



Universidade de Brasília
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade
Departamento de Administração
Curso de Graduação em Administração à distância

Diana Martins Guedes

**Qualidade de Vida no Trabalho: a percepção do bem-estar para
os servidores de um órgão público federal.**

Brasília – DF

2011

Diana Martins Guedes

**Qualidade de Vida no Trabalho: a percepção do bem-estar para
os servidores de um órgão público federal.**

Monografia apresentada a Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Professora Supervisora: Prof.^a Dra. Josivania Silva Farias

Professor Orientador: Prof. Esp. Douglas Schneider de Fries

Brasília – DF

2011

Guedes, Diana Martins.

Qualidade de Vida no Trabalho: a percepção do bem-estar para os servidores de um órgão público federal/ Diana Martins Guedes. - Brasília, 2011.

70 f.: il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração - EaD, 2011.

Orientador: Prof. Esp. Douglas Schneider de Fries, Departamento de Administração.

1. Administração pública. 2. Bem-estar. 3. Qualidade de Vida no Trabalho. I. Guedes, Diana. II. ----- . III. Universidade de Brasília, Departamento de Administração. IV. Título.

Diana Martins Guedes

**Qualidade de Vida no Trabalho: a percepção do bem-estar para
os servidores de um órgão público federal.**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília da aluna

Diana Martins Guedes

Prof. Esp. Douglas Schneider de Fries
Professor-Orientador

Prof.^a Dr.^a Josivania Silva Farias
Professora-Examinadora

Prof. Esp. Giovanni Carluccio de Souza
Professor-Examinador

Brasília, 24 de setembro de 2011.

A minha família, pelo apoio e carinho que me dedicou durante essa longa jornada.

Agradeço a Deus por ser Sua filha amada e pela oportunidade de estar aqui, com esses sonhos, aspirações e dificuldades inerentes à jornada. Que eu possa ser, com o Seu auxílio, uma gota de esperança em um rio de incertezas.

“A confiança em si próprio é o primeiro segredo do êxito”.

Ralph Waldo Emerson

RESUMO

As mudanças ocorridas na conjuntura social, política, econômica e cultural das últimas décadas têm influenciado as perspectivas das pessoas quanto ao trabalho, acarretando mudanças significativas no âmbito organizacional e nas políticas de gestão de pessoas. Nesse contexto, o bem-estar e a qualidade de vida têm sido percebidos como componentes essenciais das estratégias das organizações interessadas em continuar existindo ou em agregar valor à administração pública. O objetivo deste estudo foi analisar, através de abordagem quantitativa, a relação entre o bem-estar e a qualidade de vida no trabalho (QVT) dos servidores de um órgão público federal situado em Brasília, Distrito Federal. Os dados foram coletados por meio da aplicação de questionários estruturados a respeito de bem-estar e QVT. Para a análise estatística dos dados foram utilizadas a análise descritiva (mínimo, máximo, média e desvio-padrão), o alfa de Cronbach (que verifica a consistência interna do construto ou fator) e o coeficiente de correlação de Pearson (utilizado para verificar a correlação entre os fatores realização, uso das capacidades no ambiente laboral e oportunidades no trabalho). Tais resultados possibilitaram diagnosticar a percepção dos servidores sobre alguns elementos de bem-estar e de qualidade de vida no órgão pesquisado, bem como as correlações entre essas variáveis, com intuito de alcançar os objetivos propostos.

Palavras-chave: Administração pública; bem-estar; qualidade de vida no trabalho.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: distribuição dos respondentes, segundo faixa etária.	43
Gráfico 2: distribuição dos respondentes, segundo gênero.	44
Gráfico 3: distribuição dos respondentes por estado civil.....	44
Gráfico 4: distribuição dos respondentes por escolaridade.	44
Gráfico 5: distribuição dos respondentes pelo cargo atual.....	45
Gráfico 6: tempo de serviço dos respondentes.	45

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – categorias conceituais de QVT.....	33
---	----

LISTA DE TABELAS

TABELA 1: FREQUÊNCIA DOS QUE FAZEM, OU NÃO, PARTE DO QUADRO EFETIVO.....	45
TABELA 2: FREQUÊNCIA DOS QUE POSSUEM FUNÇÃO COMISSIONADA OU CARGO EM COMISSÃO.	46
TABELA 3: REALIZO O MEU POTENCIAL.....	46
TABELA 4: DESENVOLVO HABILIDADES QUE CONSIDERO IMPORTANTES.....	46

TABELA 5: REALIZO ATIVIDADES QUE EXPRESSAM MINHAS CAPACIDADES.	47
TABELA 6: CONSIGO RECOMPENSAS IMPORTANTES PARA MIM.....	47
TABELA 7: SUPERO DESAFIOS.....	47
TABELA 8: ATINJO RESULTADOS QUE VALORIZO.....	48
TABELA 9: AVANÇO NAS METAS QUE ESTABELECI PARA MINHA VIDA.....	48
TABELA 10: FAÇO O QUE REALMENTE GOSTO DE FAZER.....	48
TABELA 11: EXPRESSO O QUE HÁ DE MELHOR EM MIM.....	49
TABELA 12: VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM A AUTONOMIA (POSSIBILIDADE DE TOMAR DECISÕES)	49
QUE POSSUI NO SEU TRABALHO?	49
TABELA 13: VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM A IMPORTÂNCIA DA TAREFA/TRABALHO/ATIVIDADE QUE VOCÊ FAZ?.....	49
TABELA 14: EM RELAÇÃO À POLIVALÊNCIA (POSSIBILIDADE DE DESEMPENHAR VÁRIAS TAREFAS) NO TRABALHO, COMO VOCÊ SE SENTE?	50
TABELA 15: O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM A SUA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (TER CONHECIMENTO DO QUANTO BOM OU RUIM ESTÁ O SEU DESEMPENHO NO TRABALHO)?	50
TABELA 16: EM RELAÇÃO À RESPONSABILIDADE CONFERIDA (RESPONSABILIDADE DE TRABALHO DADA A VOCÊ), COMO VOCÊ SE SENTE?.....	50
TABELA 17: O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM A SUA OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO PROFISSIONAL?.....	51
TABELA 18: O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM OS TREINAMENTOS QUE VOCÊ FAZ?	51
TABELA 19: EM RELAÇÃO AO INCENTIVO QUE O ÓRGÃO DÁ PARA VOCÊ ESTUDAR, COMO VOCÊ SE SENTE?	51
TABELA 20: O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM A VALORIZAÇÃO DE SUAS IDEIAS E INICIATIVAS NO TRABALHO?	52

TABELA 21: O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM SUA LIBERDADE DE EXPRESSÃO (OPORTUNIDADE DE DAR SUAS OPINIÕES) NO TRABALHO?	52
TABELA 22: PRINCIPAIS MEDIDAS DESCRITIVAS POR FATORES.	53
TABELA 23: ALFA DE CRONBACH POR FATORES.....	53
TABELA 24: TESTE DE SHAPIRO WILK.	54
TABELA 25: COEFICIENTE DE CORRELAÇÃO DE PEARSON.....	54

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

PQVT – Programa de Qualidade de Vida no Trabalho

FC - Função Comissionada

CC – Cargo em Comissão

EBET – Escala de Bem-estar no Trabalho

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
1.1 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA	15
1.2 OBJETIVO GERAL	16
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.4 JUSTIFICATIVA	16
2. REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1 BEM-ESTAR E O FATOR REALIZAÇÃO NO TRABALHO	19
2.2 CONCEITUAÇÃO DE QVT	21
2.3 ABORDAGENS SOBRE QVT	24
2.3.1 CIÊNCIAS QUE CONTRIBUEM PARA O ESTUDO DE QVT	25
2.3.2 VISÃO BIOPSICOSSOCIAL	26
2.4 FUNDAMENTOS DE QVT	27
2.5 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	29
2.6 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	31
2.6.1 MODELO DE WALTON	32
2.6.2 MODELO DE BELANGER	34
2.6.3 MODELO DE HACKMAN E OLDHAM	34
2.6.4 MODELO DE WESTLEY	34
2.6.5 MODELO DE WERTHER E DAVIS	35
2.6.6 MODELO DE LIMONGI-FRANÇA	35
2.7 GESTÃO DA QVT	35
3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	38
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO LOCUS DE ESTUDO	38
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA	40
3.3 INSTRUMENTOS DE PESQUISA	40
3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA E DE ANÁLISE DE DADOS	42
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	42
5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	57
REFERÊNCIAS	59
APÊNDICES	64

1. INTRODUÇÃO

O ambiente empresarial brasileiro, acompanhando a tendência global, tem tornado-se cada vez mais competitivo e cercado de adversidades. O crescimento da concorrência, a elevada carga tributária, a abertura do comércio nacional às empresas estrangeiras, a escassez de recursos e a desfavorável legislação trabalhista têm feito com que os empresários se aperfeiçoem e busquem diferenciais competitivos para que suas empresas permaneçam vivas. Contudo, o enfrentamento dessas barreiras está longe de garantir o pleno sucesso das organizações, que devem ainda se preocupar com o potencial humano vinculado a elas.

