



FACULDADE DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO E SAÚDE - FACES
CURSO DE PSICOLOGIA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE DAS
PERCEPÇÕES DE PROFISSIONAIS DE UMA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO**

ANA PAULA GOMES SANTOS

Brasília
Julho/2008

ANA PAULA GOMES SANTOS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE
DAS PERCEPÇÕES DE PROFISSIONAIS DE UMA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO**

Monografia apresentada ao Centro
Universitário de Brasília como requisito
básico para obtenção do grau de
Psicólogo da Faculdade de Ciências da
Saúde. Professor-Orientador: Antônio
Isidro Filho.

Brasília/DF, Julho de 2008



FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE - FACS
CURSO DE PSICOLOGIA

Esta monografia foi aprovada pela comissão examinadora composta por:

Professor Msc. Antônio Isidro Filho
Orientador

Professora Msc. Heila Magali da Costa Veiga
Examinadora

Professora Msc. Janice A. S. Pereira
Examinadora

A menção final obtida foi:

SS

Brasília/DF, Julho de 2008

Aos meus pais pelo amor, carinho, confiança e incentivo, e por me ajudarem a chegar onde estou.

Às minhas irmãs, Ana Carolina, Andréa e Angélica, companheiras inseparáveis dos meus caminhos.

Ao meu noivo, Aben Keller, pela paciência, compreensão, apoio e incentivo nesta caminhada.

Às minhas amigas, que mesmo não entendendo as minhas dificuldades, nunca me faltaram quando eu mais precisei.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por permitir a realização deste trabalho, abençoando-o em todas suas etapas, dando-me força e perseverança para a conclusão deste e de vários outros trabalhos.

Ao Antônio Isidro Filho, meu orientador, que me deu força e sabedoria para desenvolver esse trabalho, bem como superar todas as dificuldades que enfrentei, com paciência e dedicação. Agradeço o seu profissionalismo, comprometimento, orientação e ensinamentos sempre presentes ao longo da realização da minha monografia.

À Instituição de Ensino pesquisada, que colaboraram bastante para que meu trabalho pudesse ser realizado e pela maneira cordial com que sempre me atenderam.

À todos os colaboradores da pesquisa, que com sua disponibilidade, ajudaram a realizar um sonho.

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo principal identificar a percepção de funcionários acerca da qualidade de vida no trabalho em uma Instituição de Ensino. Para isto buscou-se identificar a relação das variáveis pessoais (sexo, idade e escolaridade) e funcionais (tempo de serviço, unidade de trabalho e cargo) com qualidade de vida no trabalho em relação aos aspectos de segurança, ambiente físico adequado e seguro, relações interpessoais e saúde física. Para esta pesquisa, utilizou-se um questionário composto de duas partes e de instruções necessárias aos respondentes. A primeira parte utilizou-se a Escala de Indicadores de Satisfações Contextuais (EISC) que foi construída e validada por David & Bruno-Faria (2007), e a segunda parte, destinava-se ao levantamento dos dados demográficos dos respondentes, bem como um campo dissertativo para registro de considerações julgadas importantes sobre o tema. A escala de medida aplicada para identificação da percepção foi estruturada com uma escala de concordância do tipo Likert de seis pontos. Os questionários foram aplicados em 7 unidades da Instituição de Ensino, totalizando uma amostra de 103 funcionários. Percebeu-se que os resultados encontrados apresentaram discordância com pesquisas feitas anteriormente, e ficou claro como a reestruturação organizacional afetam na percepção de satisfação dos funcionários em relação aos fatores de QVT. As análises descritivas mostraram que os funcionários percebem com insatisfação os aspectos relacionados à segurança no trabalho e as preocupações com a saúde física por parte da empresa. Em termos de correlação significativa, os resultados mostraram que as unidades de trabalho exercem influência na percepção da QVT. Estes resultados evidenciam a relevância em criar um ambiente onde as pessoas possam se sentir bem com a chefia, com elas mesmas e entre seus colegas de trabalho.

Palavras-chaves: Qualidade de vida no trabalho, Fatores de QVT, Satisfação, Produtividade.

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS	viii
LISTA DE TABELAS	ix
1. INTRODUÇÃO.....	10
1.1 Contextualização da Pesquisa.....	10
1.2 Problema de Pesquisa	11
1.3 Objetivos.....	11
1.3.1 Geral	11
1.3.2 Específicos.....	11
1.4 Justificativa e Relevância	11
1.5 Estrutura do Trabalho	12
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1 O Conceito de Trabalho.....	14
2.2 Qualidade de Vida no Trabalho.....	16
2.2.1 Antecedentes Históricos	17
2.2.2 O Conceito de QVT.....	21
2.3 Principais Modelos de QVT	25
2.3.1 Modelo de Walton (1973)	25
2.3.2 Modelo de Westley (1979)	27
2.3.3 Modelo de Davis & Werther (1983).....	28
2.3.4 Modelo de Nadler & Lawler (1983).....	29
2.3.5 Modelo de Huse & Cummings (1985)	30
2.3.6 Modelo de Belanger (1973).....	31
2.3.7 Modelo de Quirino & Xavier (1987).....	31
2.3.8 Modelo de Hackman & Oldham (1975).....	32
2.4 Diferentes Pesquisas Científicas sobre QVT.....	35
3. MÉTODO	39
3.1. Caracterização Geral da Pesquisa.....	39
3.2. Instrumento de Coleta de Dados.....	40
3.3. Procedimento de coleta de dados.....	41
3.4. Tratamento dos dados.....	42
3.5. Descrição da Amostra.....	43

4. RESULTADOS	44
4.1. Resultados das Análises Descritivas.....	44
4.2 Correlações entre os Fatores e os dados pessoais e funcionais	46
5. DISCUSSÃO	48
5.1. Discussão dos resultados descritivos.....	48
5.2. Discussão da Correlação.....	50
6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	52
6.1 Limitações da pesquisa.....	53
6.2 Sugestões para pesquisas futuras	54
6.3 Recomendações à Instituição de Ensino.....	54
7. REFERÊNCIAS	56
ANEXO A – Escala de Indicadores de Satisfações Contextuais – EISC, de David & Bruno- Faria (2007)	58
APÊNDICE A – Instrumento de Coleta de Dados	59

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1. Fatores que influenciam o projeto de cargo e a qualidade de vida no trabalho....	29
FIGURA 2. Qualidade de Vida no Trabalho x Produtividade	31
FIGURA 3. Modelo das dimensões básicas da tarefa de Hackman e Oldham.	35

LISTA DE TABELAS

TABELA 1. Evolução do Conceito de QVT.....	20
TABELA 2. Critérios e Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho.....	26
TABELA 3. Origens da Qualidade de Vida no Trabalho.....	28
TABELA 4. Fatores indicadores de QVT, segundo Belanger (1973).....	31
TABELA 5. Itens retirados da Escala aplicada	41
TABELA 6. Características da Amostra	43
TABELA 7. Resultados descritivos do Fator Relações Interpessoais.....	44
TABELA 8. Resultados descritivos do Fator Segurança	45
TABELA 9. Resultados descritivos do Fator Ambiente Físico adequado e seguro.....	45
TABELA 10. Resultados descritivos do Fator Saúde Física.....	46
TABELA 11. Correlações entre os Fatores e os dados pessoais e funcionais.....	47

1. INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização da Pesquisa

O ambiente empresarial, devido à globalização, vem se tornando intensamente competitivo, apresentando um impacto nas relações sociais e políticas, na cultura, na tecnologia, na organização produtiva, nas relações de trabalho e na participação dos indivíduos no processo produtivo (Detoni, 2001).

Na atual situação mundial as empresas têm procurado se adaptar à realidade existente para se tornarem competitivas. Para atender às novas exigências, as empresas vêm aprimorando os processos, a organização como um todo e também buscando atualizar-se em tecnologia para aumentar sua competitividade no mercado global. Por isso, a qualidade de vida no trabalho (QVT) é uma preocupação crescente e fundamentada das organizações que buscam alta competitividade em mercados cada vez mais globalizados, pois o desenvolvimento e aplicação de programas que visam a qualidade de vida no trabalho podem reverter em benefício da empresa, especialmente nas suas relações com os trabalhadores e na qualidade de seus produtos (Detoni, 2001; Fernandes, 1996).

Fernandes (1996) afirma que qualidade de vida no trabalho é uma gestão de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima da empresa, e esta gestão reflete no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas. Tanto os aspectos físicos, quanto os sociológicos e psicológicos afetam igualmente na satisfação do indivíduo em situação de trabalho, e ainda os aspectos tecnológicos da organização do próprio trabalho, que, em conjunto, afetam a cultura e interferem no clima organizacional com reflexos na produtividade e na satisfação dos empregados.

Para C. M. C Rodrigues (1997), uma melhor qualidade de vida no trabalho quer dizer não somente ter melhores condições materiais, mas também buscar melhores condições de ter maior autonomia, participação, condições para o autodesenvolvimento, enfim, ter condições de maior auto-realização.

A QVT torna-se indispensável pelo simples fato de que os trabalhadores, em geral, passam em ambiente de trabalho mais de 8 horas por dia, durante pelo menos 35 anos de suas vidas. Não se trata mais de levar os problemas de casa para o trabalho, e sim de levar para casa os problemas, as tensões, os receios e as angústias acumulados no ambiente de trabalho (Quilici & Xavier, 2006).

Neste sentido, as empresas enfrentam grandes desafios relacionados à necessidade de uma força de trabalho saudável, motivada e preparada para a extrema competição existente e a capacidade de a empresa responder à demanda de seus funcionários em relação a uma melhor qualidade de vida. Esses desafios estão profundamente interligados, e isto faz com que as empresas comecem a pensar cada vez mais na implantação de programas de qualidade de vida (Silva & Marchi, 1997).

1.2 Problema de Pesquisa

O presente estudo busca responder ao seguinte problema de pesquisa: Qual a percepção da qualidade de vida para funcionários de uma Instituição de Ensino?

1.3 Objetivos

1.3.1 Geral

Identificar a percepção de funcionários acerca da qualidade de vida no trabalho em uma Instituição de Ensino.

1.3.2 Específicos

- Aplicar a Escala de Indicadores de Satisfações Contextuais (EISC), de David & Bruno-Faria (2007) em funcionários de uma Instituição de Ensino;
- Identificar a percepção de funcionários acerca da satisfação em relação à segurança, ambiente físico adequado e seguro, relações interpessoais e saúde física.
- Identificar a relação das variáveis pessoais e funcionais com qualidade de vida no trabalho.

1.4 Justificativa e Relevância

O trabalho, hoje em dia, ocupa um espaço muito importante na vida das pessoas, ou seja, quase todo mundo trabalha. Grande parte da vida das pessoas é passada dentro das organizações e é por meio do trabalho que elas realizam a maioria de suas aspirações, como a educação, a cultura, o lazer. No entanto, a relação do homem com o trabalho parece algo

bastante conflitivo, sendo muitas vezes percebido como indesejado, um fardo pesado. Mas, freqüentemente, ele pode ser visto também como algo que dá sentido à vida, eleva o *status*, impulsiona o crescimento do ser humano e até define uma identidade pessoal. O trabalho é indesejado, pois, na sociedade atual, ele se configura freqüentemente de forma fragmentada e sem sentido, burocratizado, cheio de normas e rotinas, ou, então, cheio de exigências e conflitivo com a vida pessoal e familiar (M. V. C. Rodrigues, 2001).

Porém, as empresas estão buscando novas formas de gestão de seus recursos, principalmente os recursos humanos, visando aumentar a produtividade e a rentabilidade, levando em consideração o principal objetivo de toda empresa: oferecer produtos e serviços de qualidade que respondam às necessidades e expectativas dos clientes cada vez mais exigentes. Conseqüentemente, faz-se necessário um gerenciamento mais eficiente da força de trabalho que, cada vez mais instruída e conscientizada, não aceita com facilidade trabalhar em condições pouco satisfatórias e adequadas (Fernandes, 1996; M. V. C. Rodrigues, 2001).

Nesse sentido, várias empresas têm-se preocupado muito com o bem-estar dos seus funcionários. Com isso, o ambiente organizacional revela-se como um aspecto importante na qualidade de vida dos trabalhadores, o que justifica a preocupação atual das organizações em avaliá-lo.

Vale ressaltar que o ser humano traz consigo sentimentos, ambições; cria expectativas, envolve-se, busca o crescimento dentro daquilo que desenvolve e realiza. Diante disso, não faz o menor sentido a idéia de que o homem trabalha somente para a obtenção do salário, que nega seus sentimentos, que não se frustra com a falta de crescimento, que não se aborrece com o total descaso dos seus gestores que apenas lhe cobram a tarefa e não o orientam para a real situação da empresa, que lhe negam o acesso às informações, que o tratam apenas como uma peça a mais no processo de produção (Moretti, 2003).

1.5 Estrutura do Trabalho

Com relação à estrutura, este trabalho é composto por seis capítulos. O primeiro capítulo introduz o leitor na problemática e traça um perfil do contexto onde a pesquisa está inserida. Estão descritos também os objetivos e a justificativa e relevância do trabalho, além de trazer uma visão sobre a estrutura de toda a pesquisa.

No capítulo 2 é feita uma revisão bibliográfica, posicionando inicialmente o conceito de trabalho. Na seqüência, trabalha-se o tema Qualidade de Vida no Trabalho. Dentro deste

tópico é feita uma evolução histórica do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho. O texto se dedica a reunir conceitos e abordagens sobre a Qualidade de Vida no Trabalho. Também são abordados os princípios básicos dos principais modelos de pesquisa da Qualidade de Vida no Trabalho. No final, destaca-se algumas pesquisas sobre QVT.

No capítulo 3 são apresentados o método e as ferramentas utilizadas na execução da pesquisa de campo, incluindo o instrumento de coleta de dados, a descrição da escala de qualidade de vida no trabalho, o procedimento de coleta de dados, bem como descrição da amostra e como realizou-se o tratamento de dados.

No capítulo 4 são apresentados os resultados da aplicação com a interpretação dos mesmos e as principais explicações fundamentadas para os resultados encontram-se no capítulo 5.

No capítulo 6 são apresentadas as conclusões gerais da pesquisa realizada e as sugestões para pesquisas futuras, assim como recomendações à Instituição de Ensino.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo, foram abordados, sucessivamente, os temas conceito de trabalho, QVT, principais modelos de QVT, assim como as diferentes pesquisas científicas sobre QVT, a partir de revisão de literatura realizada em livros e periódicos de administração e psicologia, por haver predominância de publicações sobre o assunto.

2.1 O Conceito de Trabalho

Desde os primórdios das civilizações humanas, o conceito de trabalho vem passando por uma série de mudanças, sendo que, ao longo do tempo, ele evoluiu de um conceito com conotações negativas, de sofrimento e dor, passando a significar uma atividade útil e proveitosa.

