem como a comunidade do entorno da organização.

Dessa maneira, agir de forma legal e com ética contribui para a consolidação da empresa e para que sua imagem cause um impacto positivo à população, e conseqüentemente haja aumento do seu lucro, o que a ajudará a se manter no mercado e até mesmo a ganhar espaço em outros mercados.

5 TERCEIRO SETOR E DESAFIOS ASSOCIADOS À QUESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

O estudo do Terceiro Setor é uma prática muito recente no âmbito das Ciências Sociais, e por conta disso ainda se percebe no Brasil uma grande necessidade de estudos mais abrangentes sobre o assunto. (SANTOS, 2012, p. 29).

Os primeiros estudos Realizados nos Estados Unidos datam da década de 1960, sendo que até 1980, as pesquisas ainda não tinham atingido uma dimensão maior. Dessa forma, a maioria do material existente sobre o assunto foi produzido nas duas últimas décadas. (SANTOS, 2012, p. 30).

De acordo com Santos (2012, p. 29-30), há uma contribuição das escolas de Administração para a disseminação de informações sobre o terceiro setor, já que alguns estudiosos da administração como Drucker e Kotler estão lançando olhar sobre esse tema.

Segundo Amaral (2003, p. 46), os movimentos sociais e o associativismo gerado por eles, cumpriram um importante papel na formação e na expansão do terceiro setor no Brasil, já que muitos desses movimentos contribuíram para que a sociedade pudesse enxergar novas possibilidades de ações coletivas para resolução de problemas sociais.

Na década de 1990 o crescimento desse setor se intensificou, quando a sociedade pressionou o estado a incorporar as prerrogativas da Constituição de 1988, principalmente no

que se referia à garantia dos direitos sociais, que só foram reconhecidos como direitos do cidadão a partir desse momento. (FERNANDES *et al.*, 2012, p. 234).

Mas, foi somente em 1999 que essas entidades foram reconhecidas legalmente no Brasil, por meio da Lei n. 9.790 de 23/03/99, que institui as chamadas organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPS). (LEGLER *et al.*, 2010, p 155).

O desenvolvimento da sociedade acarretou em consequências positivas e negativas para a vida das pessoas. E neste cenário de constantes transformações a sociedade civil organizada se mobiliza a procura de alternativas que possam minimizar os impactos negativos ocasionados por tais mudanças, e proporcionar melhor qualidade de vida para parte da população que acaba por ter seus direitos sociais cerceados. (SANTOS, 2012, p. 30).

Dessa forma, percebe-se que a atuação do terceiro setor tem sido pautada historicamente no desenvolvimento de políticas sociais que visam diminuir as desigualdades sociais, através de programas e ações voltados para camadas desfavorecidas da sociedade. (FERNANDES *et al.*, 2012, p. 242).

O trabalho das organizações que representam o terceiro setor está pautado no preenchimento de uma lacuna deixada pelo poder público e tende a promover mudanças na sociedade, em um grau maior ou menor, conforme se estabelece uma eficácia de seus programas. (LEGLER *et al.*, 2010, p. 156).

Segundo Santos (2012, p. 19), o terceiro setor se inseriu na sociedade como um grande ator social na luta pela melhoria das condições de vida da sociedade, pela capacidade de geração de empregos, pela participação democrática dos cidadãos e pelo exercício da cidadania e da responsabilidade social.

O terceiro setor se estabelece como um espaço importante de interação social, que está em crescimento e se fortalece constantemente. Entre as ações empreendidas pelo terceiro setor destacam-se a disponibilização de serviços de saúde, educação e bem estar social, e ainda a defesa de direitos de grupos específicos da população, a exemplo das mulheres e dos indígenas. (SANTOS, 2012, p. 20).

De acordo com Amaral (2003, p.53), as instituições do terceiro setor se estabelecem como uma ponte que permite mobilizar empresas e pessoas físicas que se dispõem a doar recursos, serviços e materiais para a viabilização de ações sociais.

Para Martins; Thomazi (2014, p. 17), é de extrema importância a realização de estudos referentes às ações realizadas pelo terceiro setor, para que se evite que os projetos desenvolvidos tornem-se apenas um mecanismo de propaganda das empresas financiadoras, sem que haja a devida preocupação com o objetivo maior, que é contribuir para a

conscientização e para a participação democrática dos cidadãos nas práticas estabelecidas por este tipo de instituição.

A gestão de instituições do terceiro setor tem um viés muito peculiar, pois seu objetivo maior não está relacionado ao lucro, e sim à promoção da igualdade de participação dos sujeitos na sociedade. Essas organizações visam acima de qualquer outra coisa, proporcionar à população desprovida de recursos, o direito de participar da sociedade de forma mais justa.

O Brasil possui em seu histórico uma dívida imensa com a camada da população menos favorecida, que ainda hoje não encontra no poder público apoio para suprir de forma plena suas necessidades sociais. Além disso, como um país em desenvolvimento, também precisa estar atento às questões ambientais no intuito de tentar minimizar os impactos causados por esse desenvolvimento. (LEGLER *et al.*, 2010, p 169).

O terceiro setor toma uma dimensão global, e estimula os indivíduos a participarem de forma ativa das questões sociais com o objetivo de contribuir para uma sociedade mais justa, mais ética e mais responsável. (SANTOS, 2012, p. 103).

Atualmente o tema responsabilidade social empresarial tem sido muito propagado no ambiente corporativo, e já é possível notar uma maior preocupação das organizações com as pessoas e com o meio ambiente com os quais interagem. Muitas empresas passaram a adotar uma postura mais voluntária em relação a esse tipo de ação e passaram a extrapolar os limites daquilo que já é exigido por lei. (SANTOS, 2012, p. 113).

Para atrair as pessoas ou empresas parceiras, as instituições do terceiro setor precisam enfrentar um grande desafio, que se trata de comunicar-se de modo eficiente e eficaz com a população. Isso exige o desenvolvimento de um plano de comunicação bem estruturado e que o mesmo faça parte das ações estratégicas da organização.

5.1 Comunicação no Terceiro Setor

Atualmente as instituições se preocupam cada vez mais com os desafios de promover ações estratégicas de comunicação que possam levá-las a alcançar seus objetivos. Por isso as organizações do terceiro setor precisam aprimorar seus conhecimentos no sentido de se apropriar das ferramentas de comunicação, e compreender como utilizá-las de forma eficiente. (SILVA; SOUZA, 2008, p. 158)

Dessa forma a comunicação precisa fazer parte do planejamento estratégico das organizações, através do desenvolvimento de ações que possibilitem as mesmas se comunicarem com todos que possam se interessar pelos serviços disponibilizados.

É importante ressaltar que faz parte das atribuições dos gestores das instituições do terceiro setor desenvolver mecanismos eficientes e eficazes que favoreçam um bom fluxo de comunicação entre seus membros e com a sociedade do seu entorno. A transparência é um aspecto a ser destacado no plano de comunicação desse tipo de organização, pois favorece confiabilidade por parte dos seus parceiros e usuários (RIBEIRO, 2016, p. 9).

Nas últimas décadas a população vive em pleno avanço da tecnologia, e cada dia mais se vê a conexão entre as pessoas, na qual as informações são transmitidas simultaneamente a despeito da distância percorrida. Manterem-se atualizadas no que diz respeito ao uso dos mais diversos tipos de tecnologia da informação é mais um desafio para as organizações contemporâneas (RIBEIRO, 2016, p. 19).

É nesse contexto que as organizações do terceiro setor precisam se aprimorar cada vez mais para acompanhar o desenvolvimento das novas ferramentas de comunicação e se apropriar delas para melhorar seu desempenho organizacional.