Com a legitimação do sistema capitalista, a organização social do trabalho foi pautada pela separação do trabalhador dos meios de produção e do produto do trabalho. Com o surgimento de movimentos voltados para o aumento da produtividade com redução drástica de custos, como *tayloristas* e *fordistas*, a organização tornou-se inimiga do indivíduo, que passa a ter seu trabalho como fonte de sofrimento e deterioração de sua qualidade de vida (DESCANIO; LUNARDELLI, 2007).

Segundo Rodrigues (1994, p. 11), “o trabalho é indesejado, justamente porque ele se configura de uma forma totalmente fragmentada e sem sentido, burocratizada, cheia de normas e rotinas, ou então, cheio de exigências e conflitivo com a vida social ou familiar”.

Contudo, a partir dos estudos de Elton Mayo *apud* Vasconcelos (2001), percebeu-se que o indivíduo influenciava de maneira direta a produtividade da organização e que suas emoções alteravam seu rendimento e a sua percepção de qualidade de vida no trabalho.

É indiscutível que o capital humano de uma organização tenha influência direta sobre sua produtividade, o que leva a área de gestão de pessoas a preocupar-se cada vez mais com o desgaste sofrido pelos profissionais durante o exercício de suas funções, fazendo com que busque formas inovadoras de promover a qualidade de vida no trabalho. Tais ações, objetos de inúmeros estudos e artigos, contribuem para elevar a satisfação do trabalhador e da produtividade empresarial.

Segundo Demo (2008), na atual era do conhecimento e informação vivida pelas organizações, em que o desenvolvimento das pessoas e a necessidade em investir no capital humano são relevantes, os servidores públicos ou colaboradores provavelmente sentem-se valorizados por entenderem que a organização (pública ou privada) precisa deles.

1.1 Formulação do problema

Há diferenças significativas entre políticas de gestão de pessoas na iniciativa privada e no serviço público. Este, por exemplo, determina que o agente público aja de acordo com leis e princípios característicos da administração pública. Embora exista em curso um processo de modernização da administração pública, há certas exigências ou requisitos que devem ser cumpridos à risca. Muitos servidores recém-empossados precisam se adequar às peculiaridades de cada organização e proceder conforme a cultura organizacional local, de forma mais sistemática que em empresas privadas.

Quanto às políticas de recompensas, também há diferenças significativas quanto aos meios para premiar servidores públicos ou funcionários. Para estes, é usual que hajam prêmios, bônus, viagens, participação em lucros, etc. A carreira pública, por sua vez, obedece a princípios pontuais a respeito de promoção e progressão na carreira, as quais ocorrem decorrido um certo período de tempo, estipulado em lei. O fator merecimento decorre, frequentemente, de fatores subjetivos, ao invés de critérios mais concretos, como o alcance de metas, em empresas privadas.

Demo (2008, p. 146) defende que:

Vale notar, mais uma vez, que o setor público parece estar se empenhando em aderir a todas as modernas teorias e práticas para obter maior eficiência, eficácia e credibilidade, pelo menos este é o discurso que tem aparecido na mídia e alguns relatos de servidores parecem corroborar isso. Este empenho é muito salutar, mas fatores como as amarras da burocracia da máquina estatal, a não-necessidade de se obter lucro para sobreviver e prestar contas a acionistas e à sociedade, bem como a precária transparência de seus processos e instituições, tornam o processo bem mais letárgico.

Contudo, pela limitação temporal, o enfoque desta pesquisa será em alguns elementos de bem-estar e de qualidade de vida no trabalho relacionados ao serviço público, como realização, uso das capacidades e oportunidades no trabalho, respectivamente.

O problema de pesquisa será representado pela pergunta: qual a percepção de servidores de um órgão público federal a respeito de elementos de bem-estar e de QVT em seu contexto de trabalho?

1.2 Objetivo geral

Identificar qual a percepção de servidores de um órgão público federal a respeito de elementos de bem-estar e de QVT em seu contexto de trabalho.

1.3 Objetivos específicos

- Identificar bem-estar e o fator realização no trabalho;
- Identificar uso das capacidades no exercício laboral;
- Identificar oportunidades de crescimento no local de trabalho;
- Identificar os conceitos de qualidade de vida no trabalho (QVT);
- Correlacionar realização no trabalho, uso das capacidades no exercício laboral e oportunidades de crescimento no local de trabalho.

1.4 Justificativa

A escolha do tema abordado neste estudo decorreu do interesse da autora em descobrir o que poderia tornar as pessoas mais satisfeitas em seu ambiente de trabalho, o qual é complexo e envolve muitos fatores. Os fatores ou motivos inclusive variam para cada pessoa, abarcando sua história de vida, preferências, valores, etc. Porém, trazer elementos que possam melhorar o contexto de trabalho na ótica dos servidores é imprescindível na busca pela agregação de bem-estar e qualidade de vida, a qual estende-se também à trajetória pessoal do indivíduo fora das organizações.

A competitividade é um instrumento indispensável para o crescimento das organizações, sendo necessários gestores talentosos e capazes de revolucionar e disseminar o conhecimento através do capital intelectual dentro da do órgão ou empresa.

A velocidade dos acontecimentos e transformações ocorridas na esfera social, política, econômica e cultural das últimas décadas tem influenciado as perspectivas das pessoas com relação ao trabalho, ocasionando mudanças marcantes no âmbito das organizações e na política de gestão de pessoas. As empresas passaram a desejar profissionais mais flexíveis, inovadores e proativos, e estes, por sua vez, a reivindicar um trabalho mais humano e compensador.

O tema QVT tem sido centro de discussões em todas as áreas da sociedade. Diversos estudos e análises sobre o assunto foram realizados por renomados autores com o escopo de identificar as causas da satisfação ou insatisfação das pessoas em relação à sua ocupação, os fatores relacionados à motivação e ao nível de desempenho no trabalho, dentre outros, e, muito tem se enfatizado sobre os resultados positivos obtidos quando a organização prestigia as pessoas que emprega, oferecendo-lhes condições adequadas e tratamento equânime.

O propósito de um programa de qualidade de vida no ambiente de trabalho é facilitar mudanças no estilo de vida do ser humano, conscientizando-o sobre como sua saúde está diretamente relacionada ao seu desenvolvimento e, conseqüentemente, à produtividade. A missão é complexa, requerendo compromisso e cooperação mútua do colaborador e da organização.

Consoante Limongi-França e Morilha (2005), o aprimoramento das ações corporativas de qualidade de vida tem sido impulsionado pela humanização do trabalho e pelo movimento da responsabilidade social, incrementado pelo conceito de sustentabilidade. Muitas empresas concretizam ações destinadas à qualidade de vida no trabalho, mas sem uma avaliação de sua efetividade e, muitas vezes, sem sequer compreender o que seja QVT. Na definição dos autores mencionados, é importante saber qual é a opinião dos colaboradores acerca de suas condições de trabalho, pois permite obter dados que poderão ser úteis aos gestores no mapeamento de necessidades, bem como de pontos de alavancagem e oportunidades. A cada dia, esse tipo de abordagem tem sido mais valorizado por instituições públicas ou privadas que se propõem a investigar o trabalho humano.

Em termos práticos, sendo as pessoas o ativo mais importante das empresas, supõe-se que as mesmas devam ser valorizadas como tal. A ideia da qualidade de vida no trabalho é algo essencial para manter a satisfação profissional (ROSA; PILATTI, 2006).

