



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UnB**

**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E CIÊNCIA DA  
INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO (FACE)**

**WALTER RODRIGUES DE SOUSA**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)  
O caso dos servidores da Universidade de Brasília (UnB)**

**Brasília-DF  
2009**

**WALTER RODRIGUES DE SOUSA**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)**  
**O caso dos servidores da Universidade de Brasília (UnB)**

Monografia apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação (FACE), da Universidade de Brasília, como requisito obrigatório à obtenção do grau de Especialista em Gestão Universitária.

Orientadora: Profa. Dra. Fernanda Anjos.

**Brasília-DF**  
**2009**

## **FICHA CATALOGRÁFICA**

SOUSA, WALTER RODRIGUES DE.

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): o caso dos servidores da Universidade de Brasília (UnB)

[Distrito Federal] 2009.

41 p., (FACE/UnB, Especialista, Gestão Universitária, 2009).

Monografia ao grau de Especialista – Universidade de Brasília. Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação.

## **REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA**

SOUSA, WALTER RODRIGUES DE. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): o caso dos servidores da Universidade de Brasília (UnB). Monografia de Especialização, Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, DF, 41 p.

## **CESSÃO DE DIREITOS**

NOME DO AUTOR: WALTER RODRIGUES DE SOUSA

TÍTULO DA MONOGRAFIA: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): O CASO DOS SERVIDORES DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)

GRAU/ANO: ESPECIALISTA/2009.

É concedida à Universidade de Brasília permissão para reproduzir cópias desta monografia ao grau de especialista e para emprestar ou vender tais cópias somente para propósito acadêmico e científico. O autor reserva outros direitos de publicação e nenhuma parte desta monografia de especialização pode ser reproduzida sem autorização por escrito do autor.

---

WALTER RODRIGUES DE SOUSA

Dedicado a todos os indivíduos que fazem do seu trabalho, uma oportunidade de satisfação e desenvolvimento pessoal e profissional.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço acima de tudo, a Deus, por acreditar que sem Ele, nada é possível.

Agradeço aos amigos e familiares, pelo incentivo e companheirismo ao longo dessa jornada.

Agradeço a todos os professores e colegas de faculdade, em especial à Professora Fernanda Anjos, pelo empenho e competência com que me orientou ao longo dessa pesquisa.

Enfim, agradeço a todas as pessoas que compartilharam comigo, mais essa oportunidade de desenvolvimento e formação que tanto irá contribuir para minha realização pessoal e profissional.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Caracterização da amostra por idade .....	24
Gráfico 2. Caracterização da amostra por gênero .....	24
Gráfico 3. Caracterização da amostra por escolaridade .....	25
Gráfico 4. Caracterização da amostra por renda média mensal .....	25
Gráfico 5. Ambiente de trabalho agradável .....	27
Gráfico 6. Carga horária bem distribuída .....	28
Gráfico 7. Distribuição equânime do trabalho .....	28
Gráfico 8. Equipamentos compatíveis com a atividade .....	29
Gráfico 9. Capacitação e orientação para execução do trabalho .....	30
Gráfico 10. Dificuldades para a realização das tarefas .....	31
Gráfico 11. Tarefas não compatíveis com o cargo .....	31
Gráfico 12. Reconhecimento profissional .....	32
Gráfico 13. Atividades para redução do estresse ocupacional .....	33
Gráfico 14. Assistência médica e psicológica .....	34

## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS**

FACE	Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciências da Informação e Documentação
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial de Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
SUS	Sistema Único de Saúde
UnB	Universidade de Brasília

## RESUMO

Tendo como tema Qualidade de Vida no Trabalho, esse estudo trata-se de uma pesquisa bibliográfica de caráter exploratório, partindo do princípio de que o atual conceito de QVT é um diferencial competitivo para as organizações, no sentido de manter as pessoas satisfeitas e motivadas com o seu trabalho. Atendendo ao caráter exploratório da pesquisa, a mesma foi realizada junto aos servidores da Universidade de Brasília, tendo em vista o fato de que algumas situações na rotina de trabalho desses servidores não atendem ao conceito de QVT. Diante disso, o objetivo geral é o de identificar quais os fatores na rotina de trabalho dos servidores da Universidade de Brasília têm comprometido a qualidade de vida no trabalho. Para atender a esse objetivo, utilizou-se o questionário como instrumento para coleta dos dados e a amostra foi composta por indivíduos que prestam serviços em áreas diversificadas na instituição, onde foi possível contextualizar algumas situações presentes no dia-a-dia desses servidores. Após apresentados os resultados, os mesmos foram discutidos e analisados qualitativamente, tendo como base, a literatura constante do referencial teórico. Com isso, foi possível tecer, a título de considerações finais, algumas recomendações no sentido de tornar as políticas de saúde e qualidade de vida adotadas pela Universidade de Brasília um mecanismo efetivamente de promoção da qualidade de vida no trabalho dentro dessa instituição.

**Palavras-chave:** Universidade de Brasília. Trabalho. Saúde. Qualidade de vida no trabalho. Desempenho profissional.



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
1.1 Problema de pesquisa .....	9
1.2 Objetivos.....	10
1.2.1 Objetivo Geral .....	10
1.2.2 Objetivos específicos .....	10
1.3 Justificativa.....	10
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
2.1 Considerações gerais sobre trabalho, saúde e qualidade de vida.....	12
2.2 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) .....	14
2.3 O estresse ocupacional.....	16
2.4 O conceito de saúde e o Direito Sanitário .....	18
2.5 Saúde e qualidade de vida .....	20
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>22</b>
3.1 Classificação da pesquisa .....	22
3.2 Universo e Amostra .....	22
3.3 Instrumento para coleta de dados .....	23
3.4 Análise dos dados .....	23
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO .....</b>	<b>24</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>35</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>38</b>
<b>APÊNDICE. Roteiro de questionário .....</b>	<b>40</b>

## **1 INTRODUÇÃO**

O trabalho ocupa um espaço muito importante na vida dos indivíduos, ou seja, quase todo mundo trabalha, e uma grande parte da vida é passada dentro do ambiente de trabalho, apresentando atualmente, uma característica peculiar: o fato de que as pessoas começam a ingressar no mercado de trabalho cada vez mais jovem.

Nesse contexto, as pessoas passam a assumir importância cada vez maior nas organizações, onde a valorização do ser humano e suas relações de trabalho, a partir da implementação de programas de qualidade de vida, consistem em um diferencial competitivo no sentido de que esses programas têm a capacidade de manter as pessoas satisfeitas e motivadas, proporcionando assim, um melhor desempenho profissional.

Considerando que a qualidade de vida está na pessoa, que interagindo no ambiente de trabalho procura repassar essa qualidade pessoal para os demais, é de se entender que essa mesma qualidade será repassada para os serviços produzidos.

Entretanto, para que essa situação aconteça de fato, é fundamental que as organizações adotem uma ação administrativa que contemple o trabalho com recursos humanos, financeiros e materiais, para atingir objetivos organizacionais através do desempenho das funções de planejar, organizar, liderar e controlar, dentro de uma abordagem comportamentalista inerente ao atual conceito de administração (CHIAVENATO, 2001).

Do ponto de vista da Administração de Recursos Humanos, a qualidade de vida está relacionada a dois aspectos específicos: saúde e segurança do trabalho, que constituem duas atividades intimamente relacionadas no sentido de garantir condições pessoais e materiais de trabalho capazes de manter certo nível de saúde dos empregados.

Para esta pesquisa, portanto, seu enfoque está limitado à saúde e qualidade de vida no trabalho, tendo como questão norteadora, avaliar, por meio de pesquisa exploratória, a eficiência das políticas de saúde do trabalhador voltadas para os servidores da Universidade de Brasília (UnB).

### **1.1 Problema de pesquisa**

As causas que levam o servidor a se afastar do trabalho, por motivos de saúde, ainda não são efetivamente conhecidas pelos chefes e diretores de departamentos da Universidade de Brasília. O que se sabe, no entanto, é que esse afastamento pode estar relacionado à falta de

uma política de qualidade de vida no trabalho que só agora, encontra-se em fase de estruturação e implantação na UnB.

Nesse contexto, a situação-problema a ser analisada nesta pesquisa, passa pelo seguinte questionamento: em que medida as ações de promoção da qualidade de vida no trabalho podem contribuir para um melhor desempenho dos servidores da UnB?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo Geral**

Identificar quais os fatores mais gerais da rotina do trabalho dos servidores da Universidade de Brasília, que têm comprometido a qualidade de vida no trabalho.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar de que forma a qualidade de vida no trabalho contribui no sentido de manter um bom nível de motivação dos colaboradores.
- Relatar como as políticas de saúde e qualidade de vida no trabalho têm sido aplicadas na UnB.
- Apresentar recomendações que possa tornar a qualidade de vida no trabalho, uma prática rotineira para os servidores da instituição.

## **1.3 Justificativa**

Com o fenômeno da globalização, a sociedade de uma forma geral, e os trabalhadores, de forma específica, tem vivido um intenso processo de mudanças e adaptações no sentido de atender aos objetivos das organizações, e assim, garantir uma vida pessoal e profissional que atenda às suas necessidades e expectativas.

Com isso, o grande desafio das organizações, tanto públicas quanto privadas, está em encontrar meios de proporcionar aos seus funcionários a sua realização pessoal e profissional por meio do trabalho que executam.

Nesse sentido, a relevância desta pesquisa encontra-se no fato de que os seus resultados irão servir de base para que se possa definir os parâmetros para a implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho.