O legado pejorativo deu ao trabalho um significado de obrigação, peso, sobrevivência, estresse, frustração, sacrifício, tédio. E esta idéia foi sendo passada de geração a geração, pois o trabalho é visto como desgastante, como dispêndio de energia, canalizando, assim, para a visão desfavorável ao envolvimento de prazer ao trabalho. Sinônimos como labor, luta, aflição, desgosto e preocupação são comumente usados para designar trabalho, deixando, assim, de lado as possibilidades de ser uma atividade prazerosa e enriquecedora (Albornoz, 1998).

No entanto, observa-se um movimento de mudança de paradigmas em relação ao trabalho. Há um número cada vez maior de pessoas que associam o trabalho à realização pessoal, prazer, possibilidade de ser útil, ascensão financeira, crescimento e desenvolvimento. Tal mudança de paradigma é conseqüência das atuais transformações sócio-econômicas, incluindo os avanços tecnológicos, a crise do emprego e o aparecimento de novas formas de trabalho (Spector, 2002).

Neste sentido, Mattos (1992) afirma que o trabalho tem uma função de status, reconhecimento social, crescimento e vida e o homem deve ter seu trabalho como fonte de realização pessoal, sendo capaz de extrair prazer nas atividades que executa.

Segundo Detoni (2001), o trabalho é, essencialmente, uma ação própria do ser humano, através da qual provoca transformações no estado natural das coisas, adaptando-as às necessidades humanas; altera o próprio homem, desenvolvendo suas faculdades. O trabalho está em função do homem, e não o homem em função do trabalho.

Para Morin (2001), o trabalho representa um valor importante nas sociedades ocidentais contemporâneas, exercendo uma influência considerável sobre a motivação dos trabalhadores, assim como sobre sua satisfação e sua produtividade.

Morin (2001) alega que o trabalho pode ser definido de várias maneiras. O trabalho pode ser agradável ou desagradável; ele pode ser associado ou não a trocas de natureza econômica. De acordo com Fryer e Payne (1984, citado em Morin, 2001), o trabalho seria uma atividade útil, determinada por um objetivo definido além do prazer gerado por sua execução.

Diante disso, Morin (2001) buscou determinar, identificar e comentar as características que o trabalho deveria apresentar a fim de ter um sentido para aqueles que o realizam. Para isso, o autor replicou, em estudantes de administração e administradores de Quebec e da França, a pesquisa realizada por pesquisadores afiliados ao grupo *Meaning of Work* (MOW) que investigaram mais de 14.700 indivíduos em oito países com o objetivo de conhecer as diferentes definições do trabalho. England e Whiteley (1990, citado em Morin, 2001), que fazem parte dessa equipe, encontraram seis padrões de definições do trabalho.

Os padrões A, B e C correspondem a concepções positivas do trabalho. O padrão A descreve o trabalho como uma atividade, geralmente agradável, que acrescenta um valor a alguma coisa e pela qual tem que se prestar conta dos resultados. O padrão B parece ser a definição mais comum: ele descreve o trabalho como uma atividade que proporciona a quem o realiza um sentimento de vinculação e que traz uma contribuição para a sociedade. O padrão C define o trabalho como uma atividade que beneficia aos outros, que traz uma contribuição para a sociedade e que gera um valor agregado. Esses três padrões valorizam o caráter social do trabalho (Morin, 2001).

Os padrões D e E correspondem às concepções negativas do trabalho. O padrão D define o trabalho como uma atividade que não é agradável, mas que deve ser realizada por alguém em um lugar específico, sob a supervisão de uma outra pessoa. O padrão E descreve o trabalho como uma atividade desagradável que comporta exigências físicas e mentais. Esses dois padrões apresentam o trabalho como uma atividade que somos obrigados a realizar para ganhar a vida (Morin, 2001).

O padrão F apresenta uma concepção neutra do trabalho: uma atividade que segue um horário regular, em um local de trabalho e pela qual se recebe um salário (Morin, 2001).

Morin (2001) constatou que tanto os estudantes quanto os administradores pesquisados possuem uma concepção positiva do trabalho. Os estudantes têm tendência a definir o trabalho como uma atividade lucrativa que lhes permite melhorar, que acrescenta um valor a alguma coisa, que lhes dá um sentimento de vinculação e que contribui à sociedade. Os administradores do Quebec definem o trabalho como uma atividade lucrativa que acrescenta um valor a alguma coisa, que é exigente mentalmente, que contribui à sociedade e pela qual eles têm que prestar contas. Os administradores franceses definem o trabalho como uma atividade que acrescenta um valor a alguma coisa, que contribui à sociedade, que lhes permite melhorar, pela qual eles recebem um salário e que lhes dá um sentimento de vinculação (Morin, 2001).

Comparado aos padrões de definição encontrados por England e Whiteley, o padrão que resulta das pesquisas de Morin se aproxima dos padrões B e C. As pessoas pesquisadas possuem uma concepção positiva do trabalho. Por trabalho, esses indivíduos compreendem uma atividade remunerada, que apresenta um valor agregado, que lhes permite melhorar e que traz uma contribuição para a sociedade. Diante de tais resultados, nota-se que essa concepção de trabalho informa as características que deveria ter um trabalho que tem sentido (Morin, 2001).

Em virtude da atual conjuntura sócio-econômica de grande competitividade, onde o mercado de trabalho está cada vez mais exigente, torna-se evidente a necessidade de oferecer um trabalho que tenha um sentido, além, é claro, de um ambiente de trabalho diferenciado e qualificado para os empregados. Morin (2001) afirma que os momentos de transformação organizacional constituem uma oportunidade para reorganizar o trabalho de tal forma que a qualidade de vida e a eficácia organizacional sejam melhoradas.

Diante do panorama de que o trabalho, na atualidade, é algo que dá sentido à vida, eleva o status, define a identidade do ser humano e o faz crescer, a qualidade de vida no trabalho é de fundamental importância para uma melhor qualidade de vida.

2.2 Qualidade de Vida no Trabalho

Cada vez mais se vem discutindo dentro das empresas o tema qualidade de vida no trabalho, onde está ganhando destaque, considerado como objetos de pesquisa. Percebe-se que pessoas saudáveis representam negócios saudáveis com melhores lucros e maior retorno do investimento. Pessoas capazes, equilibradas, íntegras, sadias, motivadas, aptas e criativas,

representam o grande capital da empresa. Para se compreender a importância dada a QVT realizou-se uma revisão bibliográfica sobre o assunto, englobando os antecedentes históricos, bem como o conceito de QVT.

2.2.1 Antecedentes Históricos

Os estudos direcionados à QVT têm sido avaliados e questionados ao longo dos anos, definindo-se não como um modismo passageiro, mas como um processo consolidador, em busca do desenvolvimento humano e organizacional.

Segundo M. V. C. Rodrigues (2001), a qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início da sua existência. É claro que com outros títulos e em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas.

Já nas primeiras civilizações existia a preocupação com a maneira de execução das tarefas e inúmeros métodos foram implantados para abrandar e minimizar o esforço, cansaço e mal-estar físico dos trabalhadores. Exemplos disso são os ensinamentos de Euclides de Alexandria sobre princípios de geometria, há 300 anos AC, e que foram aplicados para melhorar o método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo, ou a ‘Lei das Alavancas’, de Arquimedes, que, em 287 anos AC, veio diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores (M. V. C. Rodrigues, 2001).

Mas somente com a sistematização dos métodos de produção (séculos XVIII e XIX) é que as preocupações com as condições de trabalho e a influência destas na produção e moral do trabalhador vieram a ser estudadas de forma científica (M. V. C. Rodrigues, 2001).

No século XX, Elton Mayo se destaca como um dos pesquisadores que contribuíram para o estudo sobre a satisfação do indivíduo no trabalho. Tais pesquisas foram relevantes para o estudo do comportamento humano, da motivação dos indivíduos e da qualidade de vida do trabalho (M. V. C. Rodrigues, 2001).

Outro pesquisador de grande destaque foi Abraham H. Maslow, que categorizou as necessidades que um indivíduo tem de forma hierarquizada (fisiológica, segurança, sociais, estima, auto-realização). Para ele, à medida que uma dessas necessidades vai sendo atendida, dá-se vazão à próxima. Com isso, para motivar uma pessoa, seria necessário saber em que nível da hierarquia ela se encontra e focar a satisfação neste nível (Robbins, 1999)

Por sua vez, Douglas McGregor, autor da teoria X e Y, considerava que o compromisso com os objetivos depende das recompensas à sua consecução, e que o ser humano não só aprende a aceitar as responsabilidades, como passa a procurá-las. Essa teoria buscava a integração entre os objetivos individuais e os organizacionais (Ferreira, Reis, & Pereira, 1999).

As pesquisas de Frederick Herzberg associavam a insatisfação com o trabalho ao ambiente de trabalho (fatores higiênicos) e a satisfação com o trabalho ao conteúdo (fatores motivadores). Os fatores higiênicos englobavam política e administração da empresa, as relações interpessoais com os supervisores, supervisão, condições de trabalho, salários, status e segurança no trabalho. Já os fatores motivadores eram realização, reconhecimento, o próprio trabalho, responsabilidade e progresso ou desenvolvimento (Ferreira *et al.*, 1999; M. V. C. Rodrigues, 2001).

A partir deste ponto, quando as teorias sobre o comportamento humano e sua relação com o trabalho surgiram, as quais, pelo destaque na investigação de aspectos psicossociais e motivacionais do trabalhador, fizeram com que a QVT tomasse grande impulso e tivesse consagrado sua origem (David, 2001). No entanto, a origem da denominação qualidade de vida no trabalho foi atribuída a Eric Trist e seus colaboradores que estudavam um modelo para agrupar o trinômio Indivíduo/Trabalho/Organização, com base na análise e reestruturação da tarefa, com objetivo de tornar a vida dos trabalhadores menos penosa (Fernandes, 1996).

Em 1950, Eric Trist e seus colaboradores, desenvolveram estudos que deram origem a uma abordagem sócio-técnica em relação à organização do trabalho, tendo como base a satisfação do trabalhador no trabalho e em relação a ele. Nesta mesma época, Louis Davis e colaboradores realizavam, nos Estados Unidos, pesquisas para modificar as “linhas de montagens” com intuito de tornar a vida de operários durante o período de trabalho mais agradável e satisfatória (Huse & Cummings, 1985, citado em M. V. C. Rodrigues, 2001).

Entretanto, somente na década de 60, estes movimentos, ou seja, as preocupações com a QVT, tomaram impulso. Toda essa mudança ocorreu devido à conscientização dos trabalhadores e ao aumento de responsabilidades sociais das Organizações, impulsionando cientistas a pesquisarem as melhores formas de trabalho (Huse & Cummings, 1985, citado em M. V. C. Rodrigues, 2001).

Porém, no início dos anos 70, houve uma paralisação dos estudos sobre QVT, em função da crise energética e a alta inflação que afetou as grandes potências mundiais, tendo em vista que as Organizações tinham suas atenções desviadas para driblar a crise instalada (M. V. C. Rodrigues, 2001).

No entanto, em 1979, inicia-se uma nova fase dos estudos de QVT, devido ao surgimento de forte competição dos mercados internacionais, com a participação especial do Japão e da divulgação de técnicas japonesas de Administração nas organizações do ocidente, fazendo com que os americanos questionassem seu modelo de gestão empresarial e começassem a “reconhecer que talvez outros países estivessem fazendo algum tipo de gerenciamento diferente, que pudesse ter relação com sua eficácia” (Nadler & Lawler, 1983, citado em Fernandes, 1996, p. 41). Os países ocidentais espelharam-se no Japão, pois esse foi o país que melhor superou a crise energética. Algumas técnicas nipônicas como os Ciclos de Controle de Qualidade (CCQ), disseminaram-se entre as grandes nações ocidentais, principalmente nos Estados Unidos (Huse & Cummings, 1985, citado em M. V. C. Rodrigues, 2001).

Diante disso, Fernandes (1996) afirma que “tudo leva a crer que o advento dos programas de qualidade total tenha despertado o interesse por QVT no Brasil, em função da globalização do mercado em termos de uma maior abertura para importação de produtos estrangeiros” (p.41).

Porém, somente nos anos 90, junto com as ações de gestão da qualidade de processos e produtos e a evolução da consciência social e do direito à saúde, multiplicam-se estudos e práticas na direção da qualidade pessoal. É neste cenário que são construídos novos desenhos de QVT com as abordagens sistêmicas, a administração participativa, os diagnósticos de clima organizacional, a educação nutricional, a promoção da saúde, ações ergonômicas e cuidados com a saúde mental no trabalho, bem como a valorização das atividades de lazer, esporte e cultura. Posteriormente, cidadania e responsabilidade social foram agrupadas às propostas dos programas de QVT das empresas (França, 2007).

Moretti (2003) relata que a qualidade total teve bastante influência para o desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho, pois das práticas anunciadas pelo sistema de controle da qualidade total, têm-se algumas que devem ser destacadas para melhor análise da influência, tais como: (a) maior participação dos funcionários nos processos de trabalho, ou seja, uma tentativa de eliminação da separação entre planejamento execução, promovida principalmente pelos sistemas tayloristas e fordistas; (b) descentralização das decisões; (c)

redução de níveis hierárquicos; (d) supervisão democrática; (e) ambiente físico seguro e confortável; (f) além de condições de trabalho capazes de gerar satisfação, oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal. Observa-se que estas práticas representam um esforço para a melhoria das condições de trabalho, ou seja, existe um movimento pela melhoria da qualidade de vida no trabalho na filosofia do controle da qualidade total.

As diferentes concepções sobre qualidade de vida no trabalho e sua evolução desde a década de 50 podem ser verificadas na Tabela 1 abaixo elaborada por Nadler e Lawler (1983, citado em M. V. C. Rodrigues, 2001).

TABELA 1. Evolução do Conceito de QVT

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DE QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
1 – QVT como uma variável (1959 – 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2 – QVT como uma abordagem (1969 – 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional, mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3 – QVT como um método (1972 – 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4 – QVT como um movimento (1975 – 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos – administração participativa e democracia industrial – eram, freqüentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5 – QVT como tudo (1979 – 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6 – QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas um “modismo” passageiro.

Fonte: Nadler e Lawler, 1983 (citado em Fernandes, 1996, p. 42).

M. V. C. Rodrigues (2001) e Fernandes (1996) relatam que a QVT é hoje difundida e tem acentuado desenvolvimento em outros países, como França, Alemanha, Dinamarca, Suécia, Noruega, Holanda e Itália, que são países que adotam em suas organizações a tecnologia e a filosofia de QVT visando atender às necessidades psicossociais dos trabalhadores, elevando seus níveis de satisfação no trabalho.