Atualmente, com as mudanças políticas, econômicas e históricas que surgem de forma rápida, cabe alertar as entidades da Administração Pública sobre a importância de políticas de gestão de pessoas e de QVT alinhadas com a missão, visão e objetivos da organização, assim como levando em consideração os anseios e necessidades de seu capital humano, que atualmente é considerado por muitos como o principal ativo de uma organização, seja ela pública ou privada.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Bem-estar e o fator realização no trabalho

As definições sobre o conceito de bem-estar ainda não são totalmente claras (SIQUEIRA e PADOVAM, 2008), o que também ocorre com a qualidade de vida no trabalho, pelo seu escopo amplo. Os conceitos utilizados pelos pesquisadores para tratar o assunto são diversos, passando por conceitos positivos como satisfação com o trabalho, segundo Amaral e Siqueira (2004) ou negativos como *burnout*, conforme Maslach; Schaufeli; Leiter (2001) ou, até mesmo, estresse, para Byrne (1994).

Mônaco e Guimarães (1999) reconhecem que a qualidade de vida no trabalho está relacionada com o projeto ergonômico, referente à organização, limpeza, segurança, conforto ambiental, controle da poluição física, acústica, controle da temperatura, luminosidade, benefícios sociais, relações de trabalho e ambiente social.

Siqueira e Gomide Jr. (2004) relatam que a concepção do bem-estar no trabalho está atrelada aos conceitos consolidados pela Psicologia Organizacional e do Trabalho, ou seja, satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo. Esses conceitos estão vinculados, de forma positiva, com o trabalho e com a empresa, envolvendo, respectivamente, satisfação, envolvimento e comprometimento afetivo.

O bem-estar subjetivo não pode ser investigado sem considerar a estrutura de um modelo hierárquico de felicidade no qual o bem-estar no trabalho é uma construção psicológica multidimensional integrada pela satisfação e envolvimento com o trabalho e pelo comprometimento organizacional afetivo (SIQUEIRA e PADOVAM, 2008). Esta estrutura envolve três definições. Para Locke (1976), um trabalho ou experiências de trabalho podem resultar em um estado emocional positivo ou de prazer, melhor traduzido como satisfação no trabalho.

Lodahl e Kejner (1965) defendem que envolvimento com o trabalho é um "[...] grau em que o desempenho de uma pessoa no trabalho afeta sua autoestima"

Mowday; Steers; Porter (1979, p. 225) entendem comprometimento organizacional afetivo como a identificação que existe entre uma pessoa e uma organização em particular.

Essa identificação leva o indivíduo a desejar permanecer afiliado à organização para participar da realização de tais objetivos.

A satisfação no trabalho possui vínculos afetivos positivos com a satisfação que o colaborador alcança com a chefia e com os colegas de trabalho, como também a satisfação com a remuneração da organização, as oportunidades de promoção estabelecidas pela política de cargos e salários e a satisfação na realização das suas atribuições, segundo Siqueira e Padovam (2008). É uma concepção multidimensional, que envolve avaliações prazerosas específicas no ambiente de trabalho (SIQUEIRA e GOMIDE JR, 2004).

Segundo Oliveira e Limongi-França (2005), todas as ações que a empresa e os empregados desenvolvem estão ligadas à gestão da qualidade de vida no trabalho. As ações organizacionais em qualidade de vida no trabalho precisam ser planejadas de forma cuidadosa, podendo fornecer elementos importantes e indispensáveis pra estruturação de recursos humanos.

O comprometimento organizacional afetivo demonstra a existência de um relacionamento positivo entre o empregado e o empregador, além da alta identificação com os objetivos da organização (BORGES-ANDRADE, 1994) e do reconhecimento de que estar ligado àquela organização causará uma repercussão positiva na vida do indivíduo (SIQUEIRA e PADOVAM, 2008).

O entusiasmo, orgulho, contentamento, confiança, apego e dedicação são expressões dos sentimentos positivos relacionados à ligação afetiva do indivíduo com uma organização que lhe proporciona experiências emocionais positivas (SIQUEIRA, 1995). O comprometimento afetivo demonstra que o conceito de bem-estar no trabalho está ligado à visão de que o relacionamento do indivíduo com a organização que o emprega se baseia na interação de suas experiências positivas e prazerosas. Caso contrário, o indivíduo poderia vivenciar sentimentos negativos ou de desprazer por estar trabalhando na organização, o que ocasionaria a falta do compromisso afetivo e as consequentes experiências negativas na atividade laboral diária (SIQUEIRA e PADOVAM, 2008).

Para Siqueira e Padovam (2008), o elevado nível de bem-estar no trabalho só será observado com o relato dos trabalhadores de que estão satisfeitos com o trabalho, que reconhecem estarem envolvidos com as tarefas que realizam e, finalmente, com a revelação do compromisso afetivo que eles possuem com a organização empregadora.

Em suas considerações finais, Siqueira e Padovam (2008) afirmam que as teorias sobre bem-estar comungam uma forte reação à ênfase que a psicologia dá à infelicidade e ao sofrimento em detrimento aos antecedentes e consequências do funcionamento psicológico positivo. O desafio que tem atraído pesquisadores de bem-estar reside na busca de introduzir um conceito diferente daquele que tem atraído os estudiosos e profissionais da psicologia, que é o de apresentar visões novas do funcionamento psíquico positivo. A partir da década de 1980, articulou-se melhor esse esforço quando o conceito de bem-estar psicológico foi concebido.

Seligman e Csikszentmihalyi (2000) fortaleceram esse conceito ao apresentarem os pressupostos de uma psicologia positiva. Entende-se assim uma ciência que se preocupa com a experiência subjetiva positiva, com traços individuais positivos e com instituições positivas, o que poderá contribuir com a melhoria da qualidade de vida das pessoas, bem como na prevenção de patologias. Esse esforço poderia levar os cientistas e profissionais a propor alternativas que levariam os indivíduos, as comunidades e sociedades a florescerem (SIQUEIRA e PADOVAM, 2008).

Segundo Silva e Marchi (1997), à medida que o indivíduo sente-se valorizado ao trabalhar, mostra-se comprometido, melhorando sua qualidade de vida e seu grau de satisfação em relação ao trabalho, reduzindo, assim, o estresse laboral. As empresas, por sua vez, são beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, tendo um menor absenteísmo e rotatividade, assim como um menor número de acidentes, maior produtividade e melhor imagem do ambiente laboral.

2.2 Conceituação de QVT

Conceituar QVT não é algo simples ou pontual, sendo que não existe consenso entre os pensadores da área sobre seu significado; logo, o estudo buscará abordar, de maneira breve, as diferentes concepções adotadas até o presente momento.

Segundo Limongi-França (1997, p. 80), “a 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 autora elenca diversas ciências que contribuem de maneira significativa para o aprimoramento do estudo de QVT, destacando a psicologia, a ecologia, a ergonomia, a sociologia, a saúde, a economia, a administração e a engenharia.

Fernandes e Gutierrez (1988), após realizarem exaustiva revisão bibliográfica sobre o tema, atribuem à QVT um conceito que envolve o atendimento de necessidades e aspirações humanas, buscando a humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa. Para os autores, o conceito engloba a adoção de métodos participativos que visam modificar o ambiente de trabalho, criando uma situação mais favorável à satisfação profissional e pessoal dos colaboradores.

Schmidt e Dantas (2006) atribuem a dificuldade de conceituação de QVT ao fato de tratar-se de uma expressão abrangente e dotada de grande subjetividade. Para se estabelecer uma compreensão adequada sobre QVT, deve-se passar também pelos conceitos de satisfação, motivação, saúde e segurança no trabalho, fatores diretamente ligados ao bem-estar do trabalhador na organização. Outra dificuldade é a aplicação da expressão QVT na justificativa de mudanças organizacionais que nem sempre focam o trabalhador.

A justificativa do interesse dos estudiosos e empresários no assunto QVT, segundo Honório e Marques (2001), seria dada pelo fato de que essa ferramenta poderia auxiliar a alavancagem de ganhos de produtividade e competitividade das empresas, amparada pela possibilidade de resgate da discussão sobre o sentido do trabalho humano e o reconhecimento do trabalhador. Visto isso, os autores deixam claro que percebem QVT como uma forma de obter excelência empresarial e aumento produtivo pela satisfação das necessidades de seus membros, criando condições de trabalho que ofereçam: cargos produtivos e satisfatórios, atividades significativas e desafiadoras, sistemas de recompensa inovadores, *feedback* constante, possibilidade de participação nas decisões e na solução de problemas e oportunidades de realização pessoal e profissional.