Pela literatura consultada, constata-se que a implantação de programas de qualidade de vida no trabalho, tanto atividades físicas ou culturais, como também dinâmicas em grupo e até mesmo o acesso a ferramentas de trabalho adequadas, além da utilização de tecnologias, têm desempenhado uma função importante em relação à produtividade do indivíduo, pois o nível de produção não é determinado somente pela capacidade física ou fisiológica do empregado, mas por normas sociais e expectativas grupais, pois no ambiente de trabalho, tem sido valorizada a interação dos indivíduos e o relacionamento interpessoal, elementos fundamentais para o bom desempenho do trabalho em equipe (CHIAVENATO, 2004).

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Considerações gerais sobre trabalho, saúde e qualidade de vida**

Em condições normais, de acordo com Takayanagui (1993, p. 25), “todo trabalho humano é realizado segundo parâmetros que variam de acordo com os povos”, isto é, segundo princípios políticos, sociais, econômicos, filosóficos, entre outros, que vão caracterizar o tipo de organização a ser seguida.

Internacionalmente, além da Organização das Nações Unidas (ONU), existem dois organismos que tratam da Saúde e Trabalho dos povos, ou seja, a Organização Mundial de Saúde (OMS), e a Organização Internacional do Trabalho (OIT), que se ocupam das normas e diretrizes a serem recomendadas aos países-membros, que as aplicam após aprovação do Congresso Nacional, como no caso do Brasil (BRASIL, 1988).

Ao realizar seu trabalho, o homem pode se expor a diferentes tipos de riscos, denominados pela legislação brasileira, como riscos ambientais, bem como provocar danos ao meio ambiente, dependendo da forma como executa este trabalho.

A relação do trabalho com a saúde, sob a ótica do conceito de qualidade de vida, tem sido pautada no sentido de que, atualmente, o termo qualidade de vida tem sido utilizado tanto para avaliar as condições de vida urbana, incluindo transporte, saneamento básico, lazer e segurança, quanto para se referir à saúde, conforto e bens materiais.

O exercício profissional, apresenta, como uma de suas características, o risco ocupacional, ou seja, a susceptibilidade de se adquirirem hábitos, posturas e moléstias advindas da profissão.

De acordo com o Ministério do Trabalho (BRASIL, 1990), os riscos ambientais a que estão sujeitos os trabalhadores de qualquer atividade laboral são comumente estudados segundo seus agentes causadores, que podem ser de natureza física, química, biológica e mecânica.

Corrêa (1993, p. 116), entende o termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), como um fenômeno complexo, que vem sendo desvendado pouco a pouco. No decorrer da história, no que concerne à melhoria da qualidade de vida, registra-se que a luta pela melhor QVT tem sido introduzida como “segurança, conforto, lazer, desenhos de cargos, novas estruturas e distribuição de tarefas, melhor remuneração, garantia de desenvolvimento e treinamento”.

Embora parte da responsabilidade pela qualidade de vida do indivíduo esteja relacionada às políticas públicas implementadas pelo governo, como regulamentação do trabalho, serviços de interesse coletivo como educação, saúde e moradia, uma parcela significativa é de responsabilidade da organização, onde o indivíduo presta serviços e passa a maior parte do seu dia.

Entre as medidas adotadas pela empresa na promoção da qualidade de vida no ambiente de trabalho, traduzindo-se em um bem-estar geral do indivíduo extensivo ao seu meio social, destacamos algumas, segundo Bom Sucesso (1997, p. 43):

Divulgar a missão e os objetivos da empresa; treinar e desenvolver seus integrantes, facilitando a mudança de comportamento e reduzindo a tensão relativa aos processos de mudança; investir na melhoria dos processos, de modo que se reduza a monotonia, o esforço repetitivo; reestruturar e valorizar as funções, de modo a aumentar a responsabilidade e a autonomia do funcionário, o que torna o trabalho mais gratificante; investir em modernização e tecnologias; promover a melhoria contínua nas condições de trabalho, segurança, horários e regras; estabelecer remuneração justa e ter uma postura ética e respeitosa com aqueles que não se alinham à cultura da empresa ou prejudicam o clima e a qualidade de vida dos colegas e líderes.

Torna-se importante salientar que a responsabilidade pela conquista da qualidade de vida, depende em grande parte, do próprio indivíduo, do valor que atribui à vida, da auto-estima, do engajamento profissional, político e social. Como afirma Bom Sucesso (1997, p. 45): “viver com qualidade é ter consciência do próprio comportamento e autocrítica que permitam avaliar as conseqüências do estilo de vida na relação consigo e com o outro. Esta parte é de responsabilidade do indivíduo”.

A complexidade da atual sociedade industrial coloca o trabalho numa posição central na vida dos indivíduos, exercendo um papel fundamental no passado de uma pessoa, determinando sua condição presente e interferindo em seu futuro.

De uma forma geral, a literatura tem orientado a QVT essencialmente em duas dimensões amplas, conforme Bowditch (2002, p. 207):

A primeira, relaciona a QVT com a existência de certo conjunto de condições e práticas organizacionais tais como, cargos enriquecidos, participação dos empregados nos processos de tomada de decisões, condições seguras de trabalho etc. A segunda relaciona a QVT com os efeitos visíveis que as condições de trabalho têm no bem-estar de um indivíduo (por exemplo, manifestações de satisfação no local de trabalho, crescimento desenvolvimento dos funcionários, e a capacidade de atender a toda a gama de necessidades humanas).

Compreender a proposta de uma organização que busca adquirir, proporcionar aos trabalhadores uma melhor qualidade de vida implica em compreender-se esta organização no meio em que se encontra seu modo de atuação, suas políticas implementadas.

Conforme Vieira (1996), pode-se entender o movimento pela Qualidade de Vida no Trabalho em quatro estágios: o primeiro estágio abrange as condições de subsistência, como salário compatível com a função, segurança, prevenção de acidentes, seguridade social e aposentadoria; o segundo estágio refere-se a incentivos salariais, participação nos lucros e eficiência administrativa; o terceiro acontece por volta de 1930, a partir dos trabalhos da Escola de Relações Humanas, destacando-se o reconhecimento social, a liderança democrática, o treinamento, a participação e a moral de grupo, como dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho; o quarto e último estágio, diz respeito à auto-realização, que surge por volta de 1960 com as teorias comportamentais e o movimento de Qualidade de Vida no Trabalho, desenvolvendo as teses de auto-desenvolvimento, criatividade, flexibilidade no horário de trabalho, pequenos grupos e meio ambiente.

As organizações modernas que desejam sobreviver e perpetuar-se, deve investir nas pessoas, valorizar o ser humano, fornecer possibilidades de crescimento, autonomia de decisão e flexibilidade de funções. O desenvolvimento de ações que melhorem o nível de qualidade de vida dos indivíduos representará maior satisfação interna, com maior produtividade, menos custos com assistência médica, melhor imagem externa e maiores lucros (ROBBINS, 2002).

No que diz respeito aos programas de bem-estar, esses programas enfocam as condições físicas e mentais dos funcionários. Entre as atividades de um programa de bem-estar, de acordo com Robbins (2002, p. 557), “podem ser oferecidos workshops para ajudar os colaboradores a deixar de fumar, controlar o consumo de álcool, perder peso, aprender uma alimentação mais saudável e desenvolver um programa regular de exercícios físicos”.

Importante destacar ainda, que a premissa básica da maioria desses programas é que os funcionários precisam assumir a responsabilidade pela sua saúde física e mental. A organização é apenas um meio facilitador para esse fim.

## **2.2 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)**

A busca por qualidade de vida, tem incentivado pesquisas sobre cultura, valores do ambiente social, preservação ambiental, hábitos alimentares e atividade física. De uma forma

generalizada, qualidade de vida, segundo Castelli (2002, p. 61), “é a plena satisfação pessoal e profissional”.

A qualidade de vida no ambiente de trabalho é relacionada a uma perfeita gestão estratégica que possa gerar competitividade, fácil relacionamento entre funcionários e qualidade do serviço prestado. Porém, esse conjunto de conseqüências positivas só acontece a partir da satisfação do empregado com seu trabalho, o que em síntese, reflete a importância da qualidade de vida no trabalho.

Do ponto de vista da Administração de Recursos Humanos, a qualidade de vida está relacionada a dois aspectos específicos: saúde e segurança do trabalho. De acordo com Chiavenato (2004, p. 283), higiene e segurança do trabalho “constituem duas atividades intimamente relacionadas no sentido de garantir condições pessoais e materiais de trabalho capazes de manter certo nível de saúde dos empregados”.

Porém, mesmo considerando a higiene e segurança do trabalho como fatores de promoção de um ambiente de trabalho saudável, pode-se ainda associar outros fatores de promoção de qualidade de vida e produtividade. De acordo com Chiavenato (2004, p. 284):

As condições sociais e psicológicas também fazem parte do ambiente de trabalho. Para alcançar qualidade e produtividade, as organizações precisam ser dotadas de pessoas participantes e motivadas nos trabalhos que executam e recompensadas adequadamente por sua contribuição.

Sendo assim, a competitividade das organizações passa obrigatoriamente pela qualidade de vida no trabalho. Ou seja, para atender ao cliente externo, não se deve esquecer o cliente interno. Ou de outra forma, para satisfazer o cliente externo, as organizações precisam antes satisfazer a seus funcionários responsáveis pelo produto ou serviço oferecido.

O cenário no qual o trabalho se realiza varia desde ambientes marcados pela alienação, onde cada um faz o que lhe mandam, onde não existe nenhum interesse ou compromisso como que se passa com os demais, até outros, onde existem programas sistemáticos de integração das pessoas, das ações e participação nos rumos e nos resultados que se pretende alcançar, buscando um nível de desempenho profissional que atenda os interesses da empresa e seus funcionários.