6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A produção deste artigo foi possibilitada a partir da utilização do método de Estudo de Caso. Para Gil (2010, p.37), o estudo de caso é frequentemente utilizado nas pesquisas que se referem às ciências biomédicas e sociais. Consiste num estudo aprofundado de determinado fenômeno ou objeto de modo a favorecer o máximo de conhecimento sobre o mesmo.

A pesquisa realizada para a construção desse artigo caracterizou-se quanto aos seus objetivos como exploratória e descritiva. A pesquisa exploratória permitiu à pesquisadora explorar ao máximo o problema levantado e se familiarizar com o tema abordado, além de proporcionar um maior aprofundamento das ideias sobre o assunto em questão. A pesquisa descritiva proporcionou a descrição das características da população em análise e identificação de possíveis relações entre as variáveis relacionadas.

De acordo com Gil (2010, p. 27), as pesquisas exploratórias têm a finalidade de tornar o problema conhecido para que seja possível formular as hipóteses. Já as pesquisas descritivas têm por finalidade descrever características da população pesquisada e levantar possíveis relações entre variáveis.

Quanto aos meios utilizados para o desenvolvimento desse artigo, foram realizadas as pesquisas bibliográfica e de campo. A pesquisa bibliográfica permitiu à pesquisadora entrar em contato com uma gama de material acadêmico já produzido por outros estudiosos que trazem semelhanças com o tema estudado. Já a pesquisa de campo proporcionou o levantamento dos dados que deram suporte à análise da problemática proposta.

Neste sentido, a pesquisadora fez uso de questionário construído a partir de perguntas fechadas, com base na escala de Likert, e perguntas abertas, com o objetivo de obter as manifestações das impressões dos pesquisados.

A aplicação do questionário, bem como a tabulação dos dados da pesquisa se deu através da utilização do Google Drive e da ferramenta Formulários Google. Para a análise dos resultados, os dados foram transferidos para o Excel para uma melhor apresentação dos dados, através da exibição de gráficos e tabelas.

Dada a característica do instrumento de pesquisa, a abordagem dos dados coletados teve natureza qualitativa e quantitativa. A pesquisa pôde proporcionar à pesquisadora coletar dados com variáveis que permitiram analisar a percepção de 22 empresários associados ao SECONCI-SE. Vale salientar que este número representa 73% do universo da pesquisa. A análise qualitativa deu-se através da análise da percepção dos associados apresentadas nas questões abertas dispostas no questionário.

A unidade investigada nessa pesquisa trata-se do Serviço Social da Indústria – SECONCI-SE. Segundo Shiraishi (2012, p. 81), a unidade de amostragem diz respeito ao elemento em si ou uma entidade que contém um elemento.

A amostra pesquisada refere-se às empresas associadas ao SECONCI-SE. Para Marconi; Lakatos (2009, p. 165), “a amostra é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo.”

Diante do exposto, a população da pesquisa para o este estudo refere-se aos empresários associadas ao SECONCI-SE e a amostra delimitou-se aos 22 empresários que responderam ao questionário. Inicialmente a intenção era realizar o censo, tendo em vista que o número de associados era bastante reduzido, mas de um total de 30 associados, apenas 22 responderam ao questionário, o que comprometeu a realização do censo. Diante do exposto a técnica de pesquisa adotada passou a ser aleatória por acessibilidade. De acordo com Malhotra (2011, p. 269), “o censo envolve uma contagem completa de cada elemento de uma população.”

No quadro a seguir será apresentado o descritivo das variáveis e indicadores que

permitiram analisar os resultados da pesquisa realizada. Para Prodanov; Freitas (2013, p. 92), “as variáveis [...] são os elementos observáveis, possuem correlação entre si, para gerar um fenômeno, e estão nas bases de uma pesquisa científica [...]”

Quadro 01 – Variáveis e indicadores da pesquisa

Objetivos	Variáveis	Indicadores
Verificar o nível de conhecimento dos associados sobre os serviços prestados pelo SECONCI-SE;	- Nível de conhecimento sobre os serviços.	- Conhecimento sobre o que é o SECONCI; - Quais os serviços oferecidos; - Como acessá-los; - Quem tem direito a utilizá-los.
Checar o grau de importância que o associado atribui aos serviços oferecidos pelo SECONCI-SE;	- Utilização dos serviços. - Avaliação da importância atribuída aos serviços.	- A empresa já utilizou os serviços; - Se não utilizou, por quê? - Grau de importância atribuído a cada serviço.
Verificar a percepção dos associados a respeito da relação custo benefício para suas empresas, no que se refere à manutenção das atividades do SECONCI-SE;	- Avaliação da relevância dos serviços prestados.	- Grau de importância dos serviços com relação ao que eles proporcionam para o colaborador; - Grau de relevância quanto à oferta dos serviços para as empresas; - Demanda dos colaboradores pelos serviços; - Quantitativo de colaboradores por empresa. - Impacto dos custos da força de trabalho para a empresa; - Vantagens e desvantagens referentes ao encerramento das atividades, apresentadas pelos associados.
Avaliar o quanto a satisfação e a qualidade de vida do trabalhador da construção civil são valorizados dentro do escopo dos objetivos organizacionais;	- Principais prioridades das empresas.	- Itens identificados como prioritários para a empresa.
Identificar pontos fortes e fracos do SECONCI-SE percebidos pelos associados.	- Pontos fortes e fracos.	- Pontos mais citados pelos associados. - Sugestões

Fonte: elaborado pela autora.

7 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para atingir ao objetivo geral da pesquisa, buscou-se verificar o nível de conhecimento dos associados sobre os serviços prestados pelo SECONCI-SE; checar o grau de importância que o associado atribuía aos serviços oferecidos; verificar a percepção dos associados a respeito da relação custo-benefício para suas empresas, no que se refere à manutenção das atividades do SECONCI-SE; avaliar o quanto a satisfação e a qualidade de vida do trabalhador da construção civil são valorizados dentro do escopo dos objetivos organizacionais, segundo seus representantes; e identificar os pontos fortes e fracos do SECONCI-SE percebidos pelos associados.

Apresentar o resultado dessas ações confrontando-o com o referencial teórico que deu base à pesquisa é a finalidade desta seção, conforme exposição dos dados ilustrados nos itens a seguir.

7.1 Nível de conhecimento dos associados sobre os serviços do SECONCI-SE

De acordo com os dados expostos na tabela 1, que tem como finalidade verificar o nível de conhecimento dos associados sobre os serviços prestados pelo SECONCI-SE, é possível verificar que a maioria dos que responderam à pesquisa afirmou ter um nível de conhecimento elevado a respeito do que era o SECONCI-SE e do escopo da Instituição. Numa escala que varia de 1 a 7, sendo 7 o nível que representa altíssimo grau de conhecimento, percebe-se uma concentração da frequência das respostas nos níveis entre 6 e 7 (63,6% dos respondentes). Apesar disso, a média ponderada das indicações igual a 5,8 revela que havia associados que ainda tinha dúvidas sobre o que era a Instituição.

Tabela 1 – Indicadores de nível de conhecimento dos associados sobre os serviços prestados pelo SECONCI-SE

Indicadores	Escala							Total	Média Ponderada
	1	2	3	4	5	6	7		
Conhecimento sobre o que é o SECONCI	0,0	0,0	0,0	13,6	22,7	31,8	31,8	100%	5,8
Conhecimento sobre os serviços oferecidos	0,0	0,0	4,5	18,2	22,7	22,7	31,8	100%	5,6
Conhecimento sobre a forma de acesso aos serviços	0,0	4,5	0,0	9,1	13,6	22,7	50,0	100%	6,0
Conhecimento sobre quem tem direito a utilizar os serviços	0,0	0,0	0,0	4,5	40,9	9,1	45,5	100%	6,0

Fonte: dados da pesquisa de campo, 2017.