Paiva e Marques (1999) estabelecem quatro etapas evolutivas do conceito de QVT, sendo que, no início, era definida a partir das reações e percepções das pessoas em relação ao trabalho, sendo que o foco era dirigido à satisfação de necessidades individuais como forma de enriquecer as experiências de trabalho.

Mais tarde, QVT foi adotada como um método, sendo definida em termos de técnicas específicas usadas para reformular o trabalho. Em seguida, foi definida como um movimento, uma ideologia a ser promovida em função de seus valores sociais positivos. Por fim, foi adotada como um conceito mais amplo, envolvendo todos os tipos de programas e perspectivas, criando expectativas não realistas acerca de sua

abrangência e de seus resultados e gerando confusões sobre o que esse conceito realmente representa.

Pilatti e Bejarano (2005) atribuem a causa da polissemia do conceito de QVT à linha tênue que separa esse assunto de temas como saúde, satisfação, motivação, condições de trabalho, estresse, estilos de liderança, ecologia, condições econômicas, dentre outros que também permeiam esse conceito. Os autores veem QVT como um indicador da qualidade da experiência humana no ambiente de trabalho. Assumem que é um conceito estreitamente ligado à satisfação dos funcionários quanto à sua capacidade produtiva em um ambiente de trabalho seguro, de respeito mútuo, com oportunidades de treinamento e aprendizagem e com equipamentos e facilidades adequadas para o desempenho de suas funções. Abordam, ainda, dois objetivos básicos dos programas de QVT: aumentar a produtividade e melhorar as circunstâncias físicas e mentais sob as quais as pessoas atuam.

QVT é um conceito amplo e relativamente impreciso. Seus contornos são múltiplos. As definições guardam entre si, como ponto comum, o entendimento de que QVT é um movimento de reação ao rigor dos métodos tayloristas e, por extensão, um instrumento que tem por objetivo propiciar uma maior humanização do trabalho, o aumento do bem-estar dos trabalhadores e uma maior participação dos mesmos nas decisões e problemas do trabalho (PILATTI; BEJARANO, 2005, p. 102).

Descanio e Lunardelli (2007) reconhecem a existência de diversas concepções acerca da QVT, porém entendem que esta pode ser definida como um programa que visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador que desenvolve suas atividades na organização, tendo como premissa que as pessoas são mais produtivas quando estão engajadas e satisfeitas com o próprio trabalho.

Segundo Fernandes (1996), apesar de os autores apresentarem enfoques diferentes sobre o conceito da expressão “Qualidade de Vida no Trabalho”, eles concordam que o tema volta-se para a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, buscando aumentar a satisfação do trabalhador e, concomitantemente, a produtividade da empresa.

2.3 Abordagens sobre QVT

Esse tópico trata das abordagens levantadas por diferentes autores sobre o tema QVT, onde serão observados instrumentos, fatores, visões e concepções evolutivas criadas a fim de se conseguir estudar mais detalhadamente e com maior respaldo teórico o assunto.

Fernandes (1996) considera a busca por qualidade de vida no trabalho algo indispensável à produtividade e competitividade, essenciais à sobrevivência de toda e qualquer empresa. Com isso, faz-se necessário estabelecer ferramentas e mecanismos que mensurem os níveis de satisfação dos empregados em relação às suas condições de trabalho, sendo questão-chave para o sucesso empresarial.

Presentemente, mais do que nunca, observa-se uma movimentação intensa na busca de novas formas de gerir as empresas e seus recursos de toda ordem, principalmente os recursos humanos, visando aumentar sua rentabilidade. Muitas dessas tentativas, em termos do gerenciamento da força de trabalho, não são mais que paliativos e campanhas panfletárias ou estratégias paternalistas, não modificando em profundidade as práticas administrativas tradicionais, com reflexos pouco significativos nos resultados globais das organizações e menos ainda no que tange ao atendimento das necessidades e expectativas das pessoas (FERNANDES, 2006, p. 13).

Vasconcelos (2001) cita que a adoção de programas de QVT proporcionou ao indivíduo maior tolerância ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho e melhor relacionamento, o que também beneficiou as empresas, resultando em uma força de trabalho mais saudável, menor absenteísmo, menor rotatividade de pessoal, menor número de acidentes, menor custo de saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem e um ambiente de trabalho mais agradável.

Diante da necessidade de sobrevivência, as empresas veem nos programas de QVT um auxílio na busca por modernização e competitividade, sendo que o indivíduo auxilia diretamente a obtenção de melhores resultados por estar mais bem integrado ao seu *habitat* de trabalho. “Os programas pode contribuir para implementar ações, políticas e programas em maior sintonia de gerenciamento e visão estratégica entre as demandas tecnológicas e mercadológicas” (LIMONGI-FRANÇA, 1997, p. 83).

2.3.1 Ciências que contribuem para o estudo de QVT

Albuquerque e Limongi-França (1998) observam que o assunto QVT pode ser interpretado de várias maneiras, dependendo do foco em que é abordado. Provém do foco médico, primando pela ausência de doenças da pessoa, até as exigências de recursos, buscando o atendimento das necessidades e demandas coletivas em determinadas situações. Nesse aspecto multidisciplinar, os autores identificam diversas ciências que têm contribuído de maneira significativa para os estudos de QVT:

Saúde: nessa área, a ciência tem buscado preservar a integridade física, mental e social do ser humano e não apenas atuar sobre o controle de doenças, gerando avanços biomédicos e maior expectativa de vida;

Ecologia: vê o homem como parte integrante e responsável pela preservação do ecossistema dos seres vivos e dos insumos da natureza;

Ergonomia: estuda as condições de trabalho ligadas à pessoa. Fundamenta-se na medicina, na psicologia, na motricidade e na tecnologia industrial, visando ao conforto na operação;

Psicologia: juntamente com a filosofia, demonstra a influência das atitudes internas e perspectivas de vida de cada pessoa em seu trabalho e a importância do significado intrínseco das necessidades individuais para seu envolvimento com o trabalho;

Sociologia: resgata a dimensão simbólica do que é compartilhado e construído socialmente, demonstrando as implicações de quem influencia e é influenciado nos diversos contextos culturais e antropológicos da empresa;

Economia: enfatiza a consciência de que os bens são finitos e que a distribuição de bens, recursos e serviços deve envolver de forma equilibrada a responsabilidade e os direitos da sociedade;

Administração: procura aumentar a capacidade de mobilizar recursos para atingir resultados, em ambientes cada vez mais complexos, mutáveis e competitivos, e

Engenharia: elabora formas de produção voltadas para flexibilização da manufatura, armazenamento de materiais, uso de tecnologia, organização do trabalho e controle de processos.

2.3.2 Visão Biopsicossocial

Limongi-França (1997) observa que a construção da QVT ocorre a partir do momento em que se observa a empresa e as pessoas como um todo, o que a autora definiu como enfoque biopsicossocial. Esse posicionamento 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. O conceito teve origem na medicina psicossomática e propõe uma visão integrada do ser humano, opondo-se à abordagem cartesiana, que divide o ser humano em partes. A visão biopsicossocial está assim fundamentada:

Dimensão biológica: diz respeito às características físicas que o indivíduo herda ou adquire ao nascer e também durante toda vida. Inclui metabolismo, resistência e vulnerabilidade de seus órgãos e sistemas;

Dimensão psicológica: esta dimensão refere-se aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes, que formam a personalidade de cada pessoa e seu modo de perceber e posicionar-se diante das demais pessoas e das circunstâncias que vivencia, e

Dimensão social: revela os valores socioeconômicos, a cultura e as crenças, o papel da família e as outras formas de organizações sociais, no trabalho e fora dele, os sistemas de representação e a organização da comunidade a que cada pessoa pertence e da qual participa. O meio ambiente e a localização geográfica também formam a dimensão social.

Desta maneira, entender os programas de QVT dentro de uma concepção biopsicossocial implica em assumir que as ações gerenciais irão atuar nas três dimensões citadas. Na dimensão biológica, os programas de QVT preocupam-se com os aspectos biológicos do trabalho e do ambiente no qual o indivíduo está inserido. Nessa dimensão, procura-se compreender as características genéticas e questões físico-químicas que podem afetar o indivíduo na sua interação com seu trabalho. Na dimensão psicológica, são consideradas as questões afetivo-emocional-cognitivas, conscientes ou não, advindas do trabalho ou do indivíduo, que podem afetar a execução natural do trabalho. Na dimensão social, a preocupação se encontra na definição dos valores, a formação dos grupos, os aspectos culturais e coletivos que interferem no ambiente de trabalho (ALBUQUERQUE; LIMONGI-FRANÇA, 1998).