A natureza do negócio, as características do mercado, os valores da direção e o estilo gerencial são alguns aspectos que configuram realidades distintas. Além disso, de acordo com Bom Sucesso (1997, p. 13):



Trabalhar durante 8 horas exposto a altas temperaturas, barulho intenso, conduzir veículos de transporte coletivo nas grandes cidades e até mesmo atuar em escritórios altamente sofisticados definem contextos e provocam diferentes sentimentos e emoções no trabalhador.

Todos esses fatores são formadores do ambiente organizacional e estão fundamentados na cultura de cada pessoa, tanto de diretores quanto de funcionários com menor poder de decisão na empresa, os quais também estão expostos aos distúrbios emocionais que refletem diretamente na qualidade de vida e no desempenho profissional.

Conhecer a cultura interna da empresa é o primeiro passo para compreender a diversidade do comportamento de cada pessoa numa empresa. De acordo com Chiavenato (2004, p. 76):

Cada organização tem a sua cultura organizacional ou cultura corporativa. Para se conhecer uma organização, o primeiro passo é conhecer sua cultura. Fazer parte de uma organização significa assimilar sua cultura. Viver em uma organização, trabalhar nela, atuar em suas atividades, desenvolver carreira nela é participar intimamente de sua cultura organizacional.

Portanto, é através do conhecimento e da análise dessa cultura que se pode identificar de que forma valores e crenças afetam os resultados da organização e a qualidade de vida das pessoas. Dessa forma, de acordo com Bom Sucesso (1997, p. 13) “a mudança de cultura é um processo de natureza educacional e não se faz de forma automática ou a curto prazo”.

### **2.3 O estresse ocupacional**

A relação entre estresse e qualidade de vida, tem recebido atenção de diversos pesquisadores brasileiros a partir do momento em que o estresse ocupacional passou a interferir na qualidade de vida dos indivíduos, modificando a maneira como os mesmos interagem nas diversas áreas da sua vida. Diante disso, Robbins (2002, p. 548), contextualiza o estresse como uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto.

A complexidade da atual sociedade industrial coloca o trabalho numa posição central na vida dos indivíduos, exercendo um papel fundamental no passado de uma pessoa, determinando sua condição presente e interferindo em seu futuro.

Nesse contexto, segundo Guimarães (1999, p. 217): “todo e qualquer tipo de trabalho

possui agentes potencialmente estressores para cada indivíduo”. Dessa forma, Guimarães (1999, p. 218), define o estresse ocupacional como sendo:

Um problema de natureza perceptiva, resultante de uma incapacidade em lidar com as fontes de pressão no trabalho, tendo como conseqüências, problemas na saúde física e mental e na satisfação no trabalho, afetando não só o indivíduo como as organizações.

Segundo Lipp (1995), o estresse pode ser originado de fontes externas e internas. As fontes internas estão relacionadas com a maneira de ser do indivíduo, tipo de personalidade e seu modo típico de reagir à vida. Muitas vezes, não é o acontecimento em si que possa ser estressante, mas a maneira como é interpretado pela pessoa. Os agentes estressores externos podem estar relacionados com as exigências do dia-a-dia do indivíduo como os problemas de trabalho, familiares, sociais, morte ou doenças de um filho, perda de uma posição na empresa, não concessão de um objetivo de trabalho, perda de dinheiro ou dificuldades econômicas, notícias ameaçadoras, assaltos e violências das grandes cidades etc.

Lipp (1995), ainda afirma que todas as fontes de tensão e de estresse em um contexto de trabalho são medidas pelas diferenças próprias de cada indivíduo, porém o que não se pode esperar é que determinados elementos potencialmente negativos e estressantes em uma situação atinjam de forma igual a todas as pessoas, o que nos leva a acreditar que as diferenças individuais explicam, juntamente com a característica do agente estressor, os resultados do estresse.

Tendo como referência esses elementos condicionantes do estresse e da insatisfação no trabalho e no conseqüente comprometimento do desempenho profissional e da qualidade de vida, torna-se fácil elaborar um diagnóstico a partir de sintomas percebidos, como apatia, fadiga, ansiedade e baixa motivação.

Em resumo, segundo Lipp (1995, p. 20), “o estresse pode ocorrer quando há um desequilíbrio, real ou imaginário, entre as demandas ambientais e a resposta adaptativa do indivíduo”. Porém, percebe-se que, dentro de um grau aceitável, o estresse exerce uma pressão positiva no indivíduo.

A esse respeito, Guimarães (1999, p. 21) afirma que, “em termos de performance no trabalho, certa quantidade de estresse pode funcionar como um catalisador para uma ótima performance, enquanto estresse excessivo pode produzir danos à saúde e ao bem estar.”

Diante da dificuldade em definir de uma forma segura o impacto das fontes de pressão do trabalho sobre todas as pessoas, já que este fato está condicionado a elementos de

natureza pessoal, da capacidade e habilidade do próprio indivíduo em interagir com as pressões ambientais que lhe são únicas, pode-se afirmar que os padrões de estresse variam sensivelmente entre pessoas e com intensidades diferenciadas em função de cada contexto e conteúdo de trabalho.

Orientações sobre saúde em seus diferentes aspectos, sobre a segurança ou sobre qualquer outro aspecto, devem compor um sistema de qualidade de vida, pois a preocupação com o bem-estar e a satisfação dos colaboradores é a garantia da sobrevivência das empresas, conforme afirma Guimarães (1999, p. 92):

Uma boa qualidade de vida no trabalho motiva o trabalhador, principalmente quando este satisfaz suas necessidades individuais, pode também aperfeiçoar-lhe a capacidade melhorando seu desempenho. A motivação e a capacidade do trabalhador são pré-requisitos para uma maior produtividade.

Nesse sentido, a preocupação com o bem estar e a satisfação das necessidades dos trabalhadores não é uma questão de filantropia, e sim, sua garantia de sobrevivência, pois a idéia de cultura saudável, ou seja, do equilíbrio entre a saúde física, emocional, social, intelectual, ocupacional, espiritual, deve ser uma constante no dia-a-dia da empresa, motivando seus colaboradores pelo fato de saberem que a empresa se preocupa com eles.

Do ponto de vista da organização, os administradores não precisam se preocupar quando os funcionários experimentam níveis baixos a moderados de estresse, pois esses níveis, conforme orienta Robbins (2002, p. 554), “podem ser funcionais e levar a um desempenho melhor dos funcionários”. Por outro lado, níveis altos, ou mesmo baixos mantidos durante um período muito longo, podem ameaçar o desempenho dos funcionários e, por isso, requerem ações dos administradores.

Pelo que foi exposto, evidencia-se a importância da qualidade de vida no trabalho para a execução das funções, bem como a satisfação do trabalhador.

## **2.4 O conceito de saúde e o Direito Sanitário**

Primeiramente a saúde era entendida como sendo o estado de ausência de doença, tendo o médico, como agente, atuando em um hospital. Neste modelo, o centro das atenções era a patologia em si. O controle de sua evolução e o retorno ao estado de não doença eram os objetivos de todas as atividades.

Com o desenvolvimento de novas habilidades e conhecimentos a Medicina foi se fragmentando, dando origem e espaço para outros profissionais de saúde. A atividade ambulatorial se somou às desenvolvidas em ambientes hospitalares e desta integração surge a noção de sistema de saúde. Aos aspectos físicos, ou biológicos, foram sendo agregados os psicológicos e os sociais, igualmente reconhecidos como causas de doenças. Desta forma, a saúde de um simples estado de ausência de doença, passou a ser entendida como sendo um estado de bem estar físico, mental e social (SILVA, JESUS e SANTOS, 2007).

Visto dessa forma, saúde e a qualidade de vida são termos que estão estritamente relacionados no nosso cotidiano, entretanto tais conceitos ainda se apresentam revestidos de relevantes dúvidas, principalmente entre os profissionais de saúde.

Saúde é um direito fundamental do homem, sendo reconhecida como o maior e o melhor recurso para o desenvolvimento social, econômico e pessoal, como também uma das mais importantes dimensões da qualidade de vida (SILVA, JESUS e SANTOS, 2007).

Neste sentido, a saúde não pode ser reduzida a uma relação biológica de causa e efeito, pois o homem é um ser histórico e como tal, sofre influência do meio social e cultural. Assim, de acordo com Silva, Jesus e Santos (2007, p. 141), faz pouco sentido centrar a idéia de saúde na dimensão estritamente orgânica, ou seja:

Saúde não é um conceito universal, ao contrário, varia sob distintas condições sociais. Ela é o resultado de um conjunto de fatores sociais, econômicos, políticos, culturais, coletivos e individuais, que se combinam, de forma particular, em cada sociedade resultando em comunidades mais ou menos saudáveis.

A noção de que a saúde é um processo continuado e interdependente de preservação da vida, criou uma nova dimensão social. A saúde passou a ser também um processo de cidadania. Assim, todos cidadãos têm direitos, mas são igualmente responsáveis pela manutenção. A saúde, dentro deste enfoque, ocorre e é consequência de ações realizadas em toda a sociedade. Isto não exime o Estado, o médico e outros profissionais de saúde de suas responsabilidades, mas agrega uma variável fundamental de respeito ao indivíduo, doente ou sadio, através do compromisso social solidário na consecução do objeto maior de garantir condições dignas de vida a cada ser humano. Este modo de entender a saúde abrange aspectos individuais e coletivos, envolvendo questões ambientais e sociais.

Nesse sentido, o direito à saúde é inserido no contexto de sua construção social consubstanciada no preâmbulo da Constituição da Organização Mundial da Saúde (“saúde é o estado de completo bem-estar físico, mental e social e não apenas a ausência de doença”) e, a

partir daí, são identificados os elementos essenciais ao conceito de saúde no equilíbrio interno do homem e deste com o meio ambiente (BRASIL, 2003).