Os outros indicadores considerados na pesquisa, que estão relacionados com o nível de conhecimento dos associados sobre o SECONCI, como os serviços oferecidos pela Instituição, apenas 07 pessoas (31,8%) revelaram que conhecia muito bem; quanto à forma de acesso aos serviços, 11 pessoas (50%) revelaram que conhecia muito bem; e sobre quem tem direito a utilizar tais serviços, 10 pessoas (45,5%), revelaram que conhecia muito bem. Diante desses resultados, constatou-se que havia dúvidas dos pesquisados nesses aspectos, considerando a escala que variava de 1 a 7, pois as médias ponderadas apuradas nesses itens variaram entre 5 e 6.

A análise dos indicadores acima possibilita a reflexão sobre a forma como eram divulgados os serviços prestados pelo SECONCI-SE, pois se constatou que ainda havia empresas que tinham dúvidas sobre o que era a instituição (13,6% - 03 empresas); sobre os

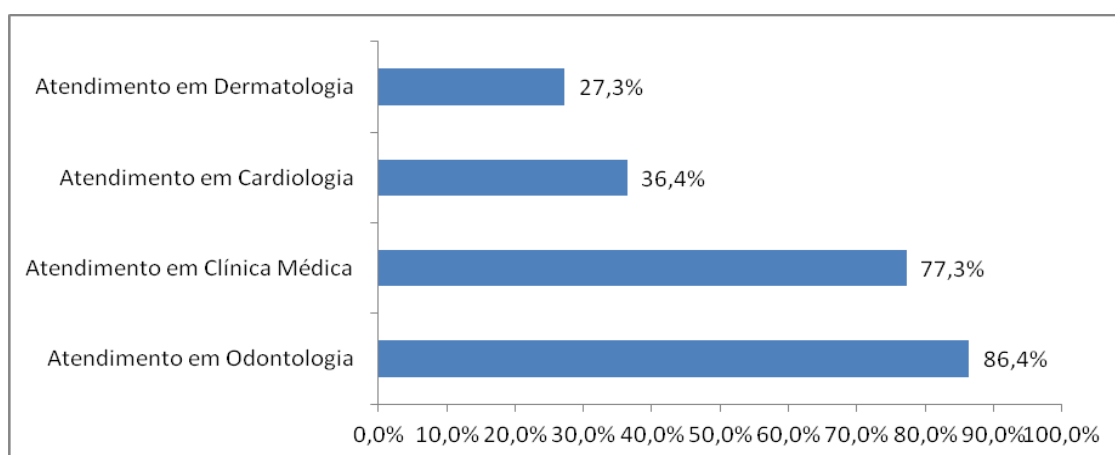
serviços oferecidos (22,7% - 05 empresas); sobre a forma de acesso aos serviços (13,6% - 03 empresas); e sobre quem tem direito a utilizar os serviços (4,5% - 01 empresa). A comunicação é um fator de suma importância para as organizações, pois é o canal que a aproxima de sua clientela.

Portanto, faz-se necessário incluir no planejamento estratégico das instituições ações que estabeleçam canais eficientes de comunicação entre as partes interessadas nos serviços prestados.

7.2 Utilização dos serviços oferecidos pelo SECONCI-SE por parte das empresas dos associados

A fim de checar o nível de utilização dos serviços oferecidos pelo SECONCI-SE, questionou-se aos associados se suas empresas já utilizaram cada um dos serviços que eram ofertados. Do total de pesquisados, 19 informaram que sim e a frequência de utilização dos serviços foi a seguinte: odontologia apareceu como o serviço mais utilizado, 86,4% das empresas já utilizou; o atendimento em clínica médica apareceu na sequência com um percentual de utilização 77,3%; em seguida atendimento em cardiologia, 36,4%. O atendimento em dermatologia foi citado pelas empresas pesquisadas como o menos utilizado, somente 27,3% das indicações, conforme demonstrado no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Percentual de utilização dos serviços do SECONCI-SE



Fonte: dados da pesquisa de campo, 2017.

Dois dos pesquisados responderam que nunca utilizaram os serviços porque não houve necessidade e um disse que nunca utilizou porque os serviços não eram divulgados entre os colaboradores.

A preocupação com o bem-estar do trabalhador precisa ter destaque no âmbito organizacional, haja vista que a produtividade das empresas está diretamente relacionada com

a qualidade de vida do trabalhador (KOROGI, 2008, p. 50). Considerando o número de empresas que já utilizaram os serviços disponibilizados pelo SECONCI-SE, revela-se uma carência dos seus colaboradores por esse tipo de atendimento. A disponibilização desse tipo de serviços refletia uma preocupação das empresas com relação à melhoria da qualidade de vida dos seus funcionários, ao mesmo tempo em que visava motivá-los a trabalharem mais satisfeitos.

7.3 Avaliação da importância atribuída aos serviços ofertados pelo SECONCI-SE

Conforme os dados descritos na tabela 2, percebe-se que o serviço considerado de maior importância para as empresas associadas era o atendimento em odontologia que concentrou um maior número de respostas entre o nível 6 e 7 (72,7%) na escala de 1 a 7, e obteve uma média ponderada igual a 6,0. Outro serviço que os pesquisados consideravam muito importante tratava-se do atendimento em clínica médica, que apresentou uma frequência maior de respostas entre os níveis 5 e 6 (61,9%) resultando em uma média ponderada igual a 5,4.

Tabela 2 – Grau de importância atribuído a cada serviço

Indicadores	Escala							Total	Média Ponderada
	1	2	3	4	5	6	7		
Atendimento em clínica médica	0,0	4,8	4,8	9,5	23,8	38,1	19,0	100%	5,4
Atendimento em odontologia	0,0	0,0	4,5	4,5	18,2	31,8	40,9	100%	6,0
Atendimento em dermatologia	14,3	9,5	28,6	23,8	0,0	19,0	4,8	100%	3,6
Atendimento em Cardiologia	14,3	9,5	0,0	14,3	9,5	28,6	23,8	100%	4,8

Fonte: dados da pesquisa de campo, 2017.

Os atendimentos em cardiologia e dermatologia apresentaram-se como menos importantes para os pesquisados. O atendimento cardiológico, apesar de ter concentrado 51,6% das respostas entre os níveis 6 e 7 obteve uma média ponderada de 4,8, demonstrando que houve um número relevante de respostas nos níveis inferiores da escala, principalmente nos níveis 1 e 2. No que diz respeito ao atendimento em dermatologia, o número maior de respostas concentrou-se no níveis 3 e 4, acarretando em uma média ponderada de 3,6, o que faz transparecer que este último serviço era considerado pouco importante para as empresas associadas.

De acordo com os dados acima é possível perceber que os atendimentos em clínica médica e odontologia eram os mais importantes segundo os associados, por isso o

SECONCI-SE precisava estar atento a esses dois serviços, no sentido promovê-los através de ações estratégicas que contribuíssem para elevar a disponibilidade de agenda e melhorar a divulgação entre os associados.

Com relação ao atendimento em dermatologia, é importante frisar que se trata de um serviço de grande relevância para o setor da construção civil, tendo em vista que os trabalhadores passam boa parte do tempo expostos aos raios solares. Nesse contexto, seria interessante que as empresas em parceria com o SECONCI-SE tivessem desenvolvido campanhas de conscientização a respeito de doenças dermatológicas que se desencadeiam pela exposição constante ao sol, pois a baixa procura por esse serviço pode ser reflexo da falta de esclarecimento dos trabalhadores.