2.2.2 O Conceito de QVT

Para se falar em qualidade de vida no trabalho é preciso falar sobre qualidade de vida, um tema muito discutido e estudado por estudiosos de diversas áreas de conhecimento. A dificuldade de se definir qualidade de vida é tamanha que alguns estudiosos chegam a afirmar que qualidade de vida é algo que ninguém saberia definir, mas que todos entendem o que é (Herculano, 1998).

O termo qualidade de vida começou a ser utilizado após a Segunda Guerra Mundial nos Estados Unidos e inicialmente estava ligado ao bem estar provocado pela sensação de se adquirir um determinado bem como um carro, uma casa ou jóias. Em seguida, passou-se a levar em consideração fatores como saúde, segurança, educação, trabalho, lazer, mortalidade infantil e crescimento individual. Com isso, qualidade de vida foi transformada em uma medida quantitativa, possibilitando seu uso em modelos econômicos e ensaios clínicos. Mas não pode-se considerar qualidade de vida um tema tão complexo e cheios de variáveis que o influenciam, apenas como medida quantitativa de modelos econômicos (Herculano, 1998).

A Organização Mundial de Saúde (OMS) definiu Qualidade de Vida como “a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (Fleck, 2000).

No século XX, quando grandes organizações começam a perceber que fatores motivacionais poderiam ser utilizados como ferramenta administrativa e que essa ferramenta poderia ser um diferencial em um mercado muito competitivo, surge o conceito de qualidade de vida no trabalho (Herculano, 1998).

São muitas as interpretações para a qualidade de vida no trabalho. Elas passam pelo foco médico com o diagnóstico de doenças do indivíduo, até a exigência de elementos estruturais para o desenvolvimento de uma atividade produtiva. Embora tenha sido uma preocupação do ser humano muito remota, a idéia “sempre esteve voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa” (M. V. C. Rodrigues, 2001, p. 76).

Para Fernandes (1996), não existe uma definição consensual sobre a expressão qualidade de vida no trabalho, porém, nos diferentes enfoques, observa-se algo comum voltada para a “conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao

mesmo tempo em que melhora a satisfação do trabalhador, melhora a produtividade da empresa” (p. 43).

Segundo Wether e Davis (1983, citado em Fernandes 1996), o conceito de QVT é abrangente e precisa ser definido com clareza uma vez que os cargos de trabalho representam além de uma fonte de renda para os trabalhadores, um meio de satisfazerem suas necessidades de toda ordem, com reflexos evidentemente em sua qualidade de vida.

De acordo com Walton (1973, citado em M. V. C. Rodrigues, 2001), a “expressão qualidade de vida tem sido usada com crescente freqüência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais, em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico” (p. 81).

Ainda segundo Walton (1973, citado em Detoni, 2001):

a qualidade de vida no trabalho é resultante direta da combinação de diversas dimensões básicas do desempenho das atividades, e de outras dimensões não dependentes diretamente das tarefas, capazes de produzir motivação e satisfação em diferentes níveis, além de resultar em diversos tipos de atividades e condutas dos indivíduos pertencentes a uma organização (p.42).

Este conceito combina o atendimento de necessidades e aspirações humanas, embasado na idéia de humanização do trabalho e responsabilidade social da organização.

Segundo França (1997):

qualidade de vida no trabalho é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da Qualidade de Vida no Trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa (p. 80).

A mesma autora esclarece que “a origem do conceito vem da Medicina Psicossomática, que propõe uma visão integrada, holística do ser humano, em oposição à abordagem cartesiana, que divide o ser humano em partes” (p.80). Essa abordagem, para a autora, pode ser associada à ética da condição humana, pela busca da identificação, eliminação, neutralização ou controle de riscos ocupacionais observáveis no ambiente físico; padrões de relações de trabalho; carga física e mental requerida para cada atividade; implicações políticas e ideológicas; dinâmica da liderança empresarial e do poder formal; até o significado do trabalho em si, relacionamento e satisfação no trabalho (França, 1997).

A QVT envolve tanto os fatores intrínsecos (conteúdo) quanto extrínsecos (contexto) do cargo. Ela afeta atitudes pessoais e comportamentos relevantes para a produtividade individual e grupal, como por exemplo: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças (Chiavenato, 1999).

Para Bom Sucesso (1998), a qualidade de vida no trabalho está relacionada com diversos fatores, partindo da escolha da profissão, envolvendo a cultura organizacional onde o indivíduo está inserido e também a infra-estrutura familiar. Trata-se, também, da experiência emocional do indivíduo com seu trabalho, no momento em que tantas mudanças sociais e tecnológicas se instalam de forma intensa e acelerada. Os efeitos desta realidade são abordados no bem-estar do indivíduo pelo ponto de vista emocional e profissional, enfocando as conseqüências do trabalho sobre a pessoa e seus efeitos no resultado da organização. Destaca ainda na sua tentativa de definição a questão das relações interpessoais, os conflitos e o relacionamento em equipe e a auto-estima.

Guest (1979, citado em Detoni, 2001) conceitua a qualidade de vida no trabalho como:

um processo pelo qual uma organização tenta revelar o potencial criativo de seu pessoal, envolvendo-os [trabalhadores] em decisões que afetam suas vidas no trabalho. Uma característica marcante do processo é que seus objetivos não são simplesmente extrínsecos, focando melhora da produtividade e eficiência em si; elas também são intrínsecos no que diz respeito ao que o trabalhador vê como fins de auto-realização e auto-engrandecimento (p.37).

Shamir e Salomon (citado em M. V. C. Rodrigues, 2001) utilizam a expressão qualidade de vida no trabalho para exprimir “um bem-estar relacionado ao emprego do indivíduo e a extensão em que sua experiência de trabalho é compensadora, satisfatória e despojada de stress e outras conseqüências negativas” (pp. 98-99).

Para Lippitt (1978, citado em Fernandes, 1996) a qualidade de vida no trabalho está ligada às situações em que os indivíduos possam satisfazer suas necessidades pessoais, envolvendo segurança, significação do trabalho, recompensa, reconhecimento pelo trabalho executado, com oportunidade de melhoria das suas habilidades.

A qualidade de vida no trabalho deve ser definida em termos das percepções dos empregados e deve envolver, de acordo com Albrecht (1992, citado em Detoni, 2001), pelo menos os seguintes fatores: um trabalho que valha a pena ser feito; condições de trabalho seguras; remuneração justa e adequada; segurança no emprego; supervisão competente; *feedback* quanto ao desempenho no trabalho; oportunidades de crescimento intelectual e profissional; possibilidade de promoção; bom clima social e justiça.

Trist (1975 citado em M. V. C. Rodrigues, 2001), diz que a “QVT é de fundamental importância para as Organizações, tanto dos países desenvolvidos, como dos países em desenvolvimento” (p. 75), pois segundo Nadler & Lawler (1983, citado em M. V. C. Rodrigues, 2001), “QVT é a grande esperança das organizações, para atingirem altos níveis de produtividade, sem esquecer a motivação e satisfação do indivíduo” (p. 75).

Enfim, QVT é um conjunto de aspectos integrados. É implantar melhorias, inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho; é olhar a empresa e os funcionários como um todo; é preservar e desenvolver as pessoas; é ter uma boa estrutura física; é ter boas relações de trabalho; é ter um controle da carga física e mental requerida dos funcionários; é ter funcionários satisfeitos com o trabalho que realizam; e por fim, é saber ouvir as pessoas e saber o que elas pensam, querem e sentem.

Como a sociedade vive novos paradigmas de modos de vida dentro e fora da empresa, acaba gerando, em conseqüência, novos valores e demandas de qualidade de vida no trabalho.

Neste sentido, Silva e Marchi (1997) comentam que dos muitos desafios que se apresentam para o mundo do trabalho, na atualidade, dois são fundamentais. O primeiro está relacionado à necessidade de uma força de trabalho saudável, motivada e preparada para a

extrema competição atualmente existente. O segundo desafio é a capacidade de a organização responder à demanda de seus funcionários, em relação a uma melhor qualidade de vida.

Cabe ressaltar, ainda, que essa qualidade de vida pode ser entendida como o resultado de todos os fatores que agem sobre o ser humano, e como ele responde a esses fatores.

Sendo assim, e partindo-se do pressuposto de que o homem passa a maior parte de sua vida dentro de uma organização, ou até mesmo fora dela, trabalhando, nada mais coerente do que a QVT estar presente no dia-a-dia dos trabalhadores, pois acredita-se que um baixo nível de QVT, na maioria das vezes, significa menor nível de qualidade de vida, em âmbito geral, conforme cita França e Assis (1995).

Porém, sabe-se que nem todos os problemas ligados ao desempenho e à insatisfação do empregado podem ser solucionados por um programa de QVT. Contudo, observa-se que, o programa pode conduzir a uma melhora de desempenho, ao mesmo tempo em que reduz custos operacionais para a organização.

2.3 Principais Modelos de QVT

F. Rodrigues (1994) afirma que nos últimos anos, a expressão qualidade de vida no trabalho tem sido usada com frequência para descrever situações e métodos com objetivos diversos.

Neste sentido, foram levantados na literatura diversos modelos que identificam fatores determinantes da QVT nas organizações, os quais serão apresentados neste tópico, em especial o de Hackman e Oldham, modelo que serviu de base para a investigação.

2.3.1 Modelo de Walton (1973)

Segundo Fernandes (1996), o artigo escrito por Walton pode ser considerado como um clássico por ter apresentado um modelo de análise importante sobre a qualidade de vida no trabalho. Walton (1973, citado em David & Bruno-Faria, 2007), na sua proposta, apresenta oito critérios conceituais com seus respectivos indicadores, para a construção de uma estrutura que seja capaz de verificar como as pessoas são afetadas em seu trabalho, no que se refere à QVT, conforme ilustrado no Quadro 2.

Os critérios mostrados na Tabela 2 a seguir não estão em ordem de prioridade. O modelo de Walton estabelece que dependendo do grupo de trabalhadores ou do ambiente, podem ser gerados conjuntos distintos de critérios que, dependendo do contexto, podem assumir novas hierarquias de importância na qualidade de vida no trabalho (Detoni, 2001).

TABELA 2. Critérios e Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
1 – Compensação Justa e Adequada	Eqüidade interna e externa Justiça na compensação Partilha dos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários
2 – Condições de Trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3 – Uso e Desenvolvimento de Capacidades	Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informação sobre o processo total do trabalho
4 – Oportunidade de Crescimento e Segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectivas de avanço salarial Segurança de emprego
5 – Integração Social na Organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6 – Constitucionalismo	Direitos de proteção do trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
7 – O Trabalho e o Espaço Total de Vida	Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família
8 – Relevância Social do Trabalho na Vida	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Fonte: Adaptado de Walton, 1973(citado em Detoni, 2001, p. 58).

2.3.2 Modelo de Westley (1979)

Westley (1979, citado em M. V. C. Rodrigues, 2001) apresenta seu modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho alicerçado em quatro indicadores fundamentais:

- **Político:** consiste na sensação de estabilidade no emprego; a ausência deste indicador leva ao sentimento de insegurança;
- **Econômico:** trata da equidade salarial; a ausência deste indicadores gera injustiça;
- **Psicológico:** diz respeito à possibilidade de auto-realização; a ausência deste indicador conduz à alienação; e
- **Sociológico:** trata da participação ativa dos indivíduos nas decisões relacionadas com o trabalho, como o modo de execução das tarefas e com a distribuição de responsabilidades na equipe; a ausência deste indicador gera anomia (ausência de leis, regras, etc.).

Westley (1979, citado em Fernandes, 1996) defende sua idéia afirmando que:

A insegurança e a injustiça são decorrentes da concentração do poder e da concentração dos lucros e conseqüente exploração dos trabalhadores. Já a alienação advém das características desumanas que o trabalho assumiu pela complexidade das organizações, levando a uma ausência do significado do trabalho e à anomia, uma falta de envolvimento moral com as próprias tarefas (p. 53).

Para M. V. C. Rodrigues (2001), o indicador psicológico (alienação) é fator decorrente da desumanização, da dissociação entre o trabalho e o ser humano, produto de uma falha entre expectativas do indivíduo e o que ele consegue efetivamente desenvolver; conseqüentemente, a mecanização e a automação resultam em mudanças na forma de trabalho que geram uma sensação de crescente ausência de normas e regulamentos, caracterizando, por sua vez, uma falta de envolvimento do trabalhador.

A Tabela 3 apresenta os problemas, as possíveis soluções e os indicadores propostos pelo autor, com vistas à QVT.

TABELA 3. Origens da Qualidade de Vida no Trabalho

ESFERA DO TRABALHO	PROBLEMA DO TRABALHO	RESPONSÁVEL PELA SOLUÇÃO	INDICADORES	PROPOSTAS
Econômica (1850 - 1950)	Injustiça	Sindicatos	Insatisfação Greves Sabotagens	Cooperação, divisão dos lucros, acordos de produtividade
Política (1850 - 1950)	Insegurança	Partidos políticos	Insatisfação Greves Sabotagens	Auto-supervisão do trabalho, Conselho de trabalhadores
Psicológica (1950...)	Alienação	Agentes de mudança	Desinteresse Absentéismo <i>Turnover</i>	Enriquecimento das tarefas
Sociológica (1950...)	Anomia	Grupos de trabalho	Sentimento de falta de significado Absentéismo	Grupos de trabalho estruturados sócio tecnicamente

Fonte: Westley, 1979 (citado em David & Bruno-Faria, 2007, p. 26).

Para melhorar a qualidade de vida no trabalho e resolver estes quatro indicadores, Westley (1979, citado em M. V. C. Rodrigues, 2001) sugere ações cooperativas através do envolvimento e participação dos trabalhadores no processo de decisão e na divisão dos lucros do desenvolvimento do espírito de responsabilidade, do enriquecimento de tarefas e da aplicação dos princípios socio-técnicos. Quanto a estimativa sócio-técnico, Westley escreve que: “é aquela que constrói uma cultura de trabalho, um sistema normativo e valores sociais ativados” (p. 87).

2.3.3 Modelo de Davis & Werther (1983)

Davis e Werther (1983, citado em M. V. C. Rodrigues, 2001) afirmam que a QVT é influenciada por inúmeras variáveis, tais como: supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projetos de cargos. O modelo elaborado pelos autores para verificação de qualidade de vida no trabalho está calcado em um projeto de cargo que considera fatores como:

- **Ambientais:** o projeto de cargo deve contemplar as expectativas sociais, as habilidades e as disponibilidades dos empregados potenciais, ou seja, deve-se evitar que o cargo seja muito complexo, a ponto de exigir a contratação de empregados, ou muito simples, a ponto de causar problemas, no caso da mão-de-obra disponível ser mais qualificada;

- **Organizacionais:** o projeto de cargo deve identificar a tarefa que melhor se adapte ao cargo, de modo a haver fluxo coerente de processos, utilização de métodos e sistemas que potencializem as práticas de trabalho desenvolvidas, tudo isso, proporcionando redução de tempo e esforço de trabalhadores; e
- **Comportamentais:** o projeto de cargo deve priorizar a eficiência, a autonomia do trabalhador, a variedade do cargo, a identidade da tarefa e a retroalimentação.