Nesse contexto, o estudo do Direito Sanitário é, acima de tudo, um estudo jurídico, que se coloca no âmbito da ciência do Direito. É a partir do conhecimento que se tem da ciência jurídica que o Direito Sanitário constrói a sua identidade e orienta o seu desenvolvimento. O Direito Sanitário é parte do Direito (TOJAL, 1999).

O estudo do Direito Sanitário tem a capacidade de aperfeiçoar a própria compreensão que se tem da ciência jurídica como um todo, possibilitando uma melhor interação entre o Direito e a sociedade, especialmente no que se refere às questões de interesse à saúde.

Diante disso, ressalta-se a importância de um olhar multidisciplinar para este campo do Direito na medida em que o estudo do Direito Sanitário deve ser capaz de compreender não só os aspectos jurídicos que o envolvem mas também os diversos fatores determinantes da saúde da população, notadamente a concepção que se tem do que é saúde e de qual seria, então, o papel do Direito para a proteção da saúde.

O Direito Sanitário, portanto, conquistou no Brasil uma posição de destaque sobretudo a partir da Constituição de 1988. O tratamento jurídico dado às questões relacionadas à saúde no Brasil consolidou no âmbito do Direito um ramo específico. De fato, o Direito brasileiro possui um conjunto de normas jurídicas especificamente voltado à regulação das ações e serviços de interesse à saúde. Desde a Constituição, que define objetivos, princípios e diretrizes para a regulação sanitária no Brasil, até as normas infralegais que organizam o Sistema Único de Saúde (SUS).

À luz da Constituição Federal e das principais normas jurídicas que formam o Direito Sanitário, podemos identificar os seguintes grandes princípios do Direito Sanitário: o princípio da proteção da dignidade humana; o princípio da liberdade; e os princípios da igualdade e equidade.

Dos grandes princípios do Direito Sanitário derivam outros igualmente relevantes (princípios decorrentes), notadamente: o princípio do consentimento; o princípio da segurança; e os princípios da informação e da participação da comunidade.

## **2.5 Saúde e qualidade de vida**

A relação conceitual de saúde com qualidade de vida apresenta peculiaridades relativas a fatores sociais, econômicos, culturais e políticos que se refletem no contexto da

qualidade de vida no trabalho, considerando que, qualidade de vida implica criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho, seja em suas condições físicas, relativas à higiene e segurança, seja em suas condições psicológicas e sociais (CHIAVENATO, 2004).

Na prática, e dentro do ponto de vista da administração de recursos humanos, saúde e segurança das pessoas constituem uma das principais bases para a preservação da força de trabalho adequada, ou seja, esses elementos, de acordo com Chiavenato (2004, p. 348), “estão intimamente relacionados no sentido de garantir condições pessoais e materiais de trabalho capazes de manter certo nível de saúde dos colaboradores”, onde o conceito de saúde, no âmbito da Organização Mundial da Saúde (OMS), deve ser entendido como um estado completo de bem-estar físico, mental e social, e que não consiste somente na ausência de doença ou de enfermidade.

No que diz respeito à higiene do trabalho, essa situação está relacionada ao conjunto de normas e procedimentos que visa à proteção da integridade física e mental do colaborador, preservando-o dos riscos de saúde inerentes às tarefas do cargo e ao ambiente físico onde são executadas.

A higiene do trabalho está relacionada com o diagnóstico e com a prevenção de doenças ocupacionais a partir do estudo e controle de duas variáveis: o homem e o seu ambiente de trabalho (CHIAVENATO, 2004).

No âmbito da Universidade de Brasília, o conceito de saúde e qualidade de vida tem sido incorporado à rotina dos servidores a partir de duas óticas: das organizações e dos sujeitos, conforme orientações de Cattani (2006).

Para este autor, sob a ótica das organizações, a QVT deve ser compreendida como um preceito de gestão organizacional que se expressa por um conjunto de normas, diretrizes e práticas no âmbito das condições, da organização e das relações socioprofissionais de trabalho, que visa à promoção do bem estar individual e coletivo, ao desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e ao exercício da cidadania organizacional nos ambientes de trabalho.

Já sob a ótica dos sujeitos, ainda de acordo com Cattani (2006), a qualidade de vida no trabalho se expressa por meio das representações globais que estes constroem sobre o contexto de produção no qual estejam inseridos, indicando o predomínio de vivências de bem estar no trabalho, de reconhecimento profissional e de respeito às características individuais.

### **3 METODOLOGIA**

#### **3.1 Classificação da pesquisa**

Esse estudo classifica-se como pesquisa bibliográfica e pesquisa exploratória. De acordo com Vergara (2007, p. 48), a pesquisa bibliográfica consiste no estudo sistematizado, desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral. “Fornece instrumental analítico para qualquer outro tipo de pesquisa, mas também pode esgotar-se em si mesma”.

No caso da pesquisa exploratória, ainda de acordo com Vergara (2007, p. 47), a mesma consiste em investigação exploratória realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. “Por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, todavia, poderão surgir durante ou ao final da pesquisa”.

Com a pesquisa bibliográfica, foi possível apresentar os subsídios teóricos para o embasamento teórico, a partir da consulta de fontes teóricas e artigos científicos, tanto impressos quanto disponibilizados por meio eletrônico.

No que diz respeito à pesquisa exploratória, esta foi realizada no ambiente da Universidade de Brasília, e forneceu os dados e informações no sentido de se realizar uma análise comparativa sobre a teoria e a prática no que diz respeito à qualidade de vida no trabalho, além de oferecer informações para a formulação de uma proposta de recomendações, no que diz respeito à efetividade das políticas de QVT implementadas pela Universidade de Brasília.

#### **3.2 Universo e Amostra**

De acordo com Silva (2001), população ou universo da pesquisa é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo. Já a amostra, é parte da população ou do universo, selecionada de acordo com uma regra ou plano.

O universo consiste em um total de 5.842 servidores da Universidade de Brasília, entre ativos e inativos, e para a composição do universo, considerou-se o total de servidores ativos, ou seja, 2.800 indivíduos. Para a definição da amostra, adotou-se o critério de acessibilidade e disposição em participarem da pesquisa, ficando a amostra limitada a um total de 238 servidores, o que representa um percentual de 8,5% do universo pesquisado.

### **3.3 Instrumento para coleta de dados**

Foi utilizado questionário fechado, estruturado, composto por 10 questões com a opção de escolha de apenas uma delas, cujo modelo encontra-se em apêndice. Nesse questionário, foram analisados aspectos como ambiente de trabalho, carga horária, distribuição de trabalho, ferramentas de trabalho, métodos e processos, reconhecimento pessoal e profissional, estresse ocupacional e assistência médica no ambiente de trabalho. Com esse instrumento, foi possível também caracterizar a amostra por critérios de idade, sexo, escolaridade, função e renda média mensal.

### **3.4 Análise dos dados**

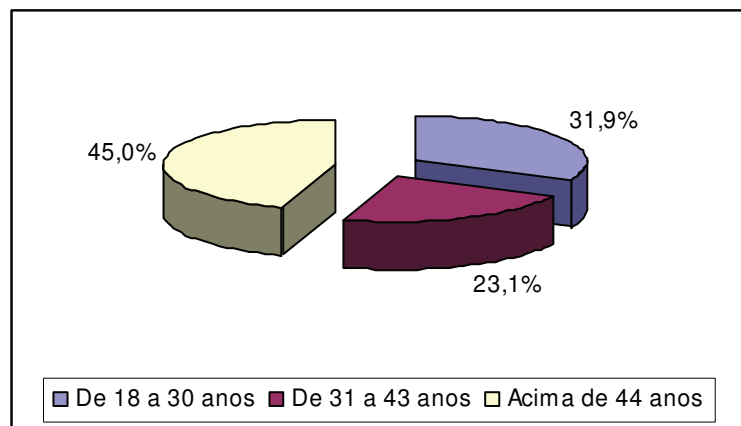
Considerando o caráter exploratório da pesquisa, seus resultados foram tratados e discutidos qualitativamente, pois de acordo com Silva (2001), a pesquisa exploratória de caráter qualitativo considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no seu processo de pesquisa qualitativa, onde o ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados, e o pesquisador é o instrumento-chave.



## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Conforme consta no item 3.3 da metodologia dessa pesquisa, foi utilizado o questionário como instrumento para a coleta dos dados, onde foi possível caracterizar a amostra a partir dos seguintes critérios:

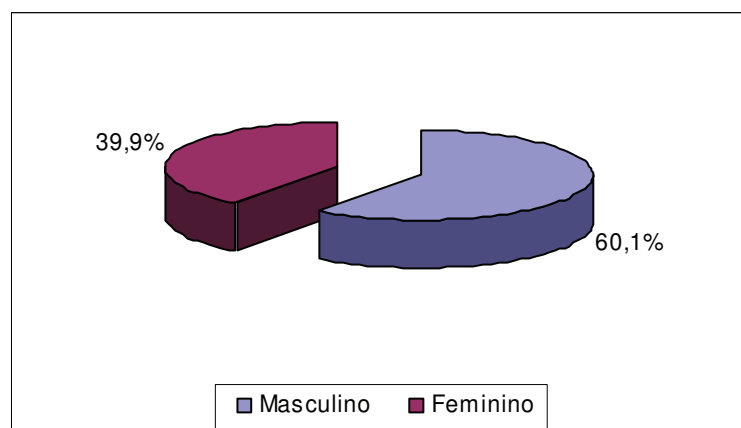
**Gráfico 1. Caracterização da amostra por idade**



Fonte: Pesquisa exploratória.