O tema QVT tem sido centro de discussões em todas as áreas da sociedade. Diversos estudos e análises sobre o assunto foram realizados por renomados autores com o escopo de identificar as causas da satisfação ou insatisfação das pessoas em relação à sua ocupação, os fatores relacionados à motivação e ao nível de desempenho no trabalho, dentre outros, e muito têm se enfatizado sobre os resultados positivos obtidos quando a organização prestigia as pessoas que emprega, oferecendo-lhes condições adequadas e tratamento equânime.

O propósito de um programa de qualidade de vida no ambiente de trabalho é facilitar mudanças no estilo de vida do ser humano, conscientizando-o sobre como sua saúde está diretamente relacionada ao seu desenvolvimento e, conseqüentemente, à produtividade. A missão é complexa, requerendo compromisso e cooperação mútua do empregado e empregador.

Consoante Limongi-França e Morilha (2005), o aprimoramento das ações corporativas de qualidade de vida tem sido impulsionado pela humanização do trabalho e o movimento da responsabilidade social, incrementado pelo conceito de sustentabilidade. Muitas empresas concretizam ações destinadas à qualidade de vida no trabalho, mas sem uma avaliação de sua efetividade e, muitas vezes, sem sequer compreender o que seja QVT.

Conhecer a opinião dos colaboradores sobre suas condições de trabalho é relevante, pois possibilita obter dados que poderão ser de grande valia aos gestores no mapeamento de necessidades, bem como de pontos de alavancagem e oportunidades. Este tipo de sondagem vem sendo cada vez mais prestigiado pelas instituições, sejam elas públicas ou privadas, nas investigações sobre o trabalho humano.

2.4 Fundamentos de QVT

Existem várias conceituações e formas metodológicas de abordagem em QVT. Independentemente do conceito que os diversos autores adotam, é preciso enfatizar que as categorias não podem ser vistas de forma excludente ou limitadas, mas de forma sistêmica e em constante interação. Não existe um modelo único, consensual, entretanto neste estudo será adotado o modelo proposto por Ferreira (2006).

Qualidade de vida sempre foi objeto de discussão pelo ser humano e tem recebido uma variedade de concepções ao longo dos anos, todavia, como destacam Souza e Carvalho *apud* Santos (2008), sua definição ainda é imprecisa, inexistindo um consenso teórico a respeito do assunto. Trata-se de tema com alta carga valorativa; cada indivíduo o analisa a

partir de seus conhecimentos, experiências, nível cultural, tornando-se, assim, um argumento vasto, pois além de envolver diferentes domínios da vida relacionada às mudanças sociais, políticas e ideológicas, implica, também, o modo como o indivíduo interage com o meio.

Carlini *apud* Bartoski e Stefano (2007) preceitua qualidade de vida como condições que podem influenciar a percepção do indivíduo, seus sentimentos e comportamentos, incluindo, mas não se limitando, à sua condição de saúde e às intervenções médicas. Maya (1984, p.2) destaca:

O conceito de qualidade de vida compreende uma série de variáveis, tais como: a satisfação adequada das necessidades biológicas e a conservação de seu equilíbrio (saúde), a manutenção de um ambiente propício à segurança pessoal, a possibilidade de desenvolvimento cultural, e, em último lugar, o ambiente social que propicia a comunicação entre os seres humanos, como base de estabilidade psicológica e da criatividade.

Na opinião de Kahn *apud* Rodrigues (2001, p. 98):

Uma crescente quantidade de atenção tem sido dada às necessidades de renda das pessoas, cuidados médicos e outros serviços. Entretanto, a Qualidade de Vida é definida não só pelo que é feito para pessoas, mas também pelo que elas fazem por si próprias e pelos outros.

Considerando o ponto de vista pessoal, qualidade de vida é “a percepção de bem-estar, a partir das necessidades individuais, ambiente social e econômico e expectativas de vida” (LIMONGI-FRANÇA, 2001, p. 5). Sob a ótica profissional, representa a necessidade de valorização das condições de trabalho, definição de procedimentos da tarefa em si, do cuidado com o ambiente físico e dos bons padrões de relacionamentos (*ibidem*).

Nos últimos anos, o homem tem dado uma atenção especial a essa questão, e isso não se restringe apenas à vida pessoal. É possível encontrar executivos que abdicam de altos salários ou benefícios atraentes para se dedicarem aos cuidados com a sua saúde, com a família e desfrutar de algumas horas de lazer. Se por um lado o ser humano está mais preocupado consigo, por outro, as instituições buscam alternativas que mitiguem o estresse causado pelas pressões do trabalho. Afinal, sem a presença plena e efetiva dos talentos corporativos, dificilmente uma organização sobrevive.

2.5 Qualidade de Vida no Trabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência; com outros nomes, em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa (RODRIGUES, 2001, p. 76).

Não se pode aviltar, por exemplo, os preceitos de Euclides de Alexandria sobre os princípios de geometria, que foram utilizados, há 300 anos a.c, para melhorar o método de trabalho empregado pelos agricultores à margem do rio Nilo, ou a “Lei das Alavancas”, de Arquimedes, que em 287 anos a.c veio reduzir o esforço físico de muitos trabalhadores. Entretanto, foi somente nos séculos XVIII e XIX, com a sistematização dos métodos de produção, que as condições de trabalho e a influência destas na produção e moral do trabalhador vieram a ser analisadas cientificamente (*ibidem*).

Com estudos iniciados na década de 50, o assunto Qualidade de Vida no Trabalho é visto como complexo e necessário para as organizações. “Essa competência foi desenvolvida de disciplinas do campo da saúde, evoluindo para englobar dimensões da Psicologia, Sociologia e Administração, e, em sua essência, é discutida dentro de enfoque multidisciplinar humanista” (LIMONGI-FRANÇA, 2003, p. 20).

Para Handy (1978) e Rodrigues (2001), o trabalho assume proporções enormes na vida do homem contemporâneo. Diz o autor que “talvez as organizações sejam atualmente o meio principal para o homem adquirir sua identidade, buscar seu ego ideal”. O trabalho é vital e pode ser visto como parte inseparável da vida humana. Logo, faz-se necessária uma análise da vida do trabalhador além do universo corporativo, para que a importância e interligação dessas “duas vidas” possam ser medidas.

As características do mundo moderno, cuja tônica é a celeridade, precisão, excesso de atividades, informações instantâneas e exigências de alto nível de qualificação profissional, têm causado profundas transformações no contexto empresarial, afetando a maioria dos trabalhadores e provocando transtornos para a sua saúde física e mental. Intensifica-se, então, a preocupação com a qualidade de vida no universo corporativo. Mas, qual a conceituação de *Qualidade de Vida no Trabalho*?

O tema tem sido tratado como um leque amplo e geralmente confuso. As definições de QVT variam desde cuidados médicos e de segurança até atividades voluntárias nas áreas de lazer e motivação, sendo que a maioria desses conceitos leva à discussão das condições de

vida e de bem-estar de pessoas, grupos e comunidades (LIMONGI-FRANÇA e MORILHA, 2005).

Fernandes (1996) defende que “não se pode falar em qualidade de produtos e serviços se aqueles que vão produzi-los não têm qualidade de vida no trabalho”.

Walton *apud* Limongi-França (2001, p. 6) conceitua QVT como sendo “valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”.

Para Nadler e Lawler, citado por Fernandes (1996, p. 44), “qualidade de vida no trabalho é vista como uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações”.

Segundo Chiavenato (1996), “a qualidade de vida no trabalho representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer as suas necessidades pessoais através de suas experiências na organização”. Ela não é determinada apenas pelas características individuais (necessidades, valores, expectativas) ou situacionais (estrutura organizacional, tecnologia, sistemas de recompensas), mas pela atuação sistêmica de ambas.

Fernandes (1996) frisa que, não obstante a qualidade de vida dependa de condições favoráveis de trabalho, existem outros aspectos – organizacionais, ambientais e comportamentais – que, tecnicamente bem administrados e corretamente combinados, influenciam o projeto dos cargos, refletindo-se beneficentemente na satisfação e na produtividade. E conclui a autora, afirmando que “a tecnologia de QVT refere-se a esforços no sentido de melhorar ou humanizar a situação de trabalho, orientados por soluções mais adequadas que visem à reformulação do desenho dos cargos, tornando-os mais produtivos em termos de empresa e mais satisfatórios para os executores”. (FERNANDES, 1996, p. 44).