Vale também salientar a importância de se prestar conta à sociedade dos resultados alcançados, para despertar em outras pessoas o interesse de usufruir dos serviços oferecidos. De acordo com Lengler *et al* (2010, p. 159), é necessário um esforço das instituições do terceiro setor no que se refere a divulgação dos seus resultados. É essencial que estes sejam divulgados com muita transparência, para que a organização consiga atingir mais pessoas e, conseqüentemente, aumentar o número de parceiros.

7.4 Avaliação da relevância dos serviços prestados

Com o intuito de avaliar a relevância dos serviços prestados pelo SECONCI-SE, segundo seus associados, foram avaliados os indicadores expostos nas tabelas 3, 4, 5, 6 e 7 e nos gráficos 2 e 3 a seguir.

De acordo com os dados apurados na tabela 3, percebe-se que grande parte dos pesquisados (68,2%) atribuíram ao indicador melhoria da qualidade de vida notas entre 5 e 6 na escala de 1 a 7, gerando uma média ponderada igual a 5,2. Isso revela que os serviços oferecidos pelo SECONCI-SE são considerados importantes para a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores, segundo as empresas pesquisadas.

Os indicadores ‘melhoria da satisfação com a empresa’ e ‘aumento da produtividade da mão de obra’ tiveram uma maior frequência de respostas entre os níveis 5 e 6, porém observou-se um considerável número de respostas distribuídas entre os níveis 1, 2 e 3, o que levou a apuração de uma média ponderada igual a 4,7 para o primeiro indicador e 4,4 para o segundo. Diante do exposto, os dois indicadores foram avaliados como de importância regular.

Tabela 3 – Indicadores de grau de importância do que os serviços proporcionam para os colaboradores

Indicadores	Escala							Total	Média Ponderada
	1	2	3	4	5	6	7		
Melhoria da qualidade de vida	4,5	0,0	0,0	18,2	27,3	40,9	9,1	100%	5,2
Melhoria da satisfação com a empresa	9,1	4,5	0,0	22,7	22,7	36,4	4,5	100%	4,7
Aumento da produtividade da mão de obra	4,5	13,6	9,1	13,6	36,4	18,2	4,5	100%	4,4
Diminuição do absenteísmo	4,5	13,6	31,8	18,2	9,1	13,6	9,1	100%	3,9
Realização de diagnósticos importantes	22,7	27,3	13,6	0,0	13,6	18,2	4,5	100%	3,3

Fonte: dados da pesquisa de campo, 2017.

A diminuição do absenteísmo e a da realização de diagnósticos importantes foram indicadores avaliados como pouco importante. O primeiro teve uma concentração de respostas nos níveis 3 e 4 da escala e uma média ponderada igual a 3,9, e o segundo obteve uma frequência alta de respostas entre 1 e 2 (50% - 11 pessoas), o que resultou uma média ponderada igual a 3,3.

Diante do exposto, é possível verificar que as empresas associadas conseguem perceber que a disponibilização dos atendimentos ofertados pelo SECONCI-SE tem uma ligação direta com a melhoria da qualidade de vida e com a satisfação no trabalho. Conforme afirma Garcia *et al* (2013, p.1), as empresas que utilizam a Qualidade de Vida no Trabalho como uma ferramenta de gestão, visando promover o bem-estar dos colaboradores e a satisfação dos mesmos, podem obter melhores resultados com relação a qualidade dos seus produtos e dos serviços prestados.

Os dados da tabela 4 revelam que os serviços oferecidos pelo SECONCI-SE foram considerados pelos associados como de relevância significativa para suas empresas. O indicador que trata da relevância da oferta dos serviços obteve 72,7% de frequência das respostas entre os níveis 6 e 7, e apresentou uma média ponderada de 5,6.

Os demais indicadores que estão vinculados à verificação do grau de relevância quanto à oferta dos serviços para as empresas, demonstraram que os associados consideram altamente relevante a oferta dos serviços, haja vista que os pesquisados concentraram suas respostas nos níveis 6 e 7, na escala de 1 a 7. O indicador atendimento em hora marcada foi o melhor avaliado (68,2% dos respondentes atribuíram nota 7). Em seguida aparece o indicador capacidade técnica dos profissionais do SECONCI-SE (59,1% dos respondentes avaliaram como de altíssima relevância).

Tabela 4 – Indicadores de grau de relevância atribuído pelas empresas quanto à oferta dos serviços

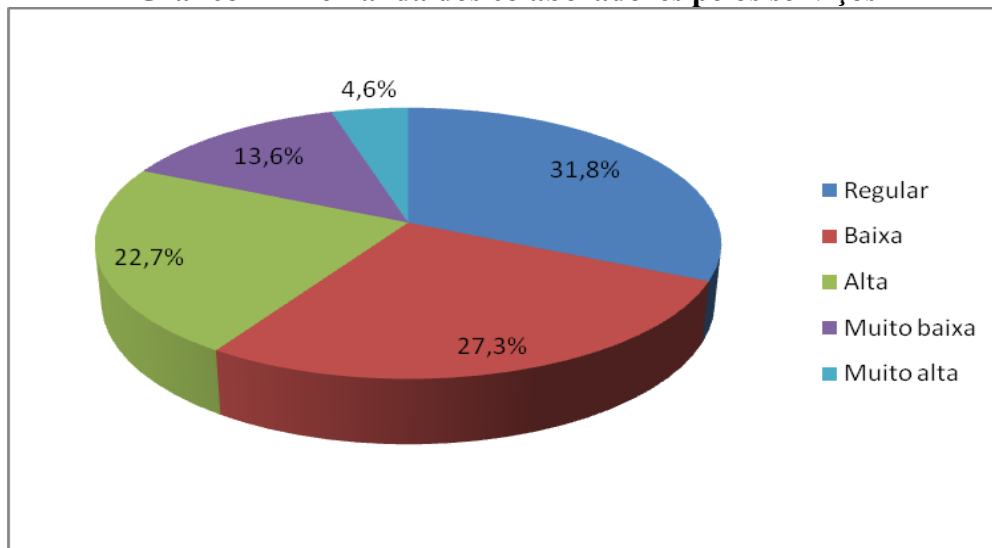
Indicadores	Escala							Total	Média Ponderada
	1	2	3	4	5	6	7		
Oferta dos serviços prestados pelo SECONCI	4,5	0,0	4,5	0,0	18,2	54,5	18,2	100%	5,6
Qualidade dos serviços	0,0	0,0	0,0	9,1	13,6	27,3	50,0	100%	6,2
Atendimento em hora marcada	0,0	0,0	0,0	0,0	18,2	13,6	68,2	100%	6,5
Capacidade técnica dos profissionais do SECONCI	0,0	0,0	0,0	4,5	13,6	22,7	59,1	100%	6,4
Facilidade de marcação de consultas	0,0	4,5	0,0	0,0	18,2	27,3	50,0	100%	6,1

Fonte: dados da pesquisa de campo, 2017.

Qualidade dos serviços e facilidade de marcação de consultas também foram considerados indicadores de altíssima relevância para as empresas, pois ambos obtiveram uma frequência de 50% de respostas no nível 7 da escala de 1 a 7.

Com relação à demanda dos colaboradores pelos serviços oferecidos pelo SECONCI-SE, a maioria dos pesquisados (31,8%) afirmaram ser regular, conforme demonstrado no gráfico 2.