O nível comportamental estabelece o ponto mais sensível para o sucesso de um cargo, segundo Davis e Werther (1983, citado em Detoni, 2001). Os autores defendem a idéia de que o projeto de cargo não deve visar apenas a eficiência, mas também considerar a autonomia para promoção da responsabilidade, a variedade do cargo como forma de redução de fadiga e o tédio, a identidade da tarefa (despertando o senso de realização e orgulho pelos resultados de uma ação) e a retroinformação, permitindo ao trabalhador saber a repercussão de seu trabalho e com isso ter mais motivação.

A Figura 1 apresenta os fatores que influenciam o projeto de cargo e a QVT propostos pelos autores.

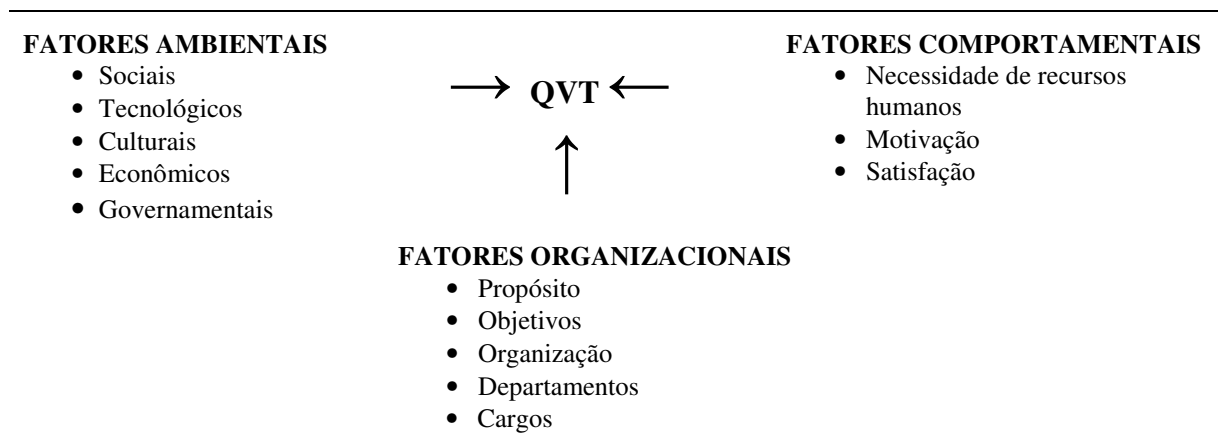


FIGURA 1. Fatores que influenciam o projeto de cargo e a qualidade de vida no trabalho
 Fonte: Davis & Werther, 1983 (citado em M. V. C. Rodrigues, 2001, p. 89).

2.3.4 Modelo de Nadler & Lawler (1983)

Nadler e Lawler (1983, citado em Fernandes, 1996) conceituam qualidade de vida no trabalho como uma maneira de pensar a respeito das pessoas, das organizações e do trabalho. O efeito do trabalho sobre os empregados além das metas organizacionais, e a utilização da participação dos empregados na resolução de problemas e na tomada de decisões, são os dois principais elementos que os autores focam em uma definição operacional concreta de QVT.

Nadler e Lawler (1983, citado em David & Bruno-Faria, 2007) entendem que o sucesso da QVT nas organizações depende, principalmente, dos seguintes fatores:

- A percepção da necessidade;
- O foco do problema que é destacado na organização;
- A estrutura para identificação e solução do problema, a teoria/modelo de processo de treinamento e os participantes;
- Sistemas múltiplos afetados; e
- Envolvimento amplo da organização.

Nadler e Lawler (1983, citado em M. V. C. Rodrigues, 2001) entendem, ainda, que “provavelmente, o fator determinante mais crítico de sucesso, de viabilidade e de impacto a longo prazo dos esforços de QVT é a estrutura dos processos participantes” (p.92). Para que esta estruturação ocorra, segundo os autores, é necessária a existência de uma base teórica e de um processo estruturado que são aspectos que exigem treinamento prévio dos participantes; Além disso, há necessidade de desenvolvimento do projeto em níveis diferentes, coerentes com o contexto em que será aplicado; mudanças nos sistemas de gerenciamento e disposições organizacionais; e mudança no comportamento do gerenciamento superior. Para que seja disseminado em toda organização é necessário que a alta gerência não só esteja comprometida com o processo, mas participando ativamente do mesmo.

2.3.5 Modelo de Huse & Cummings (1985)

Huse e Cummings (1985, citado em M. V. C. Rodrigues, 2001), definem que qualidade de vida no trabalho envolve pessoas, trabalho e organização, gerando assim dois aspectos: (a) o bem-estar do trabalhador, assim como a eficácia organizacional e (b) a participação de todos os envolvidos no processo decisório. A partir desses aspectos, foi desenvolvido o modelo de verificação do nível de QVT baseado na participação do trabalhador nos problemas e no processo decisório nos diversos níveis da organização; o projeto de cargo (trata-se do desenho de cargos, eliminando de vez a alienação do trabalhador); inovação no sistema de recompensa; e melhoria no ambiente de trabalho.

Os autores afirmam que com a implantação de programas de QVT, a comunicação, coordenação, motivação e capacidade de trabalho são afetadas positivamente, e com isso podem contribuir para o aumento da produtividade da empresa, conforme demonstrado na Figura 2 (M. V. C. Rodrigues, 2001).

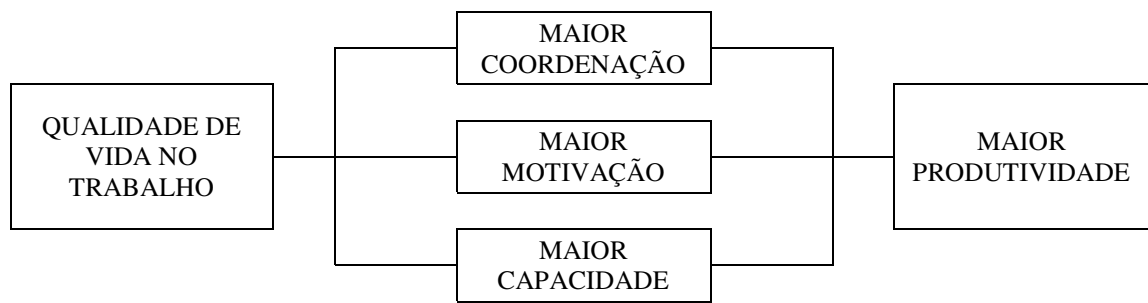


FIGURA 2. Qualidade de Vida no Trabalho x Produtividade

Fonte: Huse & Cummings, 1985 (citado em M. V. C. Rodrigues, 2001, p. 91).

2.3.6 Modelo de Belanger (1973)

O modelo de Belanger (1973, citado em Fernandes, 1996) fixa os seguintes aspectos para análise da QVT: trabalho em si, crescimento pessoal e profissional, tarefas com significado e funções e estruturas abertas. Segue o modelo de Belanger para a análise da QVT na Tabela 4.

TABELA 4. Fatores indicadores de QVT, segundo Belanger (1973).

FATORES INDICADORES DE QVT			
O TRABALHO EM SI	CRESCIMENTO PESSOAL E PROFISSIONAL	TAREFAS COM SIGNIFICADO	FUNÇÕES E ESTRUTURAS ABERTAS
Criatividade Variabilidade Autonomia Envolvimento Feedback	Treinamento Oportunidades de crescimento Relacionamento no trabalho Papéis organizacionais	Tarefas completas Responsabilidade aumentada Recompensas financeiras/não-financeiras Enriquecimento	Clima de criatividade Transferência de objetivos

Fonte: Belanger, 1973 (citado em Fernandes, 1996, p. 55).

A Tabela 4 representa o indivíduo em relação ao seu trabalho de maneira mais holística, apresentando quatro variáveis macros, desdobradas em outras de menor potencial, que podem ser levantadas nas organizações para aferir o nível de QVT.

2.3.7 Modelo de Quirino & Xavier (1987)

Quirino e Xavier (1987, citado em Fernandes, 1996), asseguraram que "...a qualidade de vida no trabalho veio apenas sistematizar e enfatizar pesquisas e estudos sobre a satisfação

e a motivação no trabalho” (p. 56). Esta recente abordagem inseriu aos estudos de satisfação e motivação um novo espectro, pelo fato de permanecerem argumentações teóricas mais atualizadas e coerentes com a realidade, todavia já definidas pelas tradicionais teorias motivacionais.

Para os mesmos autores, existem duas formas de se mensurar a qualidade de vida nas organizações, uma seria através da abordagem objetiva, que apontaria a mensuração das condições materiais, como, por exemplo, a disponibilidade de equipamentos, padrões salariais, ambiente físico, entre outros. A outra, através da abordagem subjetiva, que visaria à mensuração do nível de satisfação dos trabalhadores com as condições objetivas (satisfatórias ou não satisfatórias). A metodologia empregada para a mensuração destes fatores é a observação de uma pessoa interna ou externa à organização, segundo sua visão e experiência, das condições materiais e, a partir delas, expressa sua avaliação. Contudo, na abordagem subjetiva, que lida com fatores subjacentes, como, por exemplo, a intimidade das pessoas, faz-se necessário sondar, ouvir os próprios envolvidos sobre o que pensam e, neste caso, não seriam apenas os aspectos físicos, mas também os aspectos psicológicos e emocionais que poderiam levar ou não os trabalhadores a se mobilizarem favoravelmente no sentido das metas e objetivos organizacionais (Fernandes, 1996).

2.3.8 Modelo de Hackman & Oldham (1975)

Hackman & Oldham (1975, citado em M. V. C. Rodrigues, 2001) partem do pressuposto de que a qualidade de vida no trabalho pode ser avaliada em função das dimensões da tarefa, do estado psicológico do trabalhador e dos resultados pessoais e de trabalho. Eles propõem que a positividade pessoal e o resultado do trabalho (alta motivação interna, alta satisfação no trabalho, alta qualidade no desempenho e absenteísmo e rotatividade baixos) são obtidos quando os três estados psicológicos (Significação Percebida – SP, entendida como o grau com que o indivíduo percebe o trabalho de forma significativa e valiosa; Responsabilidade Percebida – RP, entendida como o grau com que no indivíduo se sente responsável pelos resultados do trabalho que executa; e Conhecimento dos Resultados do Trabalho – CR, entendido como o grau com que o indivíduo conhece e entende seu desempenho efetivo no trabalho) estão presentes num determinado trabalho e apresentam resultado positivo (David & Bruno-Faria, 2007).

Estes autores entendem que os estados psicológicos são formados pelas seguintes dimensões da tarefa:

- **Variedade de Habilidade (VH):** o grau em que a tarefa requer uma variedade de atividades para sua execução, com envolvimento e uso de várias habilidades e talentos por um mesmo indivíduo;
- **Identidade da Tarefa (IT):** o grau em que a tarefa requer a execução de um trabalho completo e com resultados visíveis;
- **Significação da Tarefa (ST):** o grau em que a tarefa tem um impacto substancial sobre as vidas ou trabalhos de outras pessoas, dentro ou fora da organização;
- **Autonomia (AT):** o grau em que a tarefa fornece ao indivíduo liberdade e independência para programar seu trabalho e determinar os procedimentos na sua execução;
- **Feedback Extrínseco (FE):** o grau em que o trabalhador recebe informações claras sobre o seu desempenho pelos superiores, colegas e clientes;
- **Feedback Intrínseco (FI) ou do próprio trabalho (FT):** o grau em que o trabalhador recebe informações claras sobre o seu desempenho pela execução de sua própria tarefa; e
- **Inter-relacionamento (IR):** o grau em que o indivíduo se relaciona com outras pessoas da organização.

A partir da combinação destas dimensões, por meio de uma medida de análise de determinado trabalho realizado por um indivíduo, elaborada por Hackman e Oldham, é possível chegar ao Potencial Motivador da Tarefa – PMT (David & Bruno-Faria, 2007).

O modelo de Hackman e Oldham (1975, citado em David & Bruno-Faria, 2007) inclui ainda as relações afetivas pessoais que uma pessoa obtém ao desempenhar seu trabalho e gerar resultados com alta produtividade e qualidade e rotatividade e absenteísmo baixos. Este grupo de variáveis é denominado de Resultados Pessoais e de Trabalho, o qual é composto por:

- **Satisfação Geral (SG):** média global do grau de bem-estar do indivíduo no seu trabalho;
- **Motivação Interna para o Trabalho (MIT):** grau de motivação com que o indivíduo experimenta sensações positivas internas, quando desempenha suas

tarefas de modo efetivo, e sensações negativas, quando as desempenha de forma adequada;

- **Produção do Trabalho de Alta Qualidade (PTQ):** grau com que é produzido trabalho de boa qualidade; e
- **Absenteísmo e Rotatividade Baixos (ARB):** nível de ausência e de rotatividade de funcionários.

O grupo de variáveis denominado Satisfações Específicas aborda o grau de bem-estar do trabalhador em relação a aspectos diversos do seu trabalho e é composto por: Satisfação com Possibilidades de Crescimento (SPC), Satisfação com a Supervisão Adequada (SSU), Satisfação com a Segurança no Trabalho (SS), Satisfação com a Compensação (SC) e Satisfação com o Ambiente Social (SAS).

Uma outra variável foi incluída no modelo por Hackman & Oldham, denominada de Necessidade Individual de Crescimento (NIC) e definida como a necessidade de desenvolvimento de ações e idéias independentes no trabalho, onde os desafios estimulam a criatividade e o aprendizado de coisas novas. O pressuposto básico na inclusão dessa nova variável é de que pessoas que tenham maior necessidade individual de crescimento reajam mais positivamente a tarefas de alto potencial motivacional do que pessoas com baixa necessidade individual de crescimento.

Para operacionalizar o Modelo das Dimensões Básicas da Tarefa, os autores criaram o *Job Diagnostic Survey* (Inventário de Diagnóstico das Características do Trabalho) e, a interpretação dos resultados permite entender a qualidade de vida no trabalho como resultado direto da “combinação de dimensões básicas da tarefa, capazes de produzir motivação e satisfação em diversos graus, gerando diferentes tipos de atitudes e condutas nos indivíduos pertencentes a determinada organização” (M. V. C. Rodrigues, 2001, p. 125).