A qualidade de vida no trabalho, na visão de Fernandes e Gutierrez *apud* Limongi-França (2003, p. 32), é afetada, ainda, por questões comportamentais que dizem respeito às necessidades humanas e aos tipos de comportamentos individuais no ambiente corporativo, como, entre outros, variedade, identidade de tarefa e retroinformação.

Nos últimos tempos, a qualidade de vida no trabalho adquiriu novo impulso, pois os gestores têm buscado combater os efeitos negativos sobre os trabalhadores de uma economia globalizada. De características essencialmente operacionais e legisladas, a QVT ascendeu, gradativa e sistematicamente, para ações corporativas estratégicas. A responsabilidade dos profissionais envolvidos com o tema tem início em questões de saúde e segurança,

expandindo-se para qualidade pessoal, qualificação profissional e cultural, planejamento, trabalho voluntário e cidadania. (LIMONGI-FRANÇA, 2003).

Considerando-se a QVT como a busca contínua da melhoria dos processos de trabalho que necessitam ser construídos, não apenas para incorporar as novas tecnologias, mas também para aproveitar o potencial humano – individual e em equipe – o tema é tratado como um fator a ser explorado e propagado.

Não obstante os autores apresentem enfoques diferenciados, a revisão da literatura especializada no assunto mostra que a maioria se volta para algo comum – a conciliação dos interesses individuais com os da organização. Destarte, a qualidade de vida no ambiente laboral representa uma temática de profunda relevância, pois possibilita ações assertivas de desenvolvimento do capital humano para fazer frente às perspectivas de futuro dos negócios, dos processos organizacionais e da evolução dos profissionais.

2.6 Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho

Fernandes (1996, p. 46) esclarece que há agentes intervenientes na qualidade de vida das pessoas quando em situação de trabalho que, dependendo do seu competente gerenciamento, proporcionarão condições favoráveis ao melhor desempenho e produtividade. Especialistas no assunto, Walton (1973), Belager (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Werther e Davis (1983), Limongi-França (2001 e 2003), dentre outros, estruturaram modelos que identificam fatores e indicadores determinantes da QVT nas organizações, oferecendo-lhes, assim, orientação e subsídios para a promoção de melhorias nas condições de vida de seus recursos humanos.

De acordo com Limongi-França (2001, p. 12), os indicadores para Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho (G-QVT):

São ferramentas de planejamento e decisão que permitem clareza de critérios, objetividade de avaliação, facilidade de levantamento de informações, visibilidade de dados, efeitos de determinadas ações. A ideia é – através de indicadores – viabilizar maior capacidade estratégica, gerencial e operacional para questões de qualidade de vida no trabalho.

Ainda que existam muitos modelos teóricos disponíveis, expõe-se, a seguir, uma síntese dos que mais se destacam.

2.6.1 Modelo de Walton

Walton (1975) é o primeiro autor norte-americano que fundamenta, explicitamente, um conjunto de critérios sob a ótica organizacional, iniciando importante linha de pesquisa de satisfação em qualidade de vida no trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2003, p. 25).

Para Walton *apud* Rodrigues (2001, p. 81), “a expressão Qualidade de Vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”.

O autor propõe um modelo dividido em oito categorias de medição, com o intuito de aferir o nível de qualidade de vida no trabalho do indivíduo nos mais diferentes aspectos relativos ao trabalho. O Quadro 1 indica os critérios presentes no instrumento de QVT:

Quadro 1 – Categorias conceituais de QVT

FATORES	DIMENSÕES
1. Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa Justiça na compensação Partilha dos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários
2. Condições do trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informações sobre o processo total do trabalho
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva 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 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: Walton *apud* Fernandes (1996. p. 48).

2.6.2 Modelo de Belanger

Belanger considera os seguintes aspectos para análise da qualidade de vida nas organizações: o trabalho em si, o crescimento pessoal e profissional, tarefas com significado, funções e estruturas abertas (FERNANDES, 1996, p. 55).

2.6.3 Modelo de Hackman e Oldham

Hackman e Oldham (1975 citado por FERNANDES, 1996 p. 55), propõem um modelo apoiado em características objetivas do trabalho. Segundo eles, a qualidade de vida no trabalho pode ser avaliada em termos de: dimensões da tarefa, identificando seis atributos importantes para a satisfação no trabalho, como: variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, inter-relacionamento, autonomia e *feedback*; estados psicológicos críticos, envolvendo a percepção do significado do trabalho, da responsabilidade pelos resultados e o conhecimento dos reais resultados; resultados pessoais e de trabalho, incluindo a satisfação geral, a motivação interna para o trabalho, o absenteísmo e rotatividade baixa.

2.6.4 Modelo de Westley

De acordo com Fernandes (1996, p. 52) e Rodrigues (2001, p. 886), outro modelo que tem sido apontado pela literatura é o de Westley (1979), segundo o qual a avaliação da qualidade de vida nas organizações pode ser examinada basicamente através de quatro indicadores fundamentais: o político, o econômico, o psicológico e o sociológico. Os problemas políticos trariam como consequência, a insegurança; o econômico, a injustiça; o psicológico, a alienação; e o sociológico, a anomia.

2.6.5 Modelo de Werther e Davis

Neste modelo, os autores especificam elementos organizacionais, ambientais e comportamentais como aspectos que influenciam o projeto de cargos em termos de qualidade de vida no trabalho (FERNANDES, 1996, p. 54).

2.6.6 Modelo de Limongi-França

Limongi-França (1997) destaca a interdependência de fatores biológicos, psicológicos sociais e organizacionais na avaliação da QVT, denominando o modelo de Biopsicossocial e Organizacional. O fator biológico relaciona-se às características físicas herdadas ou adquiridas ao nascer e durante toda a vida; o fator psicológico refere-se aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou não; a dimensão social incorpora os valores, as crenças, o papel na família, no trabalho e em todos os grupos e comunidades a que cada pessoa pertence e participa e que possam interferir na realização das atividades dentro da organização; e o fator organizacional foca o investimento em pessoas, o humanismo e a competitividade.

2.7 Gestão da QVT

Observe-se, ancorado em Limongi-França (2003, p.147), a crescente consciência ou percepção da importância de Qualidade de Vida no Trabalho para o administrador, independente de sua área de atuação ou nível de formação; o chão da fábrica é o tradicional alvo de programas de saúde ocupacional e de segurança no trabalho, porém, QVT passa a englobar outras categorias de colaboradores, incluindo a gerência e alta direção.

A autora acrescenta:

Embora, historicamente, QVT esteja mais associada a questões de saúde e segurança no trabalho, seu conceito passa a sinalizar a emergência de habilidades, atitudes e conhecimentos em outros fatores, abrangendo associações com produtividade, legitimidade, experiências, competências gerenciais e integração social (p. 147).

Cabe ressaltar que:

O ser humano traz consigo sentimentos, ambições; cria expectativas, envolve-se, busca o crescimento dentro daquilo que desenvolve e realiza. Então, é preciso que deixemos de lado aquela ideia de que o homem trabalha tão 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. É necessário que saibamos que, cada vez que ele entra na empresa, está entrando um “ser” integrado e indivisível, com direito a todos os sonhos de auto-estima e auto-realização (MORETTI, 2005).

Na era pós-industrial, o sucesso de uma empresa consiste mais em suas capacitações intelectuais e sistemas do que em seus ativos físicos. A capacidade de gerenciar o intelecto humano – e de convertê-lo em produto e serviço útil – está se tornando a habilidade executiva fundamental do momento (LIMONGI-FRANÇA, 2003 p. 79).

Juntamente com as ações de gestão da qualidade de processos e produtos e a evolução da consciência social e do direito à saúde, reforçada pela necessidade de renovação do estilo de vida, multiplicam-se as pesquisas, práticas e esforços gerenciais na direção da qualidade pessoal e, nesse cenário, são construídos novos desenhos de Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2001, p. 6).