Gráfico 2 – Demanda dos colaboradores pelos serviços



Fonte: dados da pesquisa de campo, 2017.

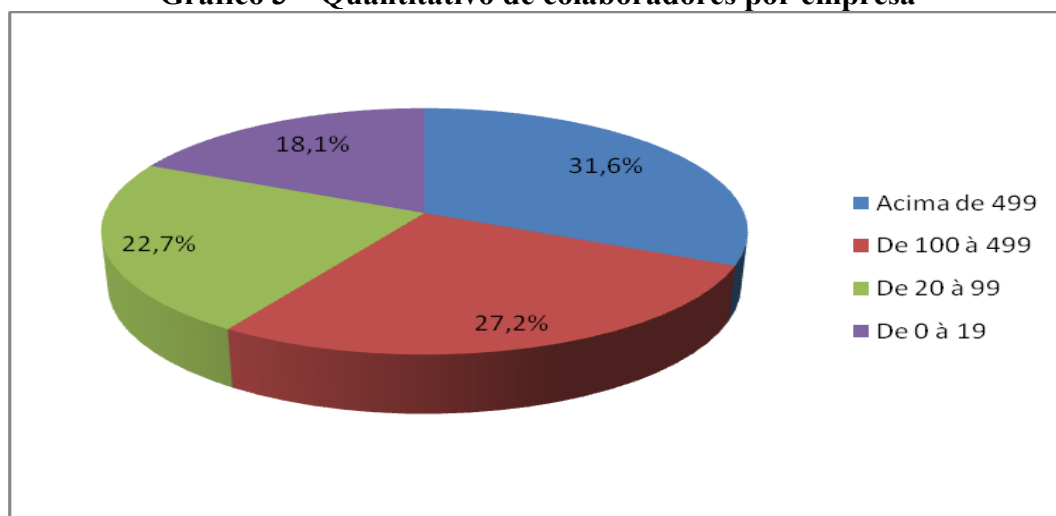
O número de respondentes que consideraram a demanda baixa foi expressivo, (6 pessoas, 27,3% dos pesquisados). Somente 5 pessoas (22,7%) afirmaram que a demanda pelos serviços por parte dos colaboradores é alta, e apenas 3 pessoas (13,6%) disseram que a demanda é muito alta.

Um fato relevante a ser mencionado é que os associados pesquisados representam empresas que possuem quantitativos significativos de trabalhadores, salientando a relevância da opinião manifestada por eles. O levantamento do quantitativo de colaboradores por

empresa revelou que a maior parte delas (31,6%) tem mais de 499 trabalhadores em seu quadro de pessoal.

De acordo com o gráfico 3, uma parcela considerável das empresas pesquisadas (27,2%) tem entre 100 e 499 empregados. As empresas que afirmaram ter entre 20 e 99 trabalhadores registrados totalizaram 22,7% (5 empresas) e 4 dos respondentes (18,1%) afirmaram que suas empresas possuem em seus quadros de funcionários entre 0 e 19 trabalhadores.

Gráfico 3 – Quantitativo de colaboradores por empresa



Fonte: dados da pesquisa de campo, 2017.

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística-IBGE classifica as empresas (do ramo da indústria) segundo o número de colaboradores que possuem como micro-empresas (até 19 colaboradores), pequenas empresas (de 20 a 99 trabalhadores), empresas de médio porte (de 100 a 499 funcionários) e empresas de grande porte (acima de 500 colaboradores).

Os dados descritos no gráfico 3 revelam que o SECONCI-SE tinha seu quadro de associados composto por empresas de todos os portes, sendo que a maior parte delas eram empresas de grande porte (31,6%) e de médio porte (27,2%). De acordo com o seu porte, a empresa associada poderá sentir com maior ou menor intensidade o impacto dos custos relacionados na tabela 5, principalmente o que está relacionado ao recolhimento para o SECONCI-SE, tendo em vista que seu cálculo é baseado na folha de pessoal.

Co o objetivo de descobrir o grau de impacto dos custos da força de trabalho para as empresas, os pesquisados avaliaram os indicadores apresentados na tabela 5 a seguir. Observou-se que a maior parte dos respondentes avaliou que os custos com despesas médicas no processo de admissão e de demissão exercem alto impacto nos custos da força de trabalho. A frequência de respostas para ambos os indicadores concentraram-se entre as notas 6 e 7 e a média ponderada dos dois foi igual a 5,8.

Tabela 5 – Grau de impacto dos custos da força de trabalho para as empresas

Indicadores	Escala							Total	Média Ponderada
	1	2	3	4	5	6	7		
Contribuição recolhida para o SECONCI	4,5	4,5	4,5	13,6	31,8	36,4	4,5	100%	4,9
Custos com Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional	4,5	0,0	4,5	4,5	18,2	31,8	36,4	100%	5,7
Custos relativos à faltas por doenças	9,1	4,5	9,1	18,2	40,9	13,6	4,5	100%	4,4
Custos com despesas médicas no processo de admissão	0,0	4,5	0,0	4,5	18,2	45,5	27,3	100%	5,8
Custos com despesas médicas no processo de demissão	0,0	4,5	0,0	9,1	18,2	31,8	36,4	100%	5,8

Fonte: dados da pesquisa de campo, 2017.

Os custos com Programa de Controle Médico e saúde Ocupacional-PCMSO também foram considerados altamente impactantes na composição dos custos da força de trabalho, as respostas referentes a esse indicador se concentraram entre as notas 6 e 7, e a média ponderada apurada foi igual a 5,7. A contribuição recolhida para o SECONCI-SE apareceu na apuração dos dados como um indicador de alto impacto nos custos, apesar de sua média ponderada apurada ser igual a 4,9.

Neste sentido, os custos mais impactantes segundo os pesquisados estão atrelados a serviços que também poderiam ser ofertados pelo SECONCI-SE, caso a instituição não tivesse sido fechada. Os atendimentos que a instituição já disponibilizava (clínica médica, odontologia, dermatologia e cardiologia) faziam parte das atividades assistenciais da organização. O atendimento ocupacional, que contemplava a realização de consultas admissionais e demissionais, assim como a elaboração e implementação dos Programas de Saúde Ocupacional e Segurança no Trabalho, não chegaram a ser inaugurados por falta de recursos financeiros.

Quando questionados sobre as vantagens referentes ao encerramento das atividades do SECONCI-SE, somente 19 dos pesquisados deram alguma resposta, conforme exposto tabela 6 abaixo.

Tabela 6 – Vantagens referentes ao encerramento das atividades segundo as empresas

Vantagens citadas	Frequência da Resposta
Agendamento	4
Não tem vantagem	4
Atendimento	2
Diminui o custo da empresa	3
Não tem mais que pagar	2
Diminui o custo da folha	3
Diminui o custo da mão de obra	1
Total de respostas	19

Fonte: dados da pesquisa de campo, 2017.

O agendamento foi citado por 4 pessoas, outros 4 pesquisados afirmaram não ter vantagem no encerramento das atividades, duas pessoas mencionaram atendimento, e 9 respondentes citaram a diminuição de custos como vantagem.

Percebe-se que assim como demonstrado na tabela 5 mostrada acima, o custo de manutenção do SECONCI-SE era considerado pelas empresas associadas como um fator crítico para suas empresas, fator que pode ter contribuído para a decisão dos empresários associados em encerrar as atividades da instituição.

Com relação às desvantagens referentes ao encerramento das atividades, somente 12 pessoas responderam a essa questão, conforme verificado na tabela 7, abaixo.