Vieira (1996) sintetiza o modelo de Hackman e Oldham, afirmando que “os autores sistematizaram as dimensões ou características do cargo que consideram ser determinantes na qualidade de vida do trabalho, por serem capazes de oferecer recompensas intrínsecas e assim satisfazer os indivíduos no trabalho e automotivá-los para tarefas” (p. 43).

O modelo completo pode ser observado na Figura 3 a seguir:

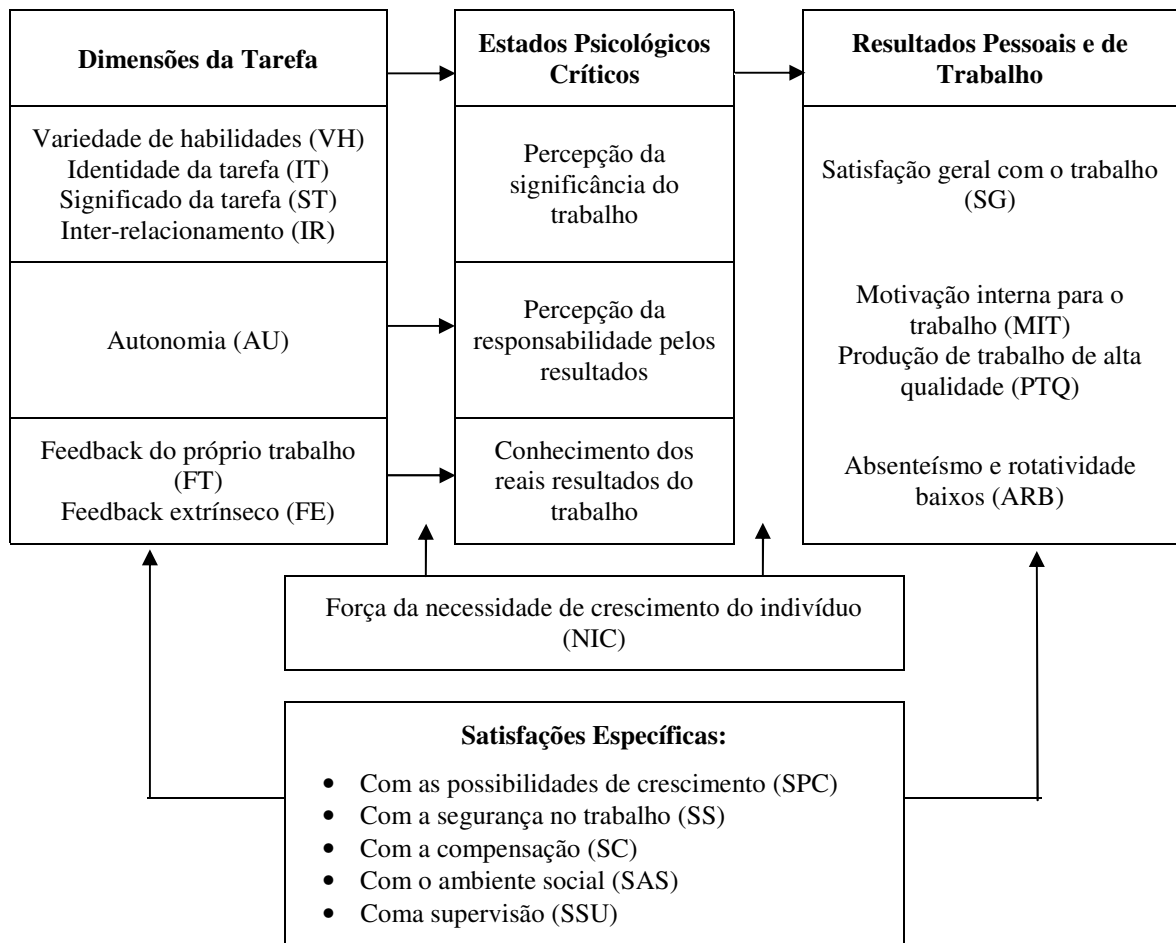


FIGURA 3. Modelo das dimensões básicas da tarefa de Hackman e Oldham.

Fonte: Moraes e Kilimnik (1994, citado em David & Bruno-Faria, 2007, p.31).

Pode-se constatar na revisão sobre QVT que este tema tem sido abordado e estudado por diversos autores em relação aos benefícios que pode trazer aos profissionais e às organizações em que atuam (David & Bruno-Faria, 2007). Neste sentido, na seqüência, serão apresentadas as pesquisas existentes em QVT, que continuam contribuindo para o desenvolvimento e divulgação da importância da QVT nas organizações.

2.4 Diferentes Pesquisas Científicas sobre QVT

Detoni (2001) realizou uma pesquisa qualitativa, baseada no modelo de Walton, para identificar a percepção e o nível de satisfação da QVT dos trabalhadores da área de produção em quatro agroindústrias de rações para animais pertencentes ao segmento cooperativista do extremo oeste do Estado do Paraná. No estudo de caso foi utilizado, como instrumento de coleta de informações, um questionário não estruturado, aplicado através de entrevista

individual com cada trabalhador da amostra. Os principais resultados da investigação identificaram que os trabalhadores possuem um senso crítico comum a respeito dos diversos fatores pesquisados, externando uma opinião que deixa claro uma leve insatisfação em relação à QVT nas quatro empresas pesquisadas.

A pesquisa de Quilici e Xavier (2006) tinha o objetivo de averiguar o nível de satisfação/motivação dos funcionários da empresa CONAB S/A, situada na região dos Campos Gerais no estado do Paraná, em relação à posição de trabalho que eles desempenham. Este estudo foi realizado em 2006 utilizando como base a pesquisa realizada no ano de 2000 pela Universidade de Cruz Alta na empresa COIMBRA S/A na região de Cruz Alta no estado do Rio Grande do Sul, sendo que seu embasamento teórico foi o questionário desenvolvido por Walton. Ao serem confrontados os resultados obtidos nas empresas, foi possível verificar que apesar dos estudos serem realizados com uma diferença de seis anos e em regiões diferentes, mostraram que a QVT continua sendo um dos fatores importantes na satisfação/motivação dos funcionários em ambiente de trabalho, além de revelar o quanto é significativo ter em um ambiente de trabalho funcionários satisfeitos com seu trabalho e principalmente com o ambiente de trabalho, pois será através desta que eles estarão mais ou menos motivados com o posto ocupado, trazendo com isto lucro ou mesmo prejuízo para a empresa.

O modelo de Walton também foi utilizado na agroindústria numa pesquisa realizada em frigoríficos de pequeno, médio e grande porte localizados no Rio Grande do Sul, onde foi utilizado um questionário de perguntas fechadas, o qual foi aplicado ao nível gerencial das indústrias pesquisadas. A pesquisa, conduzida por C. M. C. Rodrigues (1997) analisou a percepção do nível gerencial destas empresas quanto às implicações da qualidade de vida no trabalho nos programas de qualidade total. A pesquisadora concluiu que as empresas que apresentaram maior nível de satisfação dos seus gerentes em relação à qualidade de vida no trabalho foram aquelas que já vinham desenvolvendo há mais tempo programas de qualidade total.

Monaco e Guimarães (2000) também fizeram uma pesquisa para avaliar as transformações dos aspectos relacionados à QVT, a partir da introdução de programas de qualidade total numa empresa pública prestadora de serviços. A pesquisa teórico-empírica de abordagem qualitativa, por meio de um estudo de caso, sinalizou que a QVT é compreendida como uma extensão natural da qualidade total, uma vez que melhorou tanto os resultados da empresa, como também a satisfação, o bem-estar e a condição de vida das pessoas.

O modelo de Hackman e Oldham foi utilizado por M. V. C. Rodrigues (2001) como suporte teórico de sua pesquisa realizada com 18 empresas do ramo de confecções do Estado do Ceará, em 1994. O trabalho foi realizado no nível gerencial, atingindo um total de 104 executivos e tomou como base de medida da QVT, a motivação e a satisfação desses profissionais. As principais conclusões do autor dizem respeito à motivação alta para o trabalho, influenciada pelo nível de instrução formal (quanto maior o nível de instrução formal, maior a motivação) e pelo estado civil (solteiros apresentaram baixa motivação; casados, motivação mediana; e desquitados/divorciados, uma alta motivação). Já, em relação à satisfação com o trabalho é inversamente proporcional ao nível de instrução formal e diretamente proporcional em relação ao nível salarial.

David & Bruno-Faria (2007), a partir do *Job Diagnostic Survey* (JDS), de Hackman e Oldham (1975), construiu uma escala para avaliar a percepção de satisfação com a qualidade de vida no contexto do trabalho com o objetivo de verificar a existência de relações entre qualidade de vida no contexto do trabalho e estilos de comprometimento organizacional e entre as variáveis demográficas e esses construtos. A escala construída, denominada Escala de Indicadores de Satisfações Contextuais (EISC), foi submetida à análise fatorial, chegando-se a uma estrutura composta por 27 itens distribuídos nos quatro fatores identificados: relações interpessoais, segurança, ambiente físico adequado e seguro e saúde física. O autor utilizou a versão da escala de comprometimento organizacional de Meyer, Allen e Smith (1993), validada por Rocha e Bastos (1999) para avaliar o comprometimento organizacional. A pesquisa foi realizada com 300 sujeitos de uma Organização do Exército sediada em Brasília. O modelo foi devidamente validado e os resultados encontrados evidenciaram as correlações existentes entre qualidade de vida no contexto do trabalho e estilos de comprometimento organizacional. Constatou-se uma tendência dos respondentes em reconhecer o ambiente físico adequado e seguro e as relações interpessoais como fatores de satisfação, enquanto saúde física e segurança foram reconhecidas como fatores neutros.

Fernandes e Gutierrez (1988) realizaram uma pesquisa qualitativa utilizando o modelo de Werther e Davis em uma empresa do Rio Grande do Sul, objetivando levantar fatores que contribuíam para a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho. Os autores concluíram que os gerentes, de forma geral, percebiam a empresa muito centralizadora e com poucos níveis hierárquicos envolvidos nas tomadas de decisões, afetando de forma negativa a autonomia dos trabalhadores e na agilidade dos processos administrativos. Os aspectos ligados à imagem institucional foram considerados positivos, envolvendo: tradição,

honestidade, reconhecimento público e popularidade. Em relação às políticas de recursos humanos, os gerentes percebiam melhorias por parte da organização, mas ainda demonstravam alguma insatisfação pela falta de treinamentos, feedback e política de crescimento. Os resultados da pesquisa permitiram aos autores a formulação de uma proposta de novas políticas de recursos humanos para a organização.

Observou-se, na revisão sobre QVT, que este tema tem sido abordado e estudado por diversos autores em relação aos benefícios que pode trazer aos profissionais e às organizações em que atuam (David & Bruno-Faria, 2007).

Diante de tais resultados, nota-se a necessidade de se prosseguir com as investigações sobre o tema, com o objetivo de enriquecer o conceito de QVT e sua relação com questões sociais da organização, assim como contribuir diretamente para uma maior produtividade das empresas ao mesmo tempo em que se proporcione melhores condições de trabalho para os funcionários.

3. MÉTODO

Este capítulo caracteriza a pesquisa realizada, descrevendo suas etapas, método, técnicas e procedimentos de coleta e análise de dados, bem como a descrição da amostra.

3.1. Caracterização Geral da Pesquisa

Para a classificação da pesquisa, tomou-se como base o critério de classificação proposto por Vergara (2000), que a qualifica em relação a dois aspectos: quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins, o presente estudo foi caracterizado como descritivo e aplicado. Descritivo, porque visou compreender e descrever dados de um determinado fenômeno, ou seja, foram descritas as percepções de funcionários de uma Instituição de Ensino acerca da QVT. Aplicado, porque tem finalidade prática e foi motivada pela necessidade de resolver problemas concretos.

Quanto aos meios, a pesquisa foi bibliográfica e de campo. Bibliográfica, porque recorreu ao uso de material publicado em livros, artigos, revistas científicas e teses para fundamentação teórico-metodológica acerca de QVT. É uma pesquisa de campo, pois trata-se de uma investigação da realidade onde ocorre o fenômeno. Neste caso, é uma investigação empírica realizada junto aos funcionários da Instituição de Ensino, com a finalidade de analisar a percepção destes a respeito da QVT.

A presente pesquisa visou identificar tanto aspectos qualitativos como quantitativos. Para tanto, foi utilizado como meio principal de coleta de dados o método de levantamento de dados chamado Survey, para o diagnóstico da Qualidade de Vida no Trabalho. Segundo Alves-Mazotti e Gewandsznajder (1999), este método se mostra o ideal para a específica pesquisa, pois:

pesquisas desse tipo caracterizam-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. O levantamento pode ser realizado ... através da seleção de uma amostra significativa do universo ou população, que é tomada como objeto de investigação, sendo que as conclusões obtidas a partir dessa amostra são generalizadas, tanto quanto possível, para a totalidade do universo, levando-se em consideração a

margem de erro, que é obtida por meio de cálculos estatísticos (p. 67).

A primeira razão para se conduzir uma pesquisa quantitativa é descobrir quantas pessoas de uma determinada população compartilham uma característica ou um grupo de características. É utilizada para gerar medidas precisas e confiáveis, que permitam uma análise estatística, como citado anteriormente. Ela também é apropriada para medir tanto opiniões, atitudes e preferências, como comportamentos. As questões da pesquisa costumam ser diretas e facilmente quantificáveis, sendo que a amostra deve ter um número razoável de participantes, para possibilitar uma análise estatística confiável (Alves-Mazotti & Gewandsznajder, 1999).

Sendo assim, a necessidade de utilizar-se um instrumento com ênfase quantitativa se faz pela necessidade de levantar inúmeros aspectos voltados à Qualidade de Vida no Trabalho.

Quanto aos aspectos qualitativos, a presente pesquisa utilizou-se de um campo dissertativo ao final dos questionários onde os respondentes poderiam acrescentar algo que considerassem relevante acerca do tema.

3.2. Instrumento de Coleta de Dados

Para esta pesquisa, utilizou-se um questionário composto de duas partes e de instruções necessárias aos respondentes. A primeira parte apresentava a escala para avaliação da percepção da satisfação com a qualidade de vida no contexto do trabalho, denominada Escala de Indicadores de Satisfações Contextuais (EISC) (ver Anexo A) que foi construída e validada por David & Bruno-Faria (2007), em virtude de alguns aspectos ressaltados pelos respondentes não estarem contemplados na escala de Hackman e Oldham (1975), traduzida e adaptada para a cultura brasileira por Moraes e Kilimnik (1994). E a segunda parte, destinava-se ao levantamento dos dados demográficos dos respondentes.

Optou-se pela teoria de Hackman e Oldham por haver uma predominância de estudos recentes desta teoria e por ser a fonte de embasamento para a construção da EISC de David & Bruno-Faria (2007), utilizada como instrumento de coleta de dados para este estudo.