Em entrevista a www.rh.com.br (6 de agosto de 2007), Mario César Ferreira, psicólogo, professor adjunto do Departamento de Psicologia Social e do Trabalho do Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília e doutor em Ergonomia pela *École Pratique des Hautes Etudes* (Paris/França) declara:

Há duas perspectivas de QVT, que, no fundamental, opõem-se. De um lado, a QVT do tipo assistencialista – ofurô corporativo – que se caracteriza por um cardápio de atividades do tipo *anti-estresse*, como, por exemplo, dança de salão, ioga, massagens terapêuticas. De outro lado, uma QVT do tipo preventiva que se caracteriza por uma política cujo foco de atuação reside nas mudanças das condições da organização e das relações sócio-profissionais de trabalho. Nesse caso, a QVT é um instrumento

fundamental de gestão organizacional e a possibilidade de sucesso depende, principalmente, de um novo modelo de gestão do trabalho. Essa perspectiva, certamente, é a que veio para ficar.

A Qualidade de Vida no Trabalho deve ser considerada como uma gestão dinâmica, porque as organizações e as pessoas mudam constantemente, e é contingencial, pois depende da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida. Além disso, pouco resolve atentar-se para fatores físicos, já que os aspectos sociológicos e psicológicos interferem igualmente na satisfação dos indivíduos em situação de trabalho; sem deixar de considerar 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. (FERNANDES, 1996, p. 46).

Os paradigmas de gestão organizacional do novo século seguramente assestam para uma atuação gerencial socialmente responsável e muito mais preocupada com as condições de trabalho de seu principal ativo: os colaboradores. “(...) afinal, são eles os protagonistas da produção de riquezas – monetárias, materiais, simbólicas”, sinaliza Mario César Ferreira, em matéria publicada no site www.rh.com.br em 2007.

Todavia, Fernandes (1996, p. 106) alerta que “muitas estratégias inadequadas de implantação da Qualidade de Vida no Trabalho geralmente são oportunistas e imediatistas e não passam de modismos frequentemente experimentados”. Sabe-se que o trabalhador é considerado parte importante da organização, especialmente na implantação dos programas de Qualidade Total, porém, alguns dirigentes têm subestimado a necessidade de uma estratégia orientada para o monitoramento de itens de controle na gestão de Recursos Humanos.

Assim sendo, um dos aspectos primordiais é desenvolver tecnologias que permitam a qualificação de itens de controle para o devido monitoramento; torna-se essencial mensurar a QVT com o intuito de se programar ações corretivas, evitando a repetição de causas e a potencialização de fatores intervenientes no nível de satisfação, o que se reflete diretamente na produtividade das empresas, podendo mesmo ser considerado uma das barreiras mais frequentes para o fracasso dos programas de Qualidade Total implantados nas organizações.

(ibidem).

3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Neste capítulo será apresentada a metodologia utilizada para a realização deste estudo. Serão expostos os critérios e procedimentos empregados para seleção e caracterização da amostra, os instrumentos de pesquisa, os procedimentos de coleta e análise dos dados.

Segundo Zanella (2006), método é um conjunto de processos necessários para alcançar os fins de uma investigação, ou seja, é o procedimento geral, o caminho percorrido em uma investigação. O método “concretiza-se como o conjunto das diversas etapas ou passos que devem ser dados para a realização da pesquisa” (CERVO & BERVIAN *apud* ZANELLA, 2006).

Para a classificação da pesquisa, tomou-se como base a taxonomia apresentada por Vergara (2000), que a qualifica em relação a dois aspectos: quanto aos fins e quanto aos meios de investigação. Quanto aos fins, a presente pesquisa classifica-se em descritiva, na medida em que “expõe determinadas características de determinada população ou de determinado fenômeno” (p. 47).

No tocante aos meios de investigação, o trabalho valeu-se de pesquisa de campo. Utilizou-se abordagem quantitativa – que se preocupa com representatividade numérica, isto é, com a medição objetiva e a quantificação dos resultados – com aplicação de escalas onde as informações foram registradas individualmente pelos participantes, tendo como finalidade medir as relações entre as variáveis: bem-estar e qualidade de vida no trabalho.

Buscou-se também comparar posicionamentos distintos de autores sobre o assunto. Além de livros foram consultados *sites*, artigos científicos e dissertações de mestrado que contribuíram auxiliando na compreensão de elementos de bem-estar e qualidade de vida nas organizações. Essa escolha foi fundamentada pela necessidade de oferecer ao local proposto uma pesquisa que se valesse de base conceitual aliada à constatação da percepção de como o bem-estar está relacionado à qualidade de vida dos servidores participantes e poderá constituir-se em um elemento essencial na conquista da tão almejada qualidade de vida.

3.1 Caracterização da organização locus de estudo

Inicialmente, a autora solicitou autorização para a coleta de dados no órgão em que trabalha. A opção lhe pareceu mais viável pela possível praticidade em enviar os questionários por meio do correio eletrônico institucional ou ainda pela criação de um link, a

partir do referido correio eletrônico, que possibilitasse aos respondentes uma garantia maior quanto ao anonimato. Contudo, ao receber uma resposta negativa por escrito, precisou procurar outro órgão público que concordasse em apoiar a pesquisa entre os servidores de seu quadro. Assim, o órgão escolhido foi consultado, ao que atendeu prontamente, autorizando a coleta de dados. Porém, como a autorização foi concedida especificamente para a coleta de dados, não é possível divulgar qual o órgão em que o estudo foi realizado.

O órgão em questão pertence à administração pública federal e atua na área da justiça do trabalho. Em sua unidade central, onde foi realizada a pesquisa, o quadro é composto por 428 servidores públicos. Dentre esses, 320 pertencem ao quadro efetivo do órgão, 77 são requisitados de outros órgãos da administração pública e 33 ocupam cargos de livre nomeação e de livre exoneração (chamados por alguns como servidores sem vínculo ou cargos em comissão). Dos servidores que pertencem ao quadro efetivo do órgão, 161 possuem função comissionada (FC) ou cargo em comissão (CC), ao passo que 159 não possuem. Dentre os servidores requisitados, 44 são ocupantes de FC ou CC e 31 não. Quanto ao número total de servidores em exercício, independente de serem do quadro efetivo, requisitados ou sem vínculo, 238 possuem FC ou CC, enquanto 190 não possuem.

O órgão possui outra sede, em local distinto, na qual há 97 servidores com função comissionada (FC) ou cargo em comissão (CC). Estes, pela dificuldade em acessá-los fisicamente, não foram considerados na definição da população. Esta foi reduzida para 141 pessoas, mas além dessa exclusão alguns servidores estavam afastados de seu local de trabalho devido a treinamentos externos, licenças e outros, porém a informação solicitada não pode ser fornecida tempestivamente para este estudo.

Embora a pesquisa tenha sido focada em aspectos que não necessariamente englobam remuneração, esses dados são importantes na medida em que permitem observar se os servidores ocupantes de FC ou CC, os quais recebem uma gratificação além de seu vencimento básico, identificam de forma satisfatória as ações empreendidas pelo órgão em que trabalham quanto à valorização de suas capacidades, surgimento de oportunidades e percepção de realização em suas atividades laborais cotidianas.

O órgão em que foi feita a pesquisa oferece atualmente ginástica laboral e promove periodicamente palestras de interesse geral, como saúde. Um dos temas abordados recentemente foi o diabetes. O referido órgão está vivenciando um momento de transição com a troca recente de chefia superior. Esse talvez seja o momento ideal para implementar

mudanças, aproveitando a oxigenação de ideias estimuladas pelo desejo de realização inerente ao ser humano quando assume novos desafios. Há cerca de um mês atrás, essa organização objeto da atual pesquisa lançou um projeto que visa promover ações que tratam dos aspectos comportamentais, de clima organizacional, relacionamentos interpessoais e qualidade de vida no trabalho.

3.2 População e amostra

Em relação ao universo da pesquisa, este foi delimitado a servidores ocupantes de FC ou CC, fossem eles do quadro, requisitados ou sem vínculo. A amostra utilizada foi não-probabilística por conveniência e o acesso à ela ocorreu de forma aleatória. Os servidores que estavam em suas respectivas salas no momento da distribuição dos questionários e que atendiam aos critérios definidos para a população foram convidados a responder às questões.

A amostra foi composta por 28 respondentes, os quais preencheram todos os campos de maneira válida. Os questionários respondidos inadequadamente foram desconsiderados. A amostra obtida foi pouco representativa em virtude do número reduzido de servidores encontrados no momento da aplicação e à necessidade de descartar questionários não preenchidos devidamente, como por exemplo com itens deixados em branco.

Os critérios de exclusão foram pertencer a grupos que não fazem parte do universo da pesquisa, em especial estagiários e colaboradores terceirizados de setores como copa, vigilância e recepção.