Tabela 7 - Desvantagens referentes ao encerramento das atividades segundo as empresas

Desvantagens citadas	Frequência da Resposta
Os empregados não vão ter mais o atendimento	6
Falta de alternativa para ofertar serviços de qualidade para os trabalhadores	2
Interrupção do atendimento e cobrança dos trabalhadores	1
A alternativa ao SECONCI é muito pior	1
Os colaboradores vão ter mais dificuldade no atendimento	1
A gente vai ter que procurar o SESI ou outro serviço gratuito (SUS)	1
Total de respostas	12

Fonte: dados da pesquisa de campo, 2017.

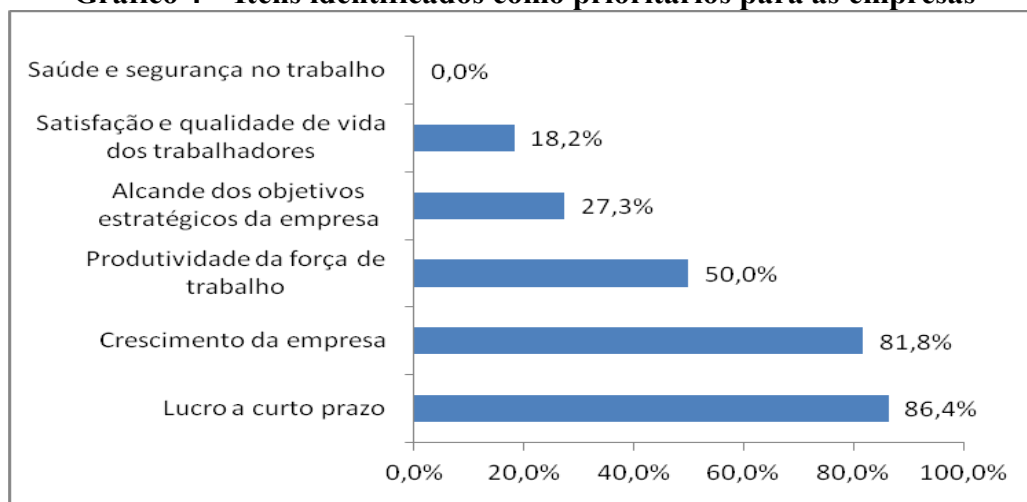
Das 12 pessoas que apontaram alguma desvantagem, 06 citaram que a desvantagem é que os empregados não vão ter mais o atendimento. A falta de alternativa para ofertar serviços de qualidade para os trabalhadores foi mencionada por 02 pessoas. As outras 4 pessoas mencionaram como desvantagem: a interrupção do atendimento e cobrança dos trabalhadores; a alternativa ao SECONCI-SE é muito pior; os colaboradores vão ter mais dificuldade no atendimento; e a gente vai ter que procurar o SESI ou outro serviço gratuito (SUS).

7.5 Principais prioridades das empresas

No intuito de avaliar o quanto a satisfação e a qualidade de vida do trabalhador da construção civil são valorizados dentro do escopo dos objetivos organizacionais, buscou-se levantar as principais prioridades das empresas. Para isso, solicitou-se dos pesquisados que avaliassem entre os itens apresentados no gráfico 4, os três que eram considerados mais prioritários para as empresas.

De acordo com os dados apresentados no gráfico 4, percebe-se que os três itens mais priorizados pelas 22 empresas que participaram da pesquisa foram: em primeiro lugar o lucro a curto prazo, mencionado por 19 respondentes (86,4%); em segundo lugar aparece o crescimento da empresa, citado 18 pesquisados (81,8%); e em terceiro lugar a produtividade da força de trabalho, avaliada por 11 respondentes (50%) como item de maior prioridade para suas empresas.

Gráfico 4 – Itens identificados como prioritários para as empresas



Fonte: dados da pesquisa de campo, 2017.

Apenas 06 pessoas (27,3%) citaram o alcance dos objetivos estratégicos da empresa como item de maior prioridade, e 04 dos respondentes (18,2%) afirmaram que a satisfação e qualidade de vida dos trabalhadores é o item mais prioritário para suas empresas.

O indicador saúde e segurança no trabalho não foi mencionado por nenhum dos pesquisados como item prioritário para suas empresas, o que revela um baixo interesse por parte das empresas em zelar pela saúde dos trabalhadores e por um ambiente de trabalho seguro. Isso pode acarretar em uma maior probabilidade de ocorrência de acidentes de trabalho dentro das empresas, que pode ocasionar desde o a perda temporária ou permanente da capacidade de trabalho do colaborador até a perda da vida do mesmo. Além do fator emocional que permeia a ocorrência de acidentes de trabalho, pois os companheiros de trabalho, a família do indivíduo que foi vítima e a sociedade em geral sentem os impactos do ocorrido, a empresa ainda sofre as penalidades da legislação sendo autuada com multas podem até inviabilizar a continuidade do funcionamento da mesma.

De acordo com Santos; Martins (2016), o advento da Revolução Industrial trouxe a tona discussões em torno da preocupação com os danos causados ao trabalhador que passou a ser exposto a grandes riscos à sua saúde e ter a sua qualidade de vida comprometida. Dessa maneira, cabe aos empregadores desenvolver programas para a manutenção da saúde de seus

colaboradores e preservação de suas vidas, minimizando os riscos de acidentes e a incidência de doenças ocupacionais.

É importante ressaltar que apesar dos pesquisados terem afirmado que os serviços disponibilizados pelo SECONCI-SE impactavam positivamente na melhoria da qualidade de vida, no aumento da satisfação com a empresa e no aumento da produtividade da mão de obra, as suas empresas não priorizavam esses itens dentro do escopo dos objetivos organizacionais. Isso revela baixa inclinação das empresas a realizarem seus planejamentos estratégicos de forma a contemplar a Qualidade de Vida no Trabalho, com ações voltadas para o bem-estar dos trabalhadores.

Dessa forma, faz-se necessário uma melhor reflexão sobre o tema no sentido de expor para as empresas os benefícios que podem ser alcançados quando se prioriza a elaboração de programas que visam desenvolver a qualidade de vida dos trabalhadores.

Conforme afirmam Ribeiro; Santana (2015, p. 79), é imprescindível que a empresa realize uma boa gestão de qualidade de vida no ambiente laboral, haja vista que essa medida objetiva suprir a necessidade coletiva dos colaboradores, contribuindo consequentemente para um ambiente de trabalho mais produtivo e proporcionando para a organização um ganho com relação a sua competitividade.

7.6 Pontos fortes e pontos fracos do SECONCI-SE percebidos pelos associados

Na tabela 6 são expostos os pontos fortes do SECONCI-SE mencionados pelas pessoas que responderam à pesquisa. Qualidade dos serviços e qualidade do atendimento apareceram como os mais citados, o primeiro foi mencionado 06 vezes e o segundo 04 vezes. A resposta hora marcada também teve uma boa frequência, foi citada 04 vezes.

Tabela 6 – Pontos fortes do SECONCI-SE segundo as empresas

Pontos fortes citados	Frequência da Resposta
Qualidade dos serviços	6
Qualidade do atendimento	4
Hora marcada	4
Agendamento	3
Qualidade do profissionais	2
Organização	2
Custo baixo	1
Preço	1
Total de respostas	23

Fonte: dados da pesquisa de campo, 2017.

De acordo com os dados acima é possível verificar que havia o reconhecimento por parte das empresas associadas ao SECONCI-SE de que a instituição prestava um serviço de qualidade e que tinha um diferencial, pois realizava seus atendimentos com hora marcada, além de ter profissionais qualificados. Isso demonstra um bom nível de credibilidade depositado na instituição por parte das empresas associadas, fato que pode contribuir para uma possível reativação dos serviços prestados pela mesma.