A amostra investigada registrou um índice de 45,0% de indivíduos com idade acima de 44 anos, ao passo que 31,9% afirmaram estar na faixa entre 18 a 30 anos, e 23,1% afirmaram contar entre 31 a 43 anos. As diversas faixas etárias é um aspecto positivo na pesquisa de cunho exploratório, pois essa heterogeneidade permite percepções diferentes para situações idênticas.

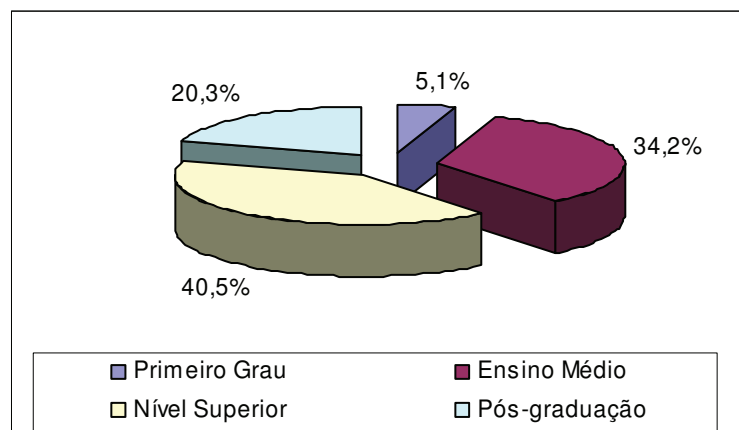
**Gráfico 2. Caracterização da amostra por gênero**



Fonte: Pesquisa exploratória.

A amostra contou com 60,1% de indivíduos do sexo masculino contra 39,9% de indivíduos do sexo feminino. Assim como na situação anterior, esse fato permite obter percepções diferentes, considerando que saúde e qualidade de vida, em algumas situações, são percebidas de forma diferente tanto por homens quanto por mulheres. No entanto, essas situações obtidas com a pesquisa, não revelaram nenhuma variação nos resultados, pois estes resultados não consideraram grupos específicos de idade e sexo, mas a totalidade da amostra.

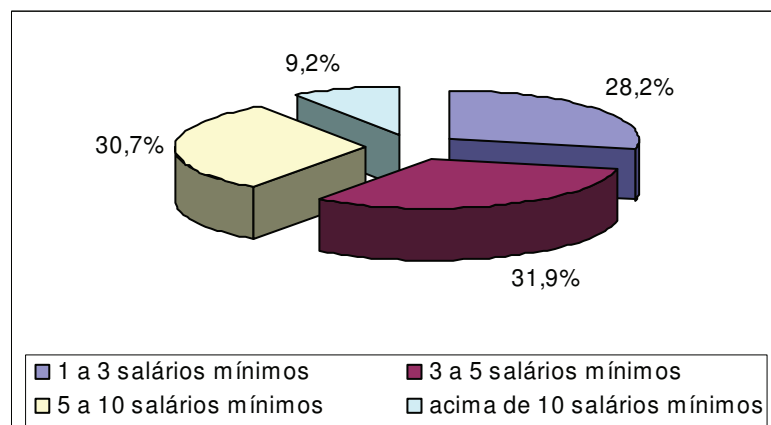
**Gráfico 3. Caracterização da amostra por escolaridade**



Fonte: Pesquisa exploratória.

Nesse aspecto, foi registrado um índice de 40,5% de indivíduos com nível superior; 34,2% com formação de ensino médio; 20,5% com pós-graduação, e 5,1% de indivíduos com primeiro grau.

**Gráfico 4. Caracterização da amostra por renda média mensal**



Fonte: Pesquisa exploratória.

O gráfico mostra que 31,9% da amostra têm uma renda média mensal entre 3 a 5 salários mínimos; 30,7% ganham entre 5 a 10 salários mínimos; 28,2% estão entre 1 a 3 salários mínimos, e 9,2% afirmaram ter uma renda média acima de 10 salários mínimos.

No sentido de caracterizar a amostra por função exercida na instituição em estudo, foram registrados os seguintes resultados:

<b>FUNÇÃO</b>	<b>SERVIDORES</b>	<b>FUNÇÃO</b>	<b>SERVIDORES</b>
Assistente Administrativo	91	Revisora de Textos	2
Técnico Administrativo	12	Gerente	2
Estagiário	11	Programador Visual	2
Bibliotecária	11	Arquivista	1
Técnico em Rec. Humanos	8	Recepcionista	2
Administrador	8	Técnico de Nível Superior	1
Contador	8	Telefonista	1
Técnico em Assuntos Educ.	8	Diretor	1
Secretária	7	Agente de Atendimento	1
Coordenador	6	Jornalista	1
Contínuo	5	Almoxarife	1
Agente Administrativo	4	Administrador Predial	1
Apoio Operacional Nível II	4	Chefe de Arquivo e Doc.	1
Economista	4	Arquivista	1
Serviços Gerais	4	Assessoramento	1
Técnico em Microfilmagem	4	Chefe Serviço de Patrimônio	1
Prestador de Serviços	4	Mecânico	1
Chefe de Serviço	3	Pintor de Automóveis	1
Motorista	4	Chefe Serviço Planej. Orç.	1
Agente de Portaria	2	Técnico em Artes Gráficas	1
Copeira	2	Colaborador	1
Auxiliar Eletricista	2	Bolsista	1
<b>TOTAL DE SERVIDORES (AMOSTRA)</b>			<b>238</b>

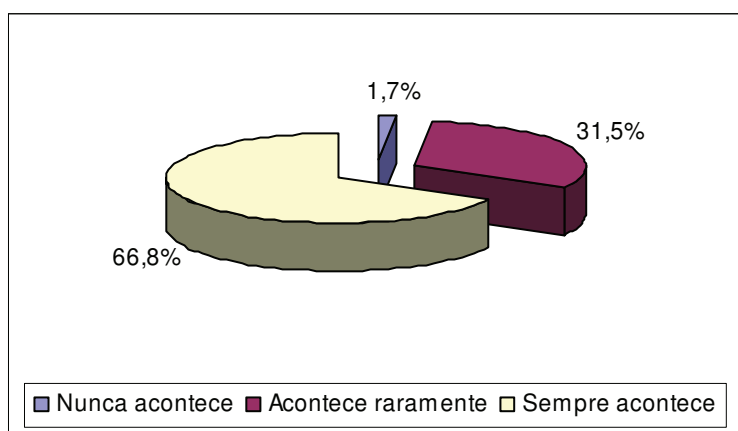
Fonte: Pesquisa exploratória.

Considerando que, para os resultados, a diversificação da amostra é um aspecto relevante, procurou-se, quanto à função exercida, abordar as mais diversas atividades exercidas pelos servidores da UnB. Neste sentido, o quadro mostra que prevaleceu a maioria de indivíduos que exerce a função de Assistente Administrativo, representado por 91 servidores; 12 Técnicos Administrativos; 11 Estagiários; 11 Bibliotecários, sendo estes, os mais representativos, não se desprezando, contudo, as demais atividades com menor número de incidência, como mecânico, arquivista, técnico em artes gráficas, recepcionista, contínuo, entre outros.

Os resultados apresentados, a seguir, estão diretamente relacionados ao tema da pesquisa e têm como objetivo identificar quais os fatores na rotina de trabalho dos servidores da Universidade de Brasília que têm comprometido a qualidade de vida no trabalho.

Dessa forma, a primeira questão procurou saber dos servidores, se o ambiente de trabalho é agradável. O objetivo desta questão é identificar, de uma forma geral, a percepção dos servidores em relação às condições do ambiente em que trabalham, e os resultados estão apresentados no gráfico 5.

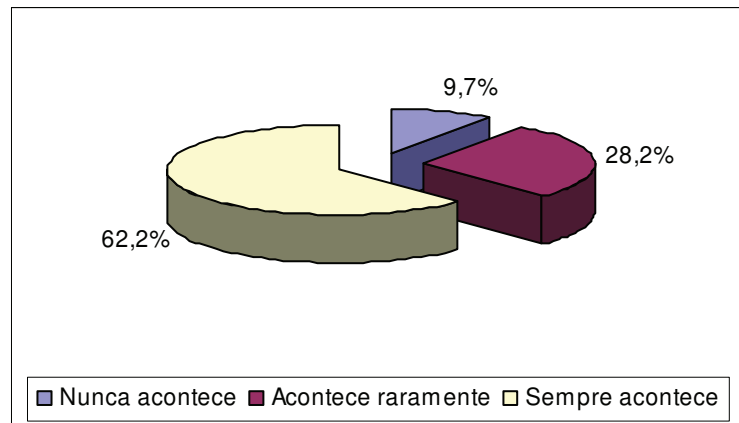
**Gráfico 5. Ambiente de trabalho agradável**



Fonte: Pesquisa exploratória.

O gráfico mostra que 66,8% dos servidores consideram que o ambiente de trabalho em que exercem sua atividade é sempre agradável, ao passo que 31,5% afirmaram que essa situação só acontece raramente, e 1,7% afirmaram que essa situação nunca acontece. Importante salientar que diversos fatores contribuem para um ambiente de trabalho agradável, ou não, como higiene e segurança. Entretanto, mesmo considerando a percepção positiva dos servidores em relação a este aspecto, é importante considerar ainda, as condições sociais e psicológicas que também fazem parte do ambiente de trabalho. O equilíbrio entre esses fatores gera qualidade e produtividade. Porém, esse equilíbrio só é alcançado, conforme CHIAVENATO (2004), quando as organizações são dotadas de pessoas participantes e motivadas nos trabalhos que executam, e recompensadas adequadamente por sua contribuição.