A EISC é constituída de 27 itens, sendo sete itens para o fator **Relações Interpessoais**, doze para o fator **Segurança**, cinco para o fator **Ambiente Físico Adequado e**

Seguro, e três para o fator **Saúde Física**. Ressalta-se que a escala foi desenvolvida, validada e aplicada no Brasil, não sendo necessária tradução.

No entanto, como este questionário foi elaborado para uma natureza organizacional específica – Exército – havia itens que abordavam aspectos específicos do exército e que não se referiam ao interesse da pesquisa e por isso, foram retirados 4 itens do conjunto, conforme mostrados na tabela 5 abaixo.

TABELA 5. Itens retirados da Escala aplicada

ITENS
9. Dieta alimentar para pessoas com problemas de saúde.
13. A refeição oferecida pela Organização.
14. A disponibilidade de residências funcionais.
17. O valor do salário na aposentadoria.

A escala de medida aplicada para identificação da percepção foi estruturada com uma escala de concordância do tipo Likert de seis pontos, sendo 0- Não se aplica à minha realidade de trabalho, 1- Fortemente Insatisfeito, 2- Levemente insatisfeito, 3- Neutro, 4- Levemente satisfeito e 5- Fortemente Satisfeito, diferenciando-se da utilizada por David & Bruno-Faria (2007) que tinha sete pontos.

O instrumento aplicado era constituído de 23 itens sobre percepção de QVT e 6 itens referentes à caracterização demográfica e funcional, bem como um campo dissertativo para registro de considerações julgadas importantes sobre o tema (ver Apêndice A).

3.3. Procedimento de coleta de dados

Neste estudo, o procedimento de coleta de dados foi do tipo corte transversal, pois os dados foram coletados num dado espaço de tempo, com base numa amostra selecionada para descrever uma população neste determinado momento (Richardson, Peres, Wanderley, Correia, & Peres, 1999).

O procedimento de coleta de dados nesta investigação compreendeu algumas etapas e contou com a participação desta pesquisadora e de uma coordenadora de cada unidade da Instituição de Ensino onde o presente estudo se inseriu.

Inicialmente, realizou-se alguns encontros para esclarecimentos sobre os objetivos da pesquisa e sobre o instrumento, onde foi solicitada autorização para a realização do trabalho,

bem como informada os procedimentos da pesquisa para que a Instituição de Ensino pudesse organizar as visitas nas unidades e informar os coordenadores da realização da pesquisa.

Em duas unidades haviam poucos funcionários presentes no momento da visita, por isso, a pesquisadora entregou os questionários para serem distribuídos aos funcionários à coordenadora, que foi instruída para esse fim, tendo sido todos os questionários respondidos recebidos por esta pesquisadora.

Nas demais unidades, a coordenadora indicava os funcionários presentes na unidade para a pesquisadora e esta entregava um questionário para o funcionário e fornecia explicações a fim de garantir o correto preenchimento dos mesmos. A pesquisadora recolhia os questionários respondidos e os colocava imediatamente em um envelope, proporcionando adequada confidencialidade ao processo.

A etapa de coleta de dados durou dez dias, entre os dias 26/05/2008 a 04/06/2008, atingindo 103 (cento e três) respondentes e sem que nenhum deles tenha apresentado índice de itens em branco superior a 5%, o que garantiu o aproveitamento de todos.

3.4. Tratamento dos dados

Os dados foram registrados no programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 15.0. Em uma primeira etapa, foram realizadas análises descritivas e exploratórias para investigar a exatidão da entrada dos dados, a distribuição dos casos omissos, o tamanho da amostra, os casos extremos e a distribuição das variáveis, os quais não identificaram erros de digitação e mais de 5% de dados omissos em cada variável.

A identificação das percepções dos respondentes sobre Qualidade de Vida no Trabalho se deu por meio de análises descritivas (média, moda e desvios-padrão) para cada item das escalas de medida utilizadas. Para análise das medidas da escala de satisfação, definiu-se que entre 1 e 2,5 as médias referem-se à baixa percepção de satisfação. Entre 2,5 e 3,5, referem-se à satisfação mediana; e, entre 3,51 e 5, referem-se à alta percepção de satisfação com o item de QVT. O desvio padrão para a escala de 6 pontos é valores acima de 1, 128 para considerar excessiva divergência de opinião no item.

Foram calculadas correlações de Pearson entre as médias dos fatores de QVT e as variáveis pessoais e funcionais referentes aos participantes da pesquisa, com o objetivo de

verificar a relação entre essas características e a percepção de qualidade de vida no trabalho dos funcionários da Instituição de Ensino.

3.5. Descrição da Amostra

A amostra foi do tipo aleatória, pois todos os elementos da população (funcionários) tiveram uma probabilidade igual de serem selecionados para formar parte da amostra (Richardson et al., 1999). O tamanho da amostra foi de 103 funcionários.

As características da amostra são apresentadas a seguir na Tabela 5, considerando frequência e percentual.

TABELA 6. Características da Amostra

VARIÁVEL	F	%	VARIÁVEL	F	%
SEXO			FAIXA ETÁRIA		
Masculino	40	38,8	De 18 a 25 anos	48	46,6
Feminino	61	59,2	De 26 a 35 anos	44	42,7
Omissos	2	1,9	De 36 a 45 anos	7	6,8
TEMPO DE SERVIÇO			De 46 a 55 anos	1	1,0
Até 1 ano	55	53,4	Omissos	3	2,9
De 1 a 3 anos	11	10,7	GRAU DE ESCOLARIDADE		
De 3 a 5 anos	4	3,9	Ensino Médio incompleto	5	4,9
De 5 a 8 anos	3	2,9	Ensino Médio completo	30	29,1
Omissos	30	29,1	Superior incompleto	32	31,1
UNIDADE DE TRABALHO			Superior completo	30	29,1
Alfa	28	27,2	Especialista	5	4,9
Beta	10	9,7	Mestrado	1	1,0
Gama	8	7,8	CARGO		
Delta	7	6,8	Gerencial	4	3,9
Teta	9	8,7	Técnico	42	40,8
Sigma	6	5,8	Operacional	53	51,5
Ômega	13	12,6	Omissos	4	3,9
Mais de uma Unidade	22	21,4			

A maioria da amostra é composta por participantes do sexo feminino (59,2%) e possui de 18 a 25 anos de idade (46,6%). Em relação ao nível de escolaridade e tempo de serviço na empresa, grande parte dos respondentes possui superior incompleto (31,1%) e está até 1 ano na empresa (53,4%).

Quanto aos cargos ocupados na Instituição de Ensino, grande parte dos funcionários trabalham na unidade Alfa (27,2%) e ocupam cargos operacionais (51,5%).

4. RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados das análises descritivas dos fatores da escala, e logo após serão apresentados os resultados das correlações entre as variáveis demográficas e funcionais e os fatores que constituem a presente pesquisa.

4.1. Resultados das Análises Descritivas

Com o objetivo de verificar a percepção da Qualidade de vida no trabalho, os funcionários de uma Instituição de Ensino responderam a um conjunto de itens sobre qualidade de vida no trabalho em uma escala de respostas que consistia em 0- Não se aplica à minha realidade de trabalho, 1- Fortemente Insatisfeito, 2- Levemente Insatisfeito, 3- Fortemente Neutro, 4- Levemente Satisfeito e 5- Fortemente Satisfeito. Foram calculadas médias, desvios-padrão e moda dos quatro fatores de QVT, conforme demonstrado nas tabelas 6, 7, 8 e 9.

TABELA 7. Resultados descritivos do Fator Relações Interpessoais

ITEM	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	MODA
2. Compreensão da chefia em relação aos erros dos subordinados.	2,92	1,35	3
5. Tratamento dispensado pelos superiores.	2,96	1,33	3
1. Liberdade de expressão com a chefia.	3,21	1,52	3
7. Respeito dispensado pelos superiores.	3,28	1,39	3
3. Confiança que os chefes depositam nos subordinados.	3,31	1,39	3
6. Disponibilidade dos chefes para ajudar.	3,34	1,35	4
4. Clima de confiança entre os colegas de trabalho.	3,48	1,23	3
FATOR RELAÇÕES INTERPESSOAIS	3,21	1,03	3,57

As médias dos itens do Fator Relações Interpessoais variaram de 2,92 a 3,48, o que indica, de forma geral, que os funcionários estão percebendo de forma neutra as relações com a chefia e com os colegas de trabalho. Nesta escala de 6 pontos, foram considerados altos os desvios padrão acima de 1,128. Neste fator todos os desvios padrão dos itens ultrapassaram esse valor, indicando que existem divergências de opiniões entre os funcionários quanto ao tratamento, respeito, confiança, compreensão e disponibilidade por parte da chefia.

TABELA 8. Resultados descritivos do Fator Segurança

ITEM	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	MODA
13. Assistência médico-odontológica na Organização.	0,88	1,25	0
14. Proteção pessoal contra agressão física.	1,32	1,61	0
8. Possibilidade de amparo à família.	2,08	1,43	3
11. Conhecimentos adquiridos através de cursos oferecidos pela Organização.	2,21	1,74	0
15. O salário pago pela Organização.	2,43	1,25	2
12. Oportunidade de ascensão profissional.	2,53	1,57	4
10. Garantia quanto ao futuro na Organização.	2,56	1,45	1
9. Os diversos auxílios e benefícios (vale-refeição, vale-transporte, etc.) recebidos.	2,96	1,53	3
FATOR SEGURANÇA	2,13	0,90	1,88

As médias variaram de 0,88 a 2,96, o que indica que os funcionários participantes da pesquisa, em geral, estão levemente insatisfeitos com os aspectos relacionados a segurança no ambiente de trabalho. Tal qual a tabela 6, foram considerados altos os desvios padrão acima de 1,128 para uma escala de 6 pontos. Todos os itens do Fator Segurança apresentaram valor acima do estipulado, indicando heterogeneidade de respostas entre os funcionários quanto aos aspectos relacionados à segurança, como assistência, proteção pessoal, conhecimentos adquiridos, oportunidades, garantias e em relação ao salário, auxílios e benefícios.

O item 9 apresentou maior média e um desvio padrão alto ($M=2,96$, $DP=1,53$), indicando que os funcionários têm opiniões diferentes quanto aos diversos auxílios e benefícios que recebem, porém tende a uma neutralidade. A mesma divergência de opiniões ocorrem nos demais itens, porém o item 13 ($M=0,88$ e $DP=1,25$) indica que a Instituição de Ensino não oferece assistência médico-odontológica e o item 14 ($M=1,32$ e $DP=1,61$) demonstra uma forte insatisfação com a proteção pessoal contra agressão física.

TABELA 9. Resultados descritivos do Fator Ambiente Físico adequado e seguro

ITEM	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	MODA
18. Ações de prevenção contra acidentes na Organização.	2,15	1,50	3
17. As condições físicas (iluminação, ventilação, ruído e temperatura) do local de trabalho.	2,62	1,36	2
16. O espaço físico do local de trabalho.	2,74	1,48	3
19. A qualidade do mobiliário existente no local de trabalho.	2,77	1,34	4
20. Controle de circulação e acesso de pessoas estranhas no local de trabalho.	2,86	1,50	3
FATOR AMBIENTE FÍSICO ADEQUADO E SEGURO	2,63	1,10	4

As médias variaram de 2,15 a 2,86, indicando que em relação ao Fator Ambiente Físico Adequado e Seguro, os funcionários se mostraram, em média, de neutro a levemente insatisfeitos.

Todos os desvios padrão dos itens deste fator ultrapassaram o valor de 1,128, considerado alto, indicando que os respondentes têm opiniões diferentes sobre o ambiente físico, tanto em relação às ações de prevenção contra acidentes e controle de circulação e acesso de pessoas estranhas, como para o espaço físico, a qualidade do mobiliário e as condições físicas referentes à iluminação, ventilação, ruído e temperatura.

O item 18 (M=2,15 e DP=1,50) indica que os funcionários estão levemente insatisfeitos no que se refere as ações de prevenção contra acidentes na Instituição de Ensino. Por outro lado, os demais itens indicam uma neutralidade na percepção de satisfação dos funcionários quanto aos aspectos relacionados a um ambiente físico adequado e seguro.

TABELA 10. Resultados descritivos do Fator Saúde Física

ITEM	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	MODA
22. Tempo disponibilizado pela Organização para a prática de atividade física no horário de trabalho.	0,54	0,97	0
23. Orientação profissional à atividade física.	0,64	1,15	0
21. Prática de atividade física no próprio local de trabalho.	0,81	1,23	0
FATOR SAÚDE FÍSICA	0,67	1,02	0

O Fator Saúde Física foi o que obteve menor média e variaram de 0,54 a 0,81, ficando entre “Não se aplica a minha realidade de trabalho” a “Fortemente Insatisfeito”. No entanto, os desvios padrão foram considerados altos, com exceção de um item (nº 22), indicando heterogeneidade de respostas entre os funcionários, quanto à orientação profissional à atividade física e a prática de atividade física no próprio local de trabalho.

Por outro lado, os funcionários concordam que a empresa não disponibiliza tempo para a prática de atividade física no horário de trabalho, já que a média deste item (nº 22) foi 0,54 e o desvio padrão indicou homogeneidade de opiniões (DP=0,97).

4.2 Correlações entre os Fatores e os dados pessoais e funcionais

Foram calculadas correlações de Pearson entre as médias dos Fatores de QVT e as variáveis pessoais e funcionais referentes aos participantes da pesquisa, com o objetivo de

verificar se essas características se relacionam com a percepção de QVT dos funcionários da Instituição de Ensino.

Na Tabela 10 é possível verificar a correlação significativa ($p \leq 0,05$) entre os Fatores e os dados pessoais Sexo, Faixa etária, Grau de Escolaridade, Tempo de Serviço na Empresa e Cargo. Foram assinaladas as correlações que não revelaram significância (n.s.).

TABELA 11. Correlações entre os Fatores e os dados pessoais e funcionais

FATORES	Sexo	Faixa Etária	Grau de Escolaridade	Tempo de Serviço	Unidade de Trabalho	Cargo
Relações Interpessoais	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	$r = -0,23$ $p = 0,02$	n.s.
Segurança	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
Ambiente Físico adequado e seguro	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
Saúde Física	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.

De acordo com a Tabela 10, a única variável que apresentou correlação significativa foi “unidade de trabalho” e o Fator Relações Interpessoais ($r = -0,23$; $p = 0,02$).

O sinal negativo do valor da correlação indica que as Relações Interpessoais são inversamente proporcionais à Unidade de trabalho, ou seja, os funcionários das unidades Alfa, Beta, Gama e Delta tendem a apresentar maior satisfação com os aspectos relacionados com as relações interpessoais, enquanto que os funcionários das unidades Teta, Sigma, Ômega e os que trabalham em mais de uma unidade tendem a um menor grau de satisfação em relação a esse aspecto.