Com relação aos pontos fracos do SECONCI-SE segundo a perspectiva dos associados, apenas 10 pessoas responderam a essa pergunta, dos quais 02 afirmaram que a instituição não tem nenhum ponto fraco, conforme exposto na tabela 7.

Foram mencionados somente 05 pontos fracos pelos associados: preço (02 respostas), variedade das especialidades médicas (02 respostas), custo para a empresa (02 respostas), não ter cardiologista (01 resposta) e não tem urologista (01 resposta).

Tabela 7 – Pontos fracos do SECONCI-SE segundo as empresas

Pontos fracos citados	Frequência da Resposta
Não tem	2
Preço	2
Variedade das especialidades médicas	2
Custo para a empresa	2
Não ter cardiologista	1
Não tem urologista	1
Total de respostas	10

Fonte: dados da pesquisa de campo, 2017.

De acordo com os dados expostos nas tabelas 6 e 7, é perceptível que as empresas pesquisadas enalteceram mais as qualidades do SECONCI-SE do que suas fragilidades. Esse é um fator positivo para uma possível mobilização das empresas no sentido de reativar os serviços da instituição, pois revela a importância e a credibilidade da instituição perante seus associados.

8 CONCLUSÃO

O objetivo geral desse trabalho foi analisar a percepção dos associados do SECONCI-SE em relação à importância dos serviços que a Instituição prestava e da forma como eram prestados, para a melhoria da satisfação e qualidade de vida do trabalhador e o consequente impacto na produtividade da força de trabalho. O objetivo foi alcançado, pois verificou-se através da pesquisa que as empresas associadas consideravam os serviços

prestados pelo SECONCI-SE como muito importantes e de alta relevância para a melhoria da satisfação e qualidade de vida do trabalhador.

Em contrapartida, ficou evidenciado que as empresas que participaram da pesquisa consideravam os custos com manutenção do SECONCI-SE alto, fator que influenciou a decisão dos empresários de encerrar as atividades da instituição. Além disso, entre os itens considerados prioritários para as empresas, aquele que se refere à satisfação e qualidade de vida dos trabalhadores ficou na última colocação, e saúde e segurança no trabalho não foi nem mencionado pelos pesquisados como prioridade das empresas. Isso demonstra que apesar de reconhecerem a importância dos serviços prestados pelo SECONCI-SE para a melhoria da qualidade de vida e da satisfação do colaborador com a empresa e para o aumento da produtividade da mão de obra, revelou-se na pesquisa que as empresas associadas não os valoriza a contento em seus objetivos organizacionais.

Esse trabalho é de grande relevância para o setor da construção civil do estado de Sergipe, tendo em vista que o mesmo retrata a visão de algumas empresas que eram associadas ao SECONCI-SE e mantinham-se adimplentes com suas contribuições, objetivando proporcionar aos seus colaboradores serviços assistenciais na área de medicina e odontologia. Possibilitar às empresas o acesso aos dados dessa pesquisa pode contribuir para que os seus dirigentes possam tomar novas decisões a respeito da concessão de benefícios que contribuam para a melhoria da qualidade de vida e da satisfação com o trabalho de seus colaboradores.

REFERÊNCIAS

ABRAMO, Laís. Uma década de promoção do trabalho decente no Brasil: uma estratégia de ação baseada no diálogo social. Organização Internacional do Trabalho. Genebra: OIT, 2015. Disponível em: <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasil/documents/publication/wcms_467352.pdf> Acesso em: 08 jun. 2017.

AMARAL, Ana Valeska. Terceiro setor e políticas públicas. *Revista do Serviço Público*, v. 54, n. 2, 2003. Disponível em: <<https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/266>> Acesso em: 08 jun. 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 9. ed. São Paulo: Manoele, 2014.

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

FERNANDES, Rosa Maria Castilhos; MACIEL, Ana Lúcia Suárez; CLOS, Michelle Bertóglio. O perfil e a incidência do terceiro setor nas políticas públicas: a realidade gaúcha

em análise. *Revista de Políticas Públicas*, v. 16, n. 1, p. 233-245, 2012. Disponível em: <<http://www.periodicos eletronicos.ufma.br/index.php/rppublica/article/view/1195>> acesso em: 08 jun. 2017.

GARCIA, Guilherme Domiciano *et al.* Funcionário satisfeito empresa bem sucedida: um estudo de caso sobre os reflexos dos programas de Qualidade de Vida no trabalho no Girafas fast food de Franca. *Fórum de Administração, UNI-FACEF*, v.5, n 1, 2013. Disponível em: <<http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/forumadm/article/view/784>> Acesso em: 06 jun. 2017.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

KRONE, Daniela *et al.* Qualidade de vida no trabalho. *ANAIS da VI Mostra Científica do CESUCA*, v.1 n. 7, 2013. Disponível em: <<http://ojs.cesuca.edu.br/index.php/mostrac/article/view/496>> Acesso em: 08 de jun. 2017.

KUROGI, Marcia Sumire. Qualidade de Vida no Trabalho e suas diversas abordagens. *Revista de Ciências Gerenciais*, vol. 12, n 16, 2008. Disponível em : <<http://www.pgsskroton.com.br/seer/index.php/rcger/article/view/2642>> Acesso em: 08 jun. 2017.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 3. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da metodologia científica**. 6. ed. – 7. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

LENGLER, Fernando Ramos; CRUZ, Ricardo de Lima Caiubi; JACOBSEN, Alessandra de Linhares. Captação de recursos pelo terceiro setor: a importância de um intermediário como canal de comunicação entre doador e tomador. *Revista das faculdades Integradas Vianna Júnior*, Juiz de Fora, vol. 1, n. 1, abril de 2010. Disponível em: <http://www.viannajr.com.br/files/uploads/20131001_101048.pdf> Acesso em: 08 jun. 2017.

MARTINS, Natham Ribeiro; THOMAZI, Áurea Regina Guimarães. Gestão social e desenvolvimento local: princípios, conceitos e possíveis relações com o Terceiro Setor. *Revista Tecer*, Belo Horizonte, vol. 7, n 12, maio de 2014. Disponível em: <<http://www3.izabelahendrix.edu.br/ojs/index.php/tec/article/view/519>> Acesso em: 08 jun. 2017.

NETO, Mário Teixeira Reis *et al.* Interações e Independências: Responsabilidade Social Empresarial, a Qualidade de Vida no Trabalho e a Qualidade de Vida em uma Empresas do Setor da Construção. *Revista ADM.MADE*, Rio de Janeiro, ano 15, v.20, p84-106, maio/agosto, 2015. Disponível em: <<http://revistaadmmade.estacio.br/index.php/admmade/article/view/1456>> Acesso em 08 jun. 2017.

OLIVEIRA, Rodrigo Ribeiro de *et al.* Um estudo sobre as relações existentes de Qualidade de Vida no Trabalho e Responsabilidade Social Empresarial. In: *IX SEGeT*. 2009. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos09/528_QVT_e_RSE.pdf> Acesso em 08 jun. 2017.

PEREIRA, Raquel da Silva *et al.* Especificidades da Gestão no Terceiro Setor. *Revista do Programa de Pós-Graduação em Administração*, Universidade Metodista de São Paulo, vol. 9, n. 18, 2013. Disponível em: <<https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/OC/article/view/4344>> Acesso em: 06 jun. 2017.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do Trabalho Científico**: Métodos e Técnicas de pesquisa e do Trabalho Acadêmico. 2. Ed. Feevale, 2013. Ebook. Disponível em: <<http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>> Acesso em: jun. 2017.