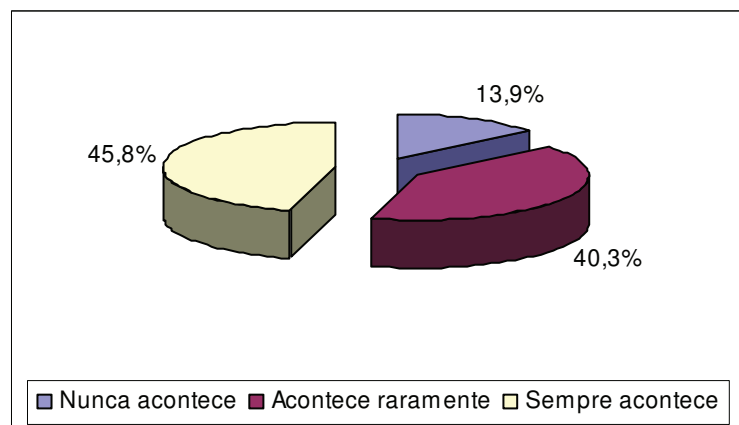
Na segunda questão, procurou-se saber dos servidores, se a carga horária é bem distribuída. Essa questão está ainda relacionada a aspectos do ambiente interno, e os resultados foram os seguintes:

**Gráfico 6. Carga horária bem distribuída**

Fonte: Pesquisa exploratória.

Nesse aspecto, 62,2% dos servidores percebem a boa distribuição da carga horária. No entanto 28,2% percebem essa situação raramente, e 9,7% afirmaram que essa situação nunca acontece. Uma satisfatória distribuição da carga horária é um aspectos que deve ser observado pelos diretores da Instituição, com o objetivo de evitar sobrecarga de trabalho para servidores de um mesmo departamento. É indiscutível que a natureza do trabalho, a forma como as tarefas são gerenciadas pelos gestores, os valores e o estilo gerencial, refletem realidades distintas que podem gerar impactos na carga horária dos servidores, desencadeando diferentes sentimentos e emoções no trabalhador, conforme ressalta BOM SUCESSO (1997).

Como complemento sobre a carga horária, a terceira questão, procurou saber dos servidores, se o trabalho é distribuído de forma equânime. Os resultados foram os seguintes:.

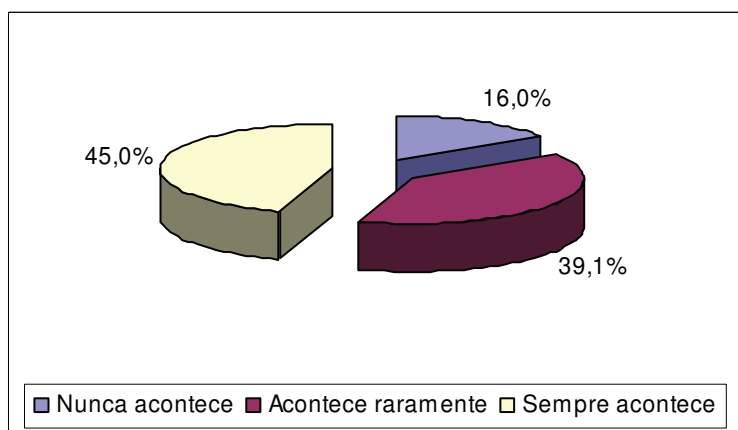
**Gráfico 7. Distribuição equânime do trabalho**

Fonte: Pesquisa exploratória.

Constata-se pelo gráfico, que 45,8% consideram que a distribuição do trabalho entre os servidores acontece sempre de forma equânime. Entretanto, 40,3% dos indivíduos investigados afirmaram que essa situação só acontece raramente, e os restantes 13,9% afirmaram que essa situação nunca acontece. Este fato justifica a percepção negativa da questão anterior, podendo ser uma das causas da má distribuição da carga horária. Portanto, o conceito de qualidade de vida no trabalho, deve considerar aspectos como segurança, conforto, lazer, desenhos de cargos, novas estruturas e distribuição de tarefas, melhor remuneração e garantia de desenvolvimento e treinamento, conforme ressalta CORRÊA (1993). A observância a esses aspectos, certamente irá contribuir para uma melhor distribuição do trabalho e da carga horária, evitando algum tipo de conflito entre as equipes e seus diretores.

Avaliando ainda aspectos do ambiente interno de trabalho, na quarta questão, procurou-se saber se os equipamentos utilizados no dia a dia dos servidores são compatíveis com o bom andamento das atividades realizadas. Os resultados foram os seguintes:

**Gráfico 8. Equipamentos compatíveis com a atividade**



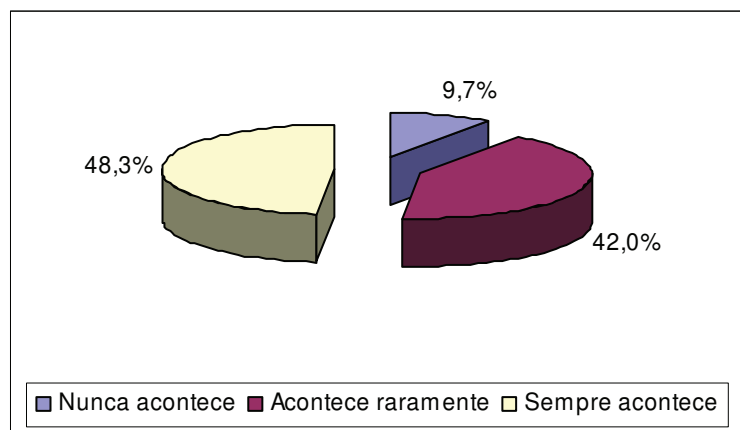
Fonte: Pesquisa exploratória.

Equipamentos compatíveis com a atividade desenvolvida é uma situação que sempre acontece na opinião de 45,0% da amostra, ao passo que 39,1% afirmaram que essa situação só acontece raramente, e ainda 16,0% afirmaram que essa situação nunca acontece. Importante frisar nesta questão que a implantação de programas de qualidade de vida no trabalho deve levar em consideração o acesso fácil a ferramentas de trabalho adequadas, além da utilização de tecnologias inovadoras. Suprir os servidores com equipamentos compatíveis para a execução do trabalho, tem uma relação direta com a produtividade do indivíduo, pois o nível

de produção não é determinado somente pela capacidade física do empregado, mas também depende de inovações e investimentos em tecnologias e ferramentas adequadas ao desempenho das tarefas (CHIAVENATO, 2004).

Ainda quanto ao bom desempenho das atividades, a quinta questão procurou saber se os servidores recebem capacitação ou orientação para a execução de suas tarefas. Os resultados estão apresentados no gráfico 9.

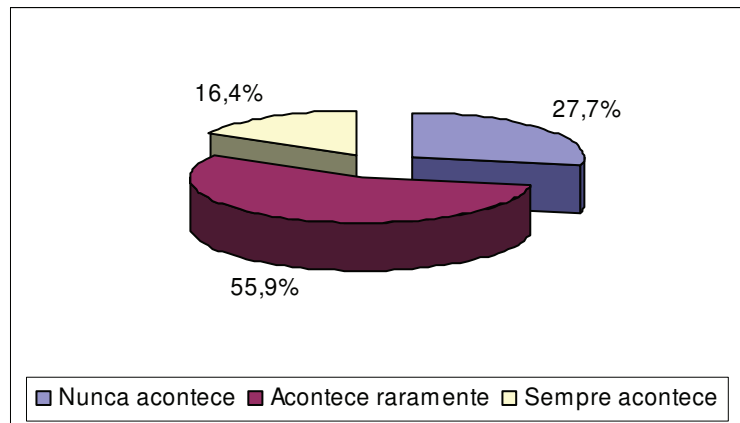
**Gráfico 9. Capacitação e orientação para execução do trabalho**



Fonte: Pesquisa exploratória.

Nessa questão, verificou-se que a capacitação e orientação para a execução do trabalho é percebida de forma positiva por 48,3% da amostra, afirmando que essa situação sempre acontece. Por outro lado, 42,0% afirmaram que essa situação só acontece raramente, além de que os 9,7% restantes disseram que essa situação nunca acontece. Investir em programas contínuos de treinamento, é uma forma de atender às expectativas profissionais do servidor, principalmente quando a capacitação e a orientação atendem às necessidades individuais do servidor. Portanto, qualidade de vida no trabalho exige investir em processos de aperfeiçoamento que gerem um maior desempenho profissional, conforme ressalta GUIMARÃES (1999), quando afirma que a motivação e a capacidade do trabalhador são pré-requisitos para uma maior produtividade.

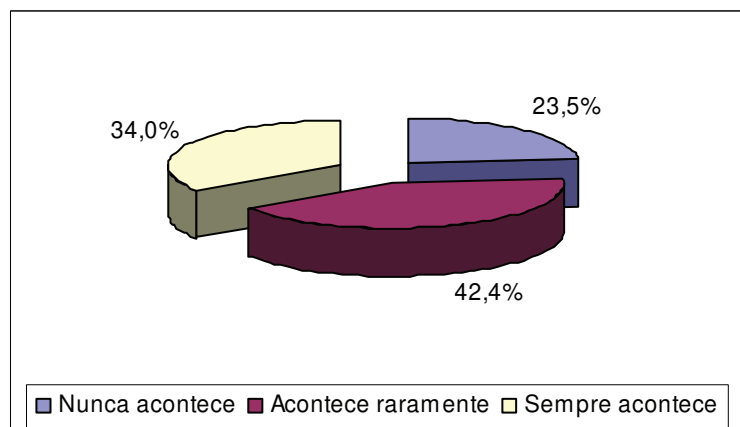
Na sexta questão foi possível saber dos servidores sobre a frequência com que ocorrem dificuldades para a realização das tarefas. Nesse aspecto, os resultados foram os seguintes:

**Gráfico 10. Dificuldades para a realização das tarefas**

Fonte: Pesquisa exploratória.