No próximo capítulo, serão discutidos os resultados à luz da revisão de literatura realizada.

5. DISCUSSÃO

Neste capítulo são discutidos, sucessivamente, os resultados encontrados na análise descritiva dos fatores de QVT e na correlação entre qualidade de vida na dimensão do contexto do trabalho e as variáveis demográficas.

5.1. Discussão dos resultados descritivos

Com a análise dos dados, foi constatada uma tendência dos participantes da pesquisa em não reconhecer nenhum dos fatores como fatores de satisfação, somente os fatores relações interpessoais e o ambiente físico adequado e seguro foram reconhecidos como neutros, sendo que o ambiente físico tendia para uma leve insatisfação. Já os fatores segurança e saúde física são percebidos como fatores de leve a forte insatisfação, respectivamente, pelos funcionários da Instituição de Ensino.

Hackman e Oldham (1975, citado em David & Bruno-Faria, 2007) comentam sobre a importância do indivíduo se relacionar com outras pessoas da organização, pois, esse aspecto, age diretamente sobre o potencial com que cada pessoa realiza suas obrigações. Siqueira e Colleta (1989, citado em David & Bruno-Faria, 2007), por sua vez, identificaram como fatores determinantes de QVT a amizade entre os colegas e o bom relacionamento interpessoal com os colegas e com os chefes. No entanto, observou-se uma grande tendência dos respondentes em buscar uma forma de anular a opinião respondendo como neutro os aspectos relacionados ao Fator Relações Interpessoais. Esse fato pode ter ocorrido devido à desconfiança com relação à pesquisa, à divulgação de resultados, ou a interferência da resposta dada em seu ambiente de trabalho caso faltasse o sigilo. Vale ressaltar que todos os funcionários que receberam o questionário foram informados do sigilo.

No campo de observação, ocorreram alguns comentários em relação a indiferença da chefia e da pouca valorização do trabalho dos funcionários por parte dos supervisores demonstrando uma tendência a insatisfação de alguns funcionários quanto a esses aspectos na relação com a chefia.

Em relação ao ambiente físico, alguns autores abordam essa questão como um fator importante para a qualidade de vida no trabalho, inclusive Walton (1973, citado em David & Bruno-Faria, 2007) enfatiza a necessidade de um ambiente físico seguro e saudável na construção de uma estrutura de QVT. Huse e Cummings (1985, citado em David & Bruno-

Faria, 2007) também associaram o ambiente de trabalho, no que diz respeito as condições físicas, a uma maior satisfação para os empregados. Ressalte-se, ainda, que Mônico e Guimarães (2000) encontraram, em suas pesquisas, conforme já citado anteriormente, um alto grau de satisfação como consequência das boas condições físicas no ambiente de trabalho.

Porém, na Instituição de Ensino pesquisada, o ambiente físico foi avaliado insatisfatoriamente pelos funcionários, o que pode acarretar grandes consequências para a Instituição, pois segundo Quilici e Xavier (2006), é através da satisfação do funcionário com seu trabalho e principalmente com o ambiente de trabalho, que eles estarão mais ou menos motivados com o posto ocupado, trazendo com isto lucro ou mesmo prejuízo para a empresa.

Com relação a saúde física, a forte insatisfação dos funcionários está relacionado com a inexistência desse fator de qualidade de vida no contexto do trabalho, ou seja, a Instituição de Ensino não oferece qualquer tipo de incentivo ou programa de atividade física para os funcionários, contrariando o significado de QVT que, segundo Mônico e Guimarães (2000), inclui trabalhar em boas condições físicas e emocionais. Tolfo e Piccinini (2001), em suas pesquisas, identificaram a preocupação com a saúde física dos empregados como atrativo oferecido pelas melhores empresas para se trabalhar no Brasil, confirmando a importância desse aspecto para a satisfação do funcionário.

Em relação a segurança no trabalho, os funcionários demonstraram uma leve insatisfação quanto aos salários e benefícios e, também, quanto as garantias (presentes e futuras) proporcionadas pela Instituição ao funcionário que o fazem se sentir seguro em relação ao seu trabalho. Essa insatisfação pode estar relacionada com o processo de reestruturação em que a empresa está passando, e em decorrência disso, vem ocorrendo um enxugamento expressivo de funcionários.

Com isso, a ocorrência de demissões intensificam o medo no ambiente de trabalho, deixando o funcionário muito mais vulnerável, e em situação muito mais fragilizada.

Segundo Castelhana (2005), “à medida que diminui a segurança no emprego, o medo abre uma porta para o sofrimento.” (p. 15). O funcionário, que está dentro da organização, sofre com o medo e com as pressões que podem virar ameaças, e até mesmo terminar em novas demissões. Se permanecem na empresa, após um período de reestruturação com enxugamento dos quadros, sentem que foram poupados naquele momento, mas simultaneamente, sentem-se inseguros em razão da incerteza quanto à sua permanência futura (Motim, 2002).

Pesquisas realizadas nos mais diversos ramos têm demonstrado que as conseqüências da reestruturação, para o funcionário, nem sempre têm sido favoráveis. Motim (2002) constatou, em pesquisa realizada com trabalhadores que produzem equipamentos para as telecomunicações, que houve, com as mudanças tecnológicas e organizacionais implantadas, uma melhoria das condições físicas e psicossociais no ambiente de trabalho por um lado, e por outro, intensificação do trabalho e maiores exigências de responsabilidade, cuidado e atenção ao trabalhar com os equipamentos mais modernos. Exigiu-se também novas competências e habilidades, mas não houve em contrapartida, uma compensação salarial, e os trabalhadores sentem a constante ameaça do desemprego.

A insatisfação quanto a segurança no trabalho puderam ser verificados em grande parte dos comentários existentes no campo de observação do questionário. Muitos funcionários queixaram-se do salário pago pela Instituição, assim como pelo atraso nos pagamentos e na falta de pagamento de horas extras. Outra queixa existente quanto a esse aspecto foi a falta de assistência médico-hospitalar para os funcionários. Sentimentos como medo e insegurança também puderam ser observados devido a comentários relacionados as incertezas quanto ao futuro na organização e em relação as grandes transformações que a instituição vem passando e que tem gerado demissões.

5.2. Discussão da Correlação

Verificou-se que somente a variável Unidade de trabalho está correlacionada com o Fator Relações Interpessoais. Este fator foi composto por itens que tratavam da qualidade das relações com as pessoas que estão dentro da organização, ou seja, a relação com a chefia e os colegas de trabalho, e verificados quesitos como confiança, segurança, compreensão e respeito.

Foi observado que a percepção da satisfação das relações interpessoais está relacionado com a unidade de trabalho, ou seja, os funcionários das unidades Alfa, Beta, Gama e Delta estão mais satisfeitos com as relações interpessoais e os funcionários das unidades Teta, Sigma, Ômega e os que trabalham em mais de uma unidade possuem um menor grau de satisfação em relação a esse aspecto. Isso pode estar relacionado ao vínculo que o funcionário já tem com a instituição, com colegas de trabalho e até mesmo a qualidade de relação com a chefia.

David & Bruno-Faria (2007) ressalta a pesquisa de Sant'Ana, Moraes e Kilimnik (2003) que contribuiu para explicar os fatores de QVT, com relação às variáveis demográficas. Esses autores encontraram as seguintes associações: ocupantes de cargo de chefia apresentam maior satisfação com a percepção de QVT; empregados com menor grau de escolaridade revelam maior percepção com os fatores do contexto do trabalho; e homens tendem a apresentar maior satisfação com a percepção de QVT do que as mulheres.

No entanto, a presente pesquisa foi aplicada em 7 unidades de trabalho com os funcionários presentes, porém os cargos executivos não participaram da pesquisa e os cargos gerenciais não tiveram uma amostra significativa, o que impossibilitou uma avaliação da percepção dos mesmos em relação aos fatores de QVT. As variáveis sexo, faixa etária, grau de escolaridade e tempo de serviço não apresentaram correlações significativas com os fatores de QVT.

No próximo capítulo serão apresentadas as conclusões extraídas do presente estudo.

6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O presente estudo teve como objetivo principal identificar a percepção de funcionários acerca da qualidade de vida no trabalho em uma Instituição de Ensino. Para isso utilizou-se o instrumento validado por David & Bruno-Faria (2007) sobre qualidade de vida no trabalho.

A Qualidade de Vida no Trabalho é de suma importância para as organizações em geral, principalmente aquelas que buscam a competitividade e a produtividade do mercado (Fernandes, 1996).

A importância que a QVT têm assumido no contexto do trabalho e na produção científica, pode ser constatada pelo crescente número de pesquisadores que têm se dedicado ao estudo desses fenômenos em relação aos benefícios que podem trazer aos profissionais e às organizações em que atuam. Assim, esta pesquisa se constitui numa contribuição para os estudos da qualidade de vida no trabalho quando estabelece que é possível investigar o grau de satisfação dos funcionários de instituições de ensino a partir de um conjunto de fatores interferentes no tema.

Do ponto de vista prático, a pesquisa apresenta, além das respostas dos funcionários transferidas em um grau de satisfação, sugestões de pesquisas futuras e sugestões de ações que poderão ser implementadas pelas empresas para a melhoria do nível de satisfação dos funcionários.

Percebeu-se que os resultados encontrados apresentaram discordância com pesquisas feitas anteriormente, e ficou claro como a reestruturação organizacional afetam na percepção de satisfação dos funcionários em relação aos fatores de QVT. As análises descritivas mostraram que os funcionários percebem com insatisfação os aspectos relacionados à segurança no trabalho e as preocupações com a saúde física por parte da empresa. As médias e desvios-padrão encontrados dos fatores corroboram que os funcionários respondem com certa homogeneidade, concordando entre si no que se refere aos aspectos de qualidade de vida no trabalho, inclusive dos fatores relações interpessoais e ambiente físico adequado e seguro.

Em termos de correlação significativa, os resultados mostraram que as unidades de trabalho exercem influência na percepção da QVT. Estes resultados evidenciam a relevância em criar um ambiente onde as pessoas possam se sentir bem com a chefia, com elas mesmas e entre seus colegas de trabalho.

Neste sentido, um programa de Qualidade de Vida no Trabalho tem como meta, gerar uma organização mais humanizada, na qual os trabalhadores envolvem, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia devido a confiança da chefia, recebimentos de *feedback* sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade e enriquecimento pessoal do indivíduo (Moretti, 2003).

É evidente que nem todos os problemas de produtividade das empresas, e nem todo tipo de insatisfação do funcionário, em qualquer nível, podem ser resolvidos pela Qualidade de Vida no Trabalho, ou seja, melhorando-se a QVT não se terá a garantia de melhor produtividade. Porém, em uma organização onde a QVT for inexistente não se terá, sem dúvida, alta produtividade. Por isso, Qualidade de vida no trabalho deve corresponder a obtenção do bem estar no trabalho, ou seja, a tornar o trabalho saudável e humano, buscando sempre a satisfação do funcionário.

Neste sentido, os resultados obtidos nesta pesquisa poderão se constituir em relevantes informações para a definição de estratégias e ações gerenciais, especialmente, para a Instituição em que o estudo foi realizado. Mais do que isso, essa pesquisa permitiu visualizar a importância das empresas acreditarem que quanto maior for o interesse em melhorar aspectos relacionados à QVT, conseqüentemente esses aspectos influirão nos resultados finais da empresa, pois as pessoas estarão satisfeitas e recompensadas no trabalho e isso irá repercutir na produtividade.

6.1 Limitações da pesquisa

Este estudo apresentou algumas limitações que são importantes de destacar. Esta pesquisa se apoiou em uma coleta de dados do tipo corte transversal, que só permite descrever uma população num dado momento, e neste caso, seria ideal um estudo longitudinal, o qual envolve coletar os dados em dois momentos: no ponto inicial da exposição (o encontrado) e em um momento posterior, pois a pesquisa de campo realizada somente em determinado período, reflete todo o macroambiente vigente.

Como a Instituição de Ensino está passando por um processo de reestruturação organizacional, os funcionários demonstraram um pequeno grau de desconfiança com relação aos propósitos da pesquisa, o que pode ter ocasionado um viés nos resultados.

Outro aspecto a ser considerado, diz respeito a amostra de pequena escala (somente representativa no contexto no qual a instituição estudada está inserida) que não permite a

extrapolação dos resultados para todo o segmento de ensino. No entanto, poderá ser utilizada para nortear ações de melhoria da qualidade de vida no trabalho nesta Instituição.

O uso de uma escala para avaliar a percepção dos funcionários não permite um tratamento mais aprofundado e qualitativo dos dados apresentados, impedindo ou limitando a expressão das opiniões e expectativas dos respondentes sobre o tema. O uso de entrevistas com roteiro estruturado para coleta de dados qualitativos permitiria uma maior análise da percepção dos funcionários.

Vale ressaltar que foi feita a análise de apenas alguns fatores que envolve a Qualidade de vida no trabalho, que foram as relações interpessoais, ambiente físico adequado e seguro, segurança e saúde física. No entanto, seria importante para avaliação da QVT o estudo da saúde mental dos trabalhadores, bem como as vivências de prazer e sofrimento no trabalho e não ficar limitado à saúde física.

6.2 Sugestões para pesquisas futuras

A partir dos resultados obtidos na realização desta pesquisa, nota-se a necessidade de se realizar uma pesquisa da percepção de QVT no nível gerencial, com o intuito de analisar o envolvimento e participação gerencial na implementação de programas de qualidade de vida no trabalho nas organizações.

Outra questão a ser pesquisada, seriam os fatores que influenciam no abandono ou ausência de programas de qualidade de vida no trabalho dentro das organizações, visto que muitos estudos enfatizam a necessidade de programas de qualidade de vida para uma melhoria na produtividade e competitividade das empresas.

6.3 Recomendações à Instituição de Ensino

Algumas recomendações à instituição de ensino estudada podem ser feitas acerca das ações de melhoria no ambiente de trabalho. Tais ações poderiam contemplar aspectos percebidos pelos sujeitos como desfavoráveis à qualidade de vida no contexto do trabalho e possíveis de serem sanados, como, por exemplo, as condições físicas do local de trabalho, como iluminação, ventilação e temperatura; bem como o mobiliário e o próprio espaço físico.

Em relação as relações interpessoais, seria interessante a realização de atividades sociais e também elaboração de treinamentos específicos para a chefia para desenvolver

flexibilidade nas relações interpessoais, habilidades de uma comunicação mais efetiva e também habilidades de negociação e de liderança. Walton (1973 citado em David & Bruno-Faria, 2007), destaca, para esse contexto, o relacionamento, o senso comunitário, liberdade de expressão e tratamento imparcial como necessários para a construção de uma estrutura voltada para a QVT.