SANTOS, Patrícia Vieira Dos; MARTINS, Paulo Eduardo Silva. Qualidade de vida no trabalho: contribuições dos programas de saúde segurança no trabalho. *Ideias & Inovação*, Aracaju, v.3, n.1, p. 35-44, fevereiro 2016. Disponível em: <<https://periodicos.set.edu.br/index.php/ideiaseinovacao/article/view/2989>> Acesso em: 08 jun. 2017.

SANTOS, Suely Xavier dos. **Organização do Terceiro Setor**. 1. Ed. Natal: EdUnP, 2012. Ebook. Disponível em: <https://conteudo.unp.br/ebooks_ead/Organizacao_no_Terceiro_Setor.pdf> Acesso em: jun. 2017.

SHIRAISHI, Guilherme. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Pearson, 2012.

SOUZA, Fábila Jaiany Viana de. Prestação de Contas no terceiro setor: uma análise das entidades possuidoras do título de utilidade pública federal no estado do Rio Grande do Norte. *ConTexto*, Porto Alegre, v. 12, n. 21, p. 105-116, 1º semestre 2012. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/index.php/ConTexto/article/view/26037/pdf_1> Acesso em: 12 out. 2017.

SILVA, Márcio David Macedo da; SOUZA, Queila Regina. Comunicação e terceiro setor: um estudo no município de Guarapuava/Paraná. *Ver. Estud. Comun*, Curitiba, V 9, n 19, p. 157-168, maio/ago. 2008. Disponível em: <<file:///C:/Users/Rose/Downloads/15425-25136-1-SM.pdf>> Acesso em 30 out 2017.

RIBEIRO, Leonardo Araujo. Marketing social: um estudo de caso em uma organização de terceiro setor em Formiga-MG. Disponível em: <https://bibliotecadigital.uniformg.edu.br:21015/xmlui/bitstream/handle/123456789/352/TCC_LeonardoAraujoRibeiro.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em 30 out 2017.

RIBEIRO, Larissa Alves Ribeiro; SANTANA, Lídia Chagas de. Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional. *Revista de Iniciação Científica – RIC*, Cairu, vol. 03, nº 02, p. 75-96, jun. 2015. Disponível em : <http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06_QUALIDADE_VIDA_TRABALHO.pdf> Acesso em: 08 jun. 2017.

UBIRAJARA, Eduardo. **Guia de orientação para trabalhos de conclusão de curso**: relatório, artigos, monografias, 2014 (caderno).

VENSON, Aline Botelho Schneider *et al.* O recurso mais importante para as organizações são mesmo as pessoas? Uma análise da produção científica sobre qualidade de vida no trabalho (QVT). *Revista de Administração da UFSM*, v. 6, n. 1, 2013. Disponível em<<https://periodicos.ufsm.br/index.php/reaufsm/article/view/5705> > Acesso em: 08 jun. 2017.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 13. Ed. São Paulo: Atlas, 2011.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Conferência Nacional de Emprego e Trabalho Decente, 2012** [Texto-Base]. Brasília, 2011.

APÊNDICE - Questionário aplicado aos empresários associados ao SECONCI-SE

Este questionário tem como objetivo obter informações sobre a percepção dos associados do Serviço Social da Indústria da Construção de Sergipe – SECONCI-SE a respeito da contribuição dos serviços desta instituição para a melhoria da satisfação e qualidade de vida do trabalhador e consequente impacto na produtividade da força de trabalho. Neste sentido, sua colaboração é muito importante para que a pesquisa seja bem-sucedida. Vale ressaltar que as informações geradas são de natureza acadêmica e serão utilizadas para elaboração do relatório de estágio da aluna Roselaine S. Santana, do curso de Administração da FANESE, sob a orientação do prof. MSc. Ulisses Pereira Ribeiro.

A pesquisadora se compromete a manter o anonimato do respondente.

1 – Qual o nível de conhecimento por parte da sua empresa sobre o SECONCI-SE, considerando os critérios a seguir? Marque cada critério com base numa escala de 1 a 7. Sendo 1 baixíssimo e 7 altíssimo conhecimento.

ITEM	NÍVEL DE CONHECIMENTO						
	1	2	3	4	5	6	7
2 Sobre o que é o SECONCI							
3 Sobre os serviços oferecidos							
4 Sobre a forma de acesso aos serviços							
5 Sobre quem tem direito a utilizar os serviços							

2 – A sua empresa já utilizou algum dos serviços oferecidos pelo SECONCI-SE?

- () Atendimento em Clínica Médica () Atendimento em Cardiologia
 () Atendimento em Odontologia () Nunca utilizou. Por quê? _____
 () Atendimento em Dermatologia _____

3 – Especifique o grau de importância dos serviços oferecidos pelo SECONCI-SE abaixo relacionados para seus colaboradores, sendo 1 igual a baixíssima e 7 a altíssima importância.

ITEM	GRAU DE IMPORTÂNCIA						
	1	2	3	4	5	6	7
1. Atendimento em Clínica Médica							
2. Atendimento em Odontologia							
3. Atendimento em Dermatologia							
4. Atendimento em Cardiologia							

4 – Classifique em grau de importância o que os serviços do SECONCI-SE proporcionam para o seu colaborador, sendo 1 igual a baixíssima e 7 a altíssima importância.

ITEM	GRAU DE IMPORTÂNCIA						
	1	2	3	4	5	6	7
1. Melhoria da qualidade de vida							
2. Melhoria da satisfação com a empresa							
3. Aumento da produtividade da mão de obra							
4. Diminuição de absenteísmo							
5. Realização de diagnósticos importantes (referente a saúde do trabalhador)							

5 – Indique o grau de relevância do SECONCI-SE para cada item relacionado abaixo, sendo 1 igual a baixíssima e 7 a altíssima importância.

ITEM	GRAU DE RELEVÂNCIA						
	1	2	3	4	5	6	7
1. Oferta dos serviços prestados pelo SECONCI							
2. Qualidade dos serviços							
3. Atendimento em hora marcada							
4. Capacidade técnica dos profissionais do SECONCI							
5. Facilidade de marcação de consultas							

6 – A demanda dos seus colaboradores pelos serviços do SECONCI-SE era considerada:

() Muito alta () Alta () Regular () Baixa () Muito baixa

7 – Quantos colaboradores há na sua empresa: (_____)

8 – Dentre os itens listados a seguir, enumere três que são mais prioritários para sua empresa, sendo 1 igual ao mais prioritário e 3 ao menos prioritário.

() Crescimento da empresa () Satisfação e qualidade de vida dos trabalhadores
 () Lucro a curto prazo () Saúde e segurança no trabalho
 () Produtividade da força de trabalho () Alcance dos objetivos estratégicos da empresa

9 – Indique o grau de impacto dos custos da força de trabalho abaixo relacionados para sua empresa, sendo 1 igual a muito baixo e 7 muito alto.

ITEM	IMPACTO DOS CUSTOS						
	1	2	3	4	5	6	7
1. Contribuição recolhida para o SECONCI-SE							
2. Custos com Programa de Controle de Medicina e Saúde Ocupacional							
3. Custos relativo a faltas por doenças							
4. Custos com despesas médicas no processo de admissão							
5. Custos com despesas médicas no processo de demissão							

10 – O que você destaca como principal ponto forte no SECONCI-SE?

11 – O que você destaca como principal ponto fraco do SECONCI-SE que poderia ter sido solucionado?

12 – Identifique vantagens e desvantagens referentes ao encerramento das atividades do SECONCI-SE para sua empresa.

Vantagens: _____

Desvantagens: _____