A pesquisa revelou que 16,4% da amostra encontram sempre algum tipo de dificuldade para a realização das tarefas. Neste mesmo sentido, 55,9% afirmaram que essa dificuldade acontece raramente, ao passo que 27,7% afirmaram que nunca acontece nenhuma dificuldade na realização de suas tarefas. Cabe aqui, o mesmo comentário formulado na questão anterior, sobre a necessidade de investimentos em programas de treinamento para os servidores, pois a dificuldade em realizar alguma tarefa está diretamente relacionada à baixa capacitação e até mesmo, a forma como os gestores têm orientado os servidores para a execução de suas tarefas.

A sétima questão procurou saber dos servidores, se os mesmos realizam tarefas não compatíveis com as atribuições do cargo. Essa questão apresentou os seguintes resultados:

**Gráfico 11. Tarefas não compatíveis com o cargo**

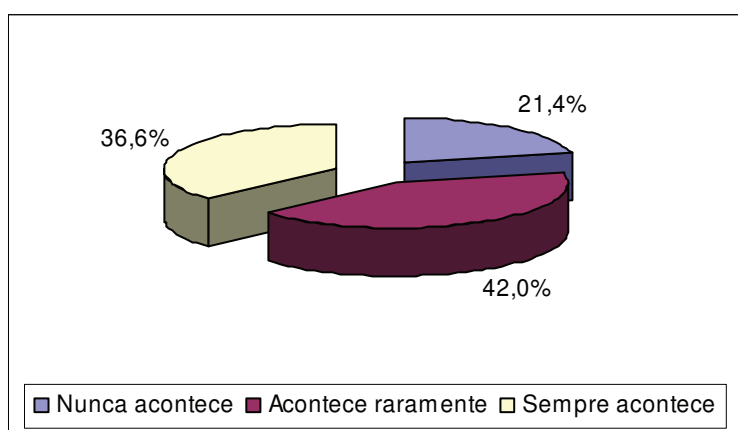
Fonte: Pesquisa exploratória.



O gráfico 11 mostra que, para 34,0% dos servidores, a realização de tarefas não compatíveis com as atividades do cargo é uma situação que sempre acontece; ao passo que 42,4% afirmaram que essa situação acontece raramente, e que, para 23,5% dos servidores, essa situação nunca acontece. Uma gestão deficiente na distribuição de tarefas, sobrecarrega os servidores e compromete a produtividade. Para que essa situação possa ser revertida, é importante que os gestores adotem uma ação administrativa que contemple o trabalho com recursos humanos, financeiros e materiais, para atingir objetivos organizacionais através do desempenho das funções de planejar, organizar, liderar e controlar (CHIAVENATO, 2001).

Na questão 8, procurou-se saber se os servidores são reconhecidos profissionalmente no trabalho que desempenham. A percepção sobre essa questão foi assim registrada:

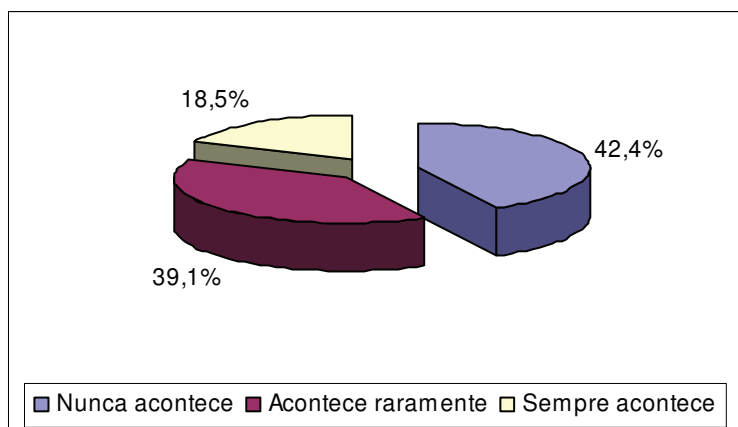
**Gráfico 12. Reconhecimento profissional**



Fonte: Pesquisa exploratória.

O reconhecimento profissional é uma situação que sempre acontece na opinião de 36,6% dos servidores. O reconhecimento acontece raramente na opinião de 42,0%, e esse reconhecimento nunca acontece para 21,4% dos servidores. A qualidade de vida no ambiente de trabalho é relacionada a uma perfeita gestão estratégica que possa gerar competitividade, fácil relacionamento entre funcionários e qualidade do serviço prestado. Estes aspectos sugerem atitudes de reconhecimento profissional pelo bom desempenho profissional (CHIAVENATO, 2004). O reconhecimento profissional, portanto, gera satisfação do servidor com seu trabalho, e a satisfação do servidor é um dos elementos do atual conceito de qualidade de vida no trabalho.

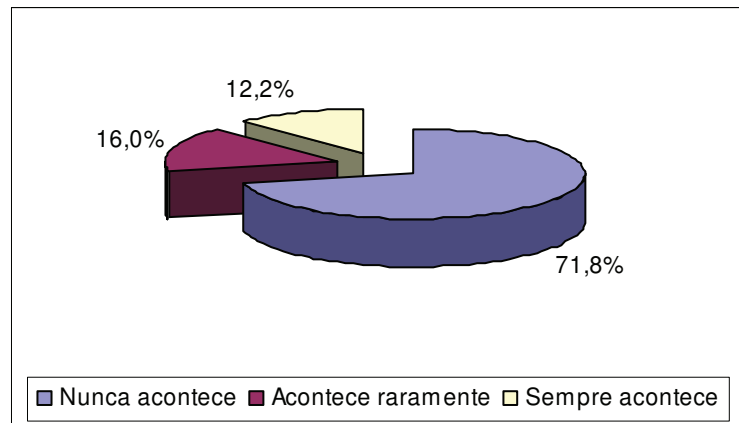
A questão 9 procurou saber se os servidores realizam algum tipo de atividade para redução do estresse ocupacional, onde os resultados são apresentados pelo gráfico 13.

**Gráfico 13. Atividades para redução do estresse ocupacional**

Fonte: Pesquisa exploratória.

Atividades para redução do estresse ocupacional é uma situação que sempre acontece para 18,5% da amostra, ao passo que essa situação acontece raramente na opinião de 39,1%, contra 42,4% de servidores onde as atividades para redução do estresse ocupacional nunca acontecem. É indiscutível que todo e qualquer trabalho está envolvido por fatores que provocam a situação de estresse, em maior ou menor grau, pois, conforme enfatiza GUIMARÃES (1999), o estresse é um problema de natureza perceptiva, resultante de uma incapacidade em lidar com as fontes de pressão no trabalho, tendo como conseqüências, problemas na saúde física e mental e na satisfação no trabalho, afetando não só o indivíduo, mas também as organizações. Os resultados da pesquisa apontam para o fato de os servidores, em sua maioria, não dispõem de nenhum tipo de atividade para a redução do estresse ocupacional. Nesse sentido, ROBBINS (2002), afirma que, baixos níveis de estresse podem ser funcionais e levar a um desempenho melhor dos funcionários. No entanto, níveis altos, ou mesmo baixos mantidos durante um período muito longo, podem ameaçar o desempenho dos funcionários, exigindo ações imediatas dos gestores.

Na décima e última questão, procurou-se saber se a Universidade de Brasília oferece aos servidores recebem, algum tipo de assistência médica e psicológica no ambiente de trabalho. Os resultados foram os seguintes:

**Gráfico 14. Assistência médica e psicológica**

Fonte: Pesquisa exploratória.

Nessa questão, verificou-se que apenas 12,% dos servidores contam com algum tipo de assistência médica e psicológica no ambiente de trabalho oferecidas pela instituição. Essa situação só acontece raramente na opinião de 16,0%, ao passo que a maioria, ou seja, 71,8%, afirmaram que assistência médica e psicológica é uma situação que nunca acontece. Da mesma forma que a maioria da amostra não dispõe de nenhuma atividade para redução do estresse ocupacional, nessa questão, verificou-se uma parcela ainda maior de servidores que não dispõem de nenhum tipo de assistência médica e psicológica no ambiente de trabalho.

Cabe aqui ressaltar que os programas de qualidade de vida no trabalho, geram maior satisfação interna, com maior produtividade. Nesse sentido, ROBBINS (2002), afirma que programas de qualidade de vida no trabalho devem focar as condições físicas e mentais dos funcionários. Entre as atividades de um programa de bem-estar, podem ser oferecidas palestras para ajudar os colaboradores a deixar de fumar, controlar o consumo de álcool, perder peso, desenvolver hábitos alimentares saudáveis e a prática de atividade física.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No âmbito da pesquisa bibliográfica, constatou-se que o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho, tem sido um tema amplamente discutido nos diversos cenários onde o indivíduo exerce alguma atividade laboral, sendo que a literatura consultada, aponta no sentido de que, as políticas de promoção de qualidade de vida, quando efetivamente adotadas, configuram-se como um diferencial nas organizações, no sentido de que a QVT mantém uma estreita relação entre satisfação pessoal, motivação e desempenho profissional, fato este que vem atender ao primeiro objetivo específico da pesquisa, ou seja, o de que o trabalho mantém uma estreita relação com a vida pessoal dos indivíduos.