Com relação aos aspectos desfavoráveis de saúde física e segurança, torna-se oportuno o estabelecimento de medidas voltadas para o aprimoramento dessas questões. Parece viável ações voltadas para a saúde física, pois esta carece apenas de incentivo, por parte da instituição, da realização de atividades física por meio de ginásticas laborais e/ou parcerias com academias, clubes, médicos, nutricionistas e educadores físicos para orientação profissional. A segurança envolve uma política interna de remuneração e benefícios e um plano de cargos e salários, além de maiores investimentos com treinamento e cursos para o aprimoramento dos conhecimentos do funcionário.

7. REFERÊNCIAS

- Albornoz, S. (1998). *O que é trabalho?* (6 ed). São Paulo: Atlas.
- Alves-Mazotti, A. J., & Gewandsznajder F. (1999). *O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa*. (2 ed). São Paulo: Thomson.
- Bom Sucesso, E. P. (1998). *Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Castelhano, L. M.. (2005) O medo do desemprego e a(s) nova(s) organizações de trabalho. [Versão eletrônica], *Psicologia & Sociedade*, 17(1), Jan./Abr., 14-20.
- Chiavenato, I. (1999). *Gestão de pessoas: o novo papel dos Recursos Humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Campus.
- David, L. M. L., & Bruno-Faria, M. F. (2007). Qualidade de vida no trabalho: construção e validação de uma escala em organizações militares do Exército. [Versão eletrônica], *Revista de Administração da USP*, 42(4), Out./Nov./Dez., 431-442.
- Detoni, D. J. (2001) *Estratégias de avaliação da qualidade de vida no trabalho: um estudos de caso em agroindústrias*. Dissertação de Mestrado não publicada. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Fernandes, E. C. (1996). *Qualidade de Vida no Trabalho: Como medir para melhorar*. Salvador: Casa da Qualidade.
- Fernandes, E. C., & Gutierrez, L. H. (1988). Qualidade de vida no trabalho (QVT): uma experiência brasileira. [Versão eletrônica], *Revista de Administração da USP*, 23(4), Out./Dez., 29-32.
- Ferreira, A. A., Reis, A. C. F., & Pereira, M. I. (1999). *Gestão empresarial: de Taylor aos nossos dias. Evolução e tendências da moderna administração de empresas*. São Paulo: Pioneira.
- Fleck, M. P. A. (2000). O instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial da Saúde (WHOQOL-100): características e perspectivas. [Versão eletrônica], *Ciência & Saúde Coletiva*, 5(1), 33-38.
- França, A. C. L. (1997). Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. [Versão eletrônica], *Revista Brasileira de Medicina Psicossomática*, 1(2), Abr./Jun., 79-83.
- França, A.C. L. & Assis, M. P. (1995). Projetos de qualidade de vida no trabalho: caminhos percorridos e desafios. [Versão eletrônica], *RAE - Revista de Administração de Empresas*, 35(2), Mar./Abr., 26-32.
- Herculano, S. C. (1998). Qualidade de vida e seus indicadores. *Revista Ambiente e Sociedade*, 1(2), 77-100.

- Mattos, R. A. (1992). *De recursos a seres humanos: o desenvolvimento humano na empresa*. Brasília: Livre.
- Monaco, F. F., & Guimarães, V. N. (2000). Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da gerência de administração dos correios. [Versão eletrônica], *Revista de Administração Contemporânea*, 4(3), Set./Dez., 67-88.
- Moretti, S. (2003). Qualidade de vida no trabalho x auto-realização humana. [Versão eletrônica], *Revista Leonardo Pós-Órgão de Divulgação Científica e Cultural do ICPG*. 1(3), Ago./Dez., 73-80.
- Morin, E. M. (2001). Os sentidos do trabalho. [Versão eletrônica], *RAE - Revista de Administração de Empresas*. 41(3), Jul./Set., 8-19.
- Motim, B. M. L. (2002). Mudanças no trabalho e no mercado de trabalho: trabalhadores do ramo de telecomunicações no Brasil. [Versão eletrônica], *Scripta Nova, Revista electrónica de geografía y ciencias sociales*, 4(119), Ago., 57-63.
- Quilici, R. F. M. & Xavier, A. A. P. (2006, outubro). Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) em uma empresa estocadora de soja na região dos Campos Gerais: um estudo comparativo sobre satisfação/motivação. Anais do Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Fortaleza, CE, 26.
- Richardson, R. J., Peres, J. A. S., Wanderley, J. C. V., Correia, L. M., & Peres, M. H. M. (1999). *Pesquisa social: métodos e técnicas*. (3 ed) São Paulo: Atlas.
- Robbins, S. P. (1999). *Comportamento organizacional*. (8 ed). Rio de Janeiro: LTC.
- Rodrigues, C. M. C. (1997, outubro). Qualidade de vida no trabalho e sua influência na filosofia de qualidade total: estudo realizado em nível gerencial em indústria frigoríficas. Anais do Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Gramado, RS, 17.
- Rodrigues, F. (1994). *Negociação para o trabalho em equipe*. Rio de Janeiro: SENAC Nacional.
- Rodrigues, M. V. C. (2001). *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise num nível gerencial*. (8 ed). Petrópolis: Vozes.
- Silva, M. A. D., & Marchi, R. De (1997). *Saúde e qualidade de vida no trabalho*. São Paulo: Best Seller.
- Spector, P. E. (2002). *Psicologia nas organizações*. São Paulo: Saraiva.
- Vergara, S. C. (2000). *Projetos e Relatórios de Pesquisa em administração*. (3 ed). São Paulo: Atlas.
- Vieira, A. (1996). *A qualidade de vida no trabalho e controle da qualidade total*. Florianópolis: Insular.

ANEXO A – Escala de Indicadores de Satisfações Contextuais – EISC, de David & Bruno-Faria (2007)

Escala de Indicadores de Satisfações Contextuais - EISC

No espaço ao lado de cada aspecto do contexto de seu trabalho nesta Unidade do Exército, marque com um X o número que melhor corresponda a sua percepção, de acordo com as opções abaixo. Escolha apenas uma resposta para cada item e responda, por favor, a todos eles.

Quão satisfeito o(a) senhor(a) está com este aspecto do seu trabalho?

1	2	3	4	5	6	7
Fortemente Insatisfeito	Insatisfeito	Levemente Insatisfeito	Neutro	Levemente Satisfeito	Satisfeito	Fortemente Satisfeito

1	Liberdade de expressão com a chefia.	1	2	3	4	5	6	7
2	Compreensão da chefia em relação aos erros dos subordinados.	1	2	3	4	5	6	7
3	Confiança que os chefes depositam nos subordinados.	1	2	3	4	5	6	7
4	Clima de confiança entre os colegas de trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
5	Tratamento dispensado pelos superiores.	1	2	3	4	5	6	7
6	Disponibilidade dos chefes para ajudar.	1	2	3	4	5	6	7
7	Respeito dispensado pelos superiores.	1	2	3	4	5	6	7
8	Possibilidade de amparo à família.	1	2	3	4	5	6	7
9	Dieta alimentar para pessoas com problemas de saúde.	1	2	3	4	5	6	7
10	Os diversos auxílios (fardamento, pré-escolar, invalidez etc.) recebidos.	1	2	3	4	5	6	7
11	Garantia quanto ao futuro na Organização.	1	2	3	4	5	6	7
12	Conhecimentos adquiridos através de cursos oferecidos pela Organização.	1	2	3	4	5	6	7
13	A refeição oferecida pela Organização.	1	2	3	4	5	6	7
14	A disponibilidade de residências funcionais.	1	2	3	4	5	6	7
15	Oportunidade de ascensão profissional.	1	2	3	4	5	6	7
16	Assistência médico-odontológica na Organização.	1	2	3	4	5	6	7
17	O valor do salário na aposentadoria.	1	2	3	4	5	6	7
18	Proteção pessoal contra agressão física.	1	2	3	4	5	6	7
19	O salário pago pela Organização.	1	2	3	4	5	6	7
20	As condições físicas (iluminação, ventilação, ruído e temperatura) do local de trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
21	O espaço físico do local de trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
22	Ações de prevenção contra acidentes na Organização.	1	2	3	4	5	6	7
23	A qualidade do mobiliário existente no local de trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
24	Controle de circulação e acesso de pessoas estranhas no local de trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
25	Prática de atividade física no próprio local de trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
26	Tempo disponibilizado pela Organização para a prática de atividade física no horário de trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
27	Orientação profissional à atividade física.	1	2	3	4	5	6	7

APÊNDICE A – Instrumento de Coleta de Dados

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Instruções

Prezado(a) colaborador(a),

A presente pesquisa tem por objetivo investigar a Qualidade de Vida no Trabalho em trabalhadores de uma Instituição de Ensino

Sua colaboração é solicitada no sentido de responder ao questionário em anexo, manifestando sua opinião sobre os diversos aspectos considerados. Lembre-se que não existem respostas certas, o que importa é a sua opinião.

Por favor, responda todas as questões escolhendo a alternativa que melhor corresponda sua percepção sobre os diversos aspectos do seu trabalho.

Sua opinião, pessoal e criteriosa, será de extrema relevância para os objetivos deste estudo e será tratada com absoluto sigilo. Todos os resultados serão apresentados de modo a não permitir a sua identificação.

Antecipadamente, agradeço a sua valiosa e indispensável colaboração.

Primeira Parte

No espaço ao lado de cada aspecto do contexto de seu trabalho, marque com um **X** o número que melhor corresponda a sua percepção, de acordo com as opções abaixo. Escolha apenas uma resposta para cada item e responda, por favor, a todos eles. Se o aspecto citado no item não for oferecido pela empresa, marque com um X o número zero (não se aplica à minha realidade de trabalho).

Quão satisfeito o(a) senhor(a) está com este aspecto do seu trabalho?

0	1	2	3	4	5
Não se aplica à minha realidade de trabalho	Fortemente Insatisfeito	Levemente Insatisfeito	Neutro	Levemente Satisfeito	Fortemente Satisfeito

1	Liberdade de expressão com a chefia.	0	1	2	3	4	5
2	Compreensão da chefia em relação aos erros dos subordinados.	0	1	2	3	4	5
3	Confiança que os chefes depositam nos subordinados.	0	1	2	3	4	5
4	Clima de confiança entre os colegas de trabalho.	0	1	2	3	4	5
5	Tratamento dispensado pelos superiores.	0	1	2	3	4	5
6	Disponibilidade dos chefes para ajudar.	0	1	2	3	4	5
7	Respeito dispensado pelos superiores.	0	1	2	3	4	5
8	Possibilidade de amparo à família.	0	1	2	3	4	5
9	Os diversos auxílios e benefícios (vale-refeição, vale-transporte, etc.) recebidos.	0	1	2	3	4	5
10	Garantia quanto ao futuro na Organização.	0	1	2	3	4	5
11	Conhecimentos adquiridos através de cursos oferecidos pela Organização.	0	1	2	3	4	5
12	Oportunidade de ascensão profissional.	0	1	2	3	4	5
13	Assistência médico-odontológica na Organização.	0	1	2	3	4	5
14	Proteção pessoal contra agressão física.	0	1	2	3	4	5
15	O salário pago pela Organização.	0	1	2	3	4	5
16	O espaço físico do local de trabalho.	0	1	2	3	4	5

Quão satisfeito o(a) senhor(a) está com este aspecto do seu trabalho?

0	1	2	3	4	5
Não se aplica à minha realidade de trabalho	Fortemente Insatisfeito	Levemente Insatisfeito	Neutro	Levemente Satisfeito	Fortemente Satisfeito

17	As condições físicas (iluminação, ventilação, ruído e temperatura) do local de trabalho.	0	1	2	3	4	5
18	Ações de prevenção contra acidentes na Organização.	0	1	2	3	4	5
19	A qualidade do mobiliário existente no local de trabalho.	0	1	2	3	4	5
20	Controle de circulação e acesso de pessoas estranhas no local de trabalho.	0	1	2	3	4	5
21	Prática de atividade física no próprio local de trabalho.	0	1	2	3	4	5
22	Tempo disponibilizado pela Organização para a prática de atividade física no horário de trabalho.	0	1	2	3	4	5
23	Orientação profissional à atividade física.	0	1	2	3	4	5

Segunda Parte

Por último, preencha os itens abaixo que auxiliarão na caracterização dos participantes da pesquisa (**não coloque o seu nome**).

1. Sexo

Masculino

Feminino

2. Faixa etária

De 18 a 25 anos

De 36 a 45 anos

De 56 a 65 anos

De 26 a 35 anos

De 46 a 55 anos

Acima de 66 anos

3. Grau de escolaridade

Ensino Fundamental completo

Superior incompleto

Mestrado

Ensino Médio incompleto

Superior completo

Doutorado

Ensino Médio completo

Especialista

Pós-Doutorado

4. Tempo de serviço: _____

5. Unidade de Trabalho

712/713 Norte

706 Norte

Taguatinga Sul

516 Sul

Venâncio 2000

704/705 Norte

Taguatinga Norte

6. Marque a alternativa correspondente ao seu cargo:

<input type="checkbox"/> Executivo	<input type="checkbox"/> Gerencial	<input type="checkbox"/> Técnico	<input type="checkbox"/> Operacional
Diretor Adm. e Financeiro Diretor de Marketing e Atend. Diretor de Processos Pedagógicos Presidente	Diretor Escolar Gerente Administrativo Gerente de concursos Gerente de Conv. e Proj.Especiais Gerente de Recursos Humanos Gerente de SAA Gerente Ensino Médio Gerente Financeiro Gerente PAS e Pré-Vestibular	Assessor Adm. e Financeiro Assistente de Qualidade Assistente Social Controladoria Coordenador Coordenador de Concursos Coordenador de Horários Coordenador Pedagógico Orientador Pedagógico Ouvidoria Professor Supervisor de Bolsas Supervisor de Call Center Supervisor de cobrança Supervisor de Marketing Supervisor de Redes Supervisor de SAA Supervisor Escolar Supervisor Operacional Supervisor Pró-Bolsa Tesoureiro	Assistente de Pessoal Auxiliar de Conv. e Proj.Especiais Auxiliar de Limpeza Auxiliar de Marketing Off Line Auxiliar de Marketing On Line Auxiliar de Pessoal Auxiliar de Tesouraria Auxiliar Financeiro Contas a pagar Auxiliar Financeiro Contas a receber Bedéis Comprador Desenvolvedor de Sistemas Desenvolvedor Microsiga Manutenção Operador de cobrança Operador de Telemarketing Recepcionista Administrativa SAA Matrícula SAA Secretária Secretária Executiva Suporte Técnico

Utilize este espaço para mais alguma informação que julgar necessário.

Por gentileza, verifique se todos os itens foram respondidos.

Obrigada pela sua valiosa colaboração!

Ana Paula Gomes Santos
Graduanda em Psicologia