No que diz respeito ao fato de que a qualidade de vida no trabalho contribui no sentido de manter um bom nível de motivação dos colaboradores, assunto abordado no segundo objetivo específico desta pesquisa, é importante considerar que qualidade de vida no trabalho, não diz respeito apenas à saúde enquanto ausência de doença, pois saúde não é um conceito universal, ou seja, este conceito é o resultado de um conjunto de fatores sociais, econômicos, políticos, culturais, coletivos e individuais, que se combinam em circunstâncias específicas, resultando em comunidades mais ou menos saudáveis.

O terceiro objetivo específico procurou relatar como as políticas de saúde e qualidade de vida no trabalho, têm sido aplicadas na UnB. Ao longo dessa pesquisa, foi possível constatar que a UnB não dispõe de nenhum programa de QVT ou alguma política efetiva de saúde do trabalhador.

Visando sanar essa deficiência, encontra-se em fase de implantação, com início previsto para o dia 4 de maio de 2009, duas iniciativas que estão a cargo da Dra. Gilca Ribeiro, especialista convidada pela Reitoria da Universidade de Brasília, para atuar exclusivamente na formulação de uma política de saúde do trabalhador para a UnB.

A primeira iniciativa, é o Programa de Acolhimento ao Aluno, com o objetivo de averiguar as causas da evasão escolar verificada em média até o sexto semestre, atingindo, segundo a Dra. Gilca, 40% dos alunos.

A outra iniciativa, e que vai de encontro a esta pesquisa, consiste no Primeiro Programa de Acolhimento ao Servidor, que tem como objetivo, aproximar os servidores da direção da Universidade, onde a participação destes servidores com a reitoria, é de fundamental importância para que se possa conhecer suas reivindicações e assim criar um

grupo interativo, que irá atuar junto a esses servidores, em diversas dimensões: social, cultural, econômica, política etc.

Com essa aproximação, o grupo interativo será o mediador entre os servidores a reitoria, e à medida que as reivindicações forem conhecidas, a Dra. Gilca dará início à elaboração de uma política de saúde do trabalhador para a instituição.

Importante destacar que este mesmo tipo de programa foi criado e implantado na cidade de Uberlândia (MG), e, segundo a Dra. Gilca, o mesmo obteve resultados positivos principalmente no que diz respeito à aproximação dos servidores com a reitoria desta universidade<sup>1</sup>.

Quanto aos fatores que mais têm comprometido a qualidade de vida no trabalho, foi possível constatar que, de uma forma geral, o ambiente interno de trabalho foi considerado agradável, situação essa percebida por 66,8% dos servidores pesquisados. Nesta situação, foram considerados aspectos como satisfatória distribuição da carga horária, distribuição equânime das tarefas, equipamentos compatíveis para a execução das tarefas, além de capacitação e orientação profissional, o que justifica o índice de 55,9% dos servidores que raramente têm alguma dificuldade na realização de suas tarefas.

Ainda no que diz respeito ao ambiente interno, foi possível constatar que o reconhecimento profissional só é percebido por 36,6% dos servidores, ao passo que 42,0% só percebem essa situação raramente e 21,4% afirmaram nunca serem reconhecidos profissionalmente, o que tem causado baixa motivação e comprometimento dos servidores para com a instituição.

No que diz respeito às políticas de saúde do trabalhador, a pesquisa revelou que 42,4% dos servidores não contam com nenhum tipo de atividade para a redução do estresse ocupacional, 39,1% só têm esse tipo de atividade raramente, e apenas 18,5% dos servidores dispõem de alguma atividade para a redução do estresse ocupacional.

Agravando essa situação, foi possível constatar ainda que, para 71,8% dos servidores, estes não dispõem de nenhum tipo de assistência médica e psicológica no ambiente de trabalho.

Portanto, a falta de atividades para a redução do estresse ocupacional e a falta de assistência médica e psicológica, podem ser considerados como os principais fatores na rotina

---

<sup>1</sup> Estas informações foram colhidas a partir de conversas informais com a Dra. Gilca Ribeiro, oportunidade esta, onde foi possível também, colher as informações sobre a implantação do Primeiro Programa de Acolhimento ao Aluno e o Primeiro Programa de Acolhimento ao Servidor.

de trabalho dos servidores da Universidade de Brasília que têm comprometido a qualidade de vida no trabalho.

Diante disso, a título de recomendação, cabe ainda acrescentar que qualidade de vida tem impactos significativos no bom desempenho e comprometimento dos colaboradores de qualquer organização, e no caso da instituição em estudo, aspectos deficientes podem comprometer esse desempenho, pois o trabalho mantém uma relação estreita com a vida pessoal dos indivíduos, considerando que as pessoas passam a maior parte do dia no ambiente de trabalho, e qualquer problema pessoal, como problemas de saúde por exemplo, podem gerar algum tipo de prejuízo no campo profissional.

Por último, conforme foi relatado no início da análise dos resultados, no que diz respeito a percepções diferentes para situações de trabalho idênticas, dependendo do perfil dos servidores quanto a sexo, idade, escolaridade ou rendimento, constatou-se que a heterogeneidade da amostra não apresentou nenhuma variação importante e que mereça registro.

Entretanto, considerando que os resultados desta pesquisa configuram-se como um ponto de partida para a implantação de um programa de qualidade de vida, seria oportuno que a instituição realizasse outras pesquisas com grupos específicos, para assim, definir as diretrizes para a formulação de um programa efetivo de qualidade de vida para os servidores da Universidade de Brasília.

## REFERÊNCIAS

BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Trabalho e qualidade de vida**. Rio de Janeiro: Qualitymark/Dunya, 1997.

BOWDITCH, James L. **Elementos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão da Educação na Saúde. **Direito sanitário e saúde pública**. Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde, Departamento de Gestão da Educação na Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2003.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO. **Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho**. São Paulo: Ministério do Trabalho, 1990.

BRASIL. Governo do Estado de São Paulo. **Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho (SERT)**. Disponível em: <<http://www.emploi.sp.gov.br/>> Acesso em: 29/março/2009.

CATTANI, Antonio David. **Dicionário crítico: trabalho e tecnologia**. São Paulo: Vozes, 2006.

CASTELLI, Geraldo. **Excelência em hotelaria: uma abordagem prática**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria geral da administração**. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

\_\_\_\_\_. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

CORREIA, Rossi A. A. Qualidade de vida, qualidade do trabalho, qualidade do atendimento público e competitividade. **Revista de Administração pública**. Rio de Janeiro: FGV, 1993.

GUIMARÃES, Liliana Andolpho Magalhães. **Saúde mental e trabalho**. vol. I. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.

LIPP, M. E. N. & ROCHA, J. C. **Stress, hipertensão e qualidade de vida**. Campinas: Papirus, 1995.

ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento organizacional**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002, p. 518-552.

SILVA, Edna Lúcia da. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

SILVA, Diego Augusto Santos; JESUS, Karina Passos de.; SANTOS, Roberto Jerônimo. Conceito de saúde e qualidade de vida para acadêmicos de Educação Física: um estudo descritivo. **Revista Brasileira de Educação Física, Esporte, Lazer e Dança**, v. 2, n. 4, p. 140-153, dez. 2007.

TAKAYANAGUI, Ângela Maria Magosso. Biossegurança, enfermagem e os resíduos de serviços de saúde. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. n. 80, v. 21, out./nov./dez., 1993.

TOJAL, Sebastião Botto de Barros. **A Constituição Dirigente e o Direito Regulatório do Estado Social: o Direito Sanitário**. São Paulo: Atlas, 1999.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VIEIRA, A. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. Florianópolis: Insular, 1996.



## **APÊNDICE. Roteiro de questionário**

**1. Ambiente de trabalho é agradável.**

- ☐ Nunca acontece
- ☐ Acontece raramente
- ☐ Sempre acontece

**2. Carga horária bem distribuída.**

- ☐ Nunca acontece
- ☐ Acontece raramente
- ☐ Sempre acontece

**3. O trabalho é distribuído entre os servidores de forma equânime.**

- ☐ Nunca acontece
- ☐ Acontece raramente
- ☐ Sempre acontece

**4. Os equipamentos utilizados no seu dia a dia são compatíveis para o bom andamento das atividades.**

- ☐ Nunca acontece
- ☐ Acontece raramente
- ☐ Sempre acontece

**5. Há capacitação devida ou orientação para execução do trabalho.**

- ☐ Nunca acontece
- ☐ Acontece raramente
- ☐ Sempre acontece

**6. Há dificuldades para a realização de suas tarefas.**

- ☐ Nunca acontece
- ☐ Acontece raramente
- ☐ Sempre acontece

**7. Realiza tarefas que não são compatíveis com as atividades do cargo.**

- ☐ Nunca acontece
- ☐ Acontece raramente
- ☐ Sempre acontece

**8. Sente-se reconhecido profissionalmente no trabalho que desempenha.**

- ☐ Nunca acontece
- ☐ Acontece raramente
- ☐ Sempre acontece

**9. Realiza atividades para redução do estresse ocupacional.**

- ☐ Nunca acontece
- ☐ Acontece raramente
- ☐ Sempre acontece

**10. Tem assistência médica e psicológica no ambiente de trabalho oferecida pela UnB.**

- ☐ Nunca acontece
- ☐ Acontece raramente
- ☐ Sempre acontece

**CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA:**

Idade

- ☐ de 18 a 30 anos
- ☐ de 31 a 43 anos
- ☐ Acima de 44 anos

Sexo: ☐ Masculino      ☐ FemininoEscolaridade: ☐ Primeiro Grau

- ☐ Ensino Médio
- ☐ Nível superior
- ☐ Pós-graduação

Função exercida: \_\_\_\_\_

Renda média mensal: ☐ 1 a 3 salários mínimos

- ☐ 3 a 5 salários mínimos
- ☐ 5 a 10 salários mínimos
- ☐ acima de 10 salários mínimos