3.3 Instrumentos de pesquisa

Para a pesquisa, utilizou-se dois instrumentos validados para elaborar um questionário consoante com os objetivos específicos estipulados. Um deles foi a escala de bem-estar no trabalho (EBET), construída e validada por Paschoal e Tamayo (2008). A referida escala é composta por treze itens de afeto negativo, nove itens de afeto positivo e nove itens referentes à escala de expressividade/realização no trabalho. Para esta pesquisa, optou-se por excluir os sentimentos (afeto positivo e afeto negativo), pelo seu caráter subjetivo e pela necessidade de delimitar o estudo. Os itens de realização/expressividade foram considerados de forma idêntica à validada pelos autores citados neste parágrafo e uma escala de concordância de cinco pontos (1= discordo totalmente; 2= discordo; 3= concordo em parte; 4= concordo e 5= concordo totalmente) foi utilizada.

O outro instrumento utilizado na elaboração do questionário foi uma adaptação do modelo de Walton para avaliação da QVT, desenvolvida por Timossi e Pedroso (2009). O instrumento por eles proposto tratou-se de uma escala intervalar do tipo Likert, contínua, crescente e de cinco pontos (1= muito insatisfeito; 2= insatisfeito; 3= nem satisfeito nem insatisfeito; 4= satisfeito e 5= muito satisfeito). Os critérios do estudo desses autores, que eram sete, precisaram ser reduzidos a dois, os quais foram uso e desenvolvimento das capacidades e oportunidades de crescimento e segurança, adaptados para capacidades e oportunidades que surgem no trabalho. A escolha dos fatores deveu-se ao fato de refletirem percepções sobre valorização e reconhecimento dos servidores, estando alinhados com os itens referentes à realização no trabalho, um dos elementos adaptados da EBET, a outra escala utilizada na pesquisa.

Os demais itens da escala de Timossi e Pedroso (2009) são: salário justo e adequado; condições de trabalho; integração social no trabalho; respeito às leis no ambiente laboral e espaço que o trabalho ocupa na vida pessoal. Os itens do fator capacidades no trabalho também foram utilizados conforme o instrumento desses autores. Quanto ao fator oportunidades no trabalho, também validado por Timossi e Pedroso (2009), três de seus itens foram utilizados. Dos outros dois itens escolhidos para compor esse fator, o que perguntava sobre satisfação com a oportunidade de se expressar e de dar opiniões no trabalho, pertence ao fator constitucionalismo (respeito às leis no trabalho); o outro item utilizado no instrumento elaborado, que indagava sobre a satisfação com a valorização de ideias e de iniciativas individuais no trabalho, faz parte do fator integração social no trabalho. Esses dois itens que compuseram o fator oportunidades no trabalho foram realocados no referido fator por uma semelhança semântica.

O questionário utilizado, elaborado com base nos dois instrumentos descritos no parágrafo anterior, apresentou oito questões sobre dados demográficos: faixa etária; gênero; estado civil; escolaridade; cargo atual; se pertence ou não ao quadro efetivo do órgão; se possui FC ou CC e, em caso afirmativo, qual (exemplos: FC1 a FC3, ou CC1 a CC5) e, por fim, o tempo de serviço no órgão pesquisado. Esses dados foram importantes para identificar o perfil desses servidores e para compor as análises estatísticas.

Os demais itens foram divididos dentre cada um dos 3 fatores, conforme a seguir: os itens de 1 a 9 do questionário foram inseridos no questionário elaborado nesta pesquisa da mesma forma em que aparecem na escala validada de bem-estar no trabalho (EBET), ou seja, são os mesmos itens que avaliam o fator realização no trabalho na referida escala. Os demais

fatores dessa escala, que são afeto negativo (12 itens) e afeto positivo (9 itens), não foram considerados neste estudo pelo fato de representarem emoções e humores e serem definidos por Paschoal e Tamayo (2008) como Bem-estar subjetivo.

Pela necessidade de delimitar o presente estudo, o fator de bem-estar escolhido para compor o questionário foi a realização, visto que a expressividade pessoal e a autorrealização são classificadas por teóricos do bem-estar psicológico como ensejadoras de bem-estar. Ryan e Deci *apud* Paschoal e Tamayo (2008) defendem que experiências de prazer e de expressividade/realização são fenômenos diferentes porém constituem o bem-estar.

3.4 Procedimentos de coleta e de análise de dados

Providenciou-se 50 (cinquenta) cópias do questionário elaborado, as quais foram entregues pessoalmente nas salas, com o auxílio de uma servidora designada para tal. Os objetivos da pesquisa foram explicados aos possíveis respondentes (pertencentes à população definida para o estudo) e foi solicitada brevidade na restituição das respostas. Além da explanação sobre a manutenção do sigilo das identificações (pessoais e organizacional), solicitou-se a colaboração dos servidores quanto à presteza e ao caráter opcional (responder ou não) e foi informado que os questionários respondidos seriam recolhidos em uma data posterior.

Para proceder à análise de dados, as respostas às cópias do questionário foram inseridas previamente em planilhas do programa Excel, e os meios estatísticos utilizados para a análise em questão foram: análise descritiva (mínimo, máximo, média e desvio-padrão), o alfa de Cronbach (que verifica a consistência interna do constructo ou fator) e o coeficiente de correlação de Pearson .

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Apresentam-se, a seguir, os resultados obtidos na pesquisa e suas devidas análises.

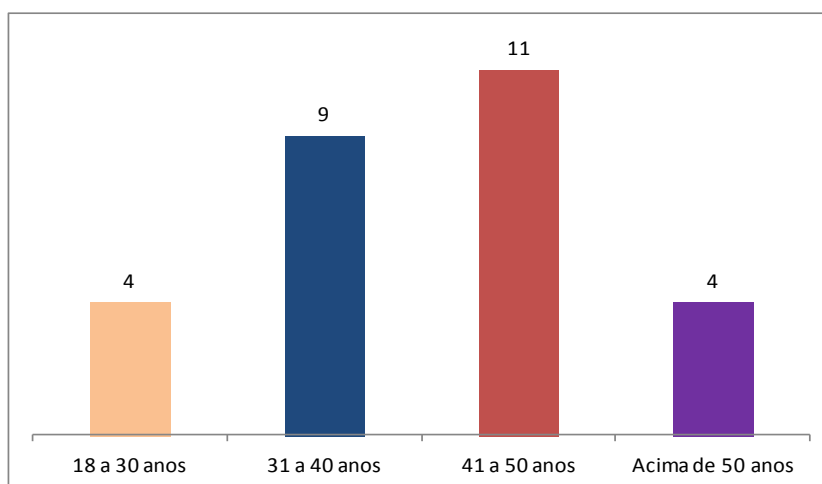
. Análise descritiva

O primeiro passo de qualquer análise de dados é explorar os dados coletados. Visando esse objetivo, foram apresentados gráficos, tabelas com medidas descritivas (média,

máximo, mínimo, desvio padrão) e tabelas com frequências absolutas e relativas de cada uma das perguntas apresentadas. Foram considerados 28 questionários respondidos, utilizando amostra por conveniência. Esse tipo de amostra adequa-se à conveniência do pesquisador e não possui rigor estatístico.

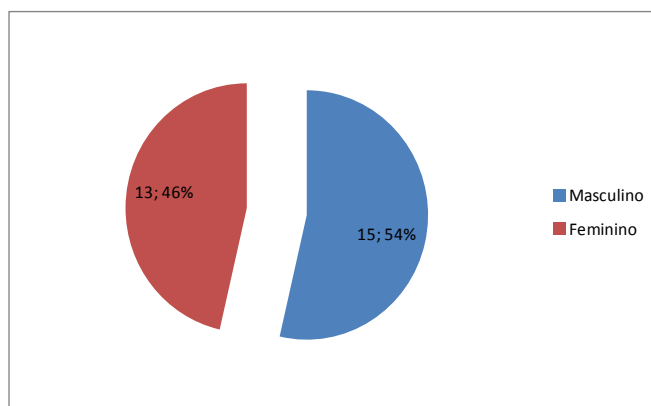
Verifica-se, por meio dos gráficos apresentados, que a maioria dos respondentes é do sexo masculino, com idade entre 41 a 50 anos e casado. Em relação à escolaridade, 39% são especialistas. Ressalte-se que, dos respondentes, a maioria ocupa atualmente o cargo de técnico administrativo, com período de tempo de serviço até 5 anos. De acordo com as tabelas apresentadas a seguir observa-se, também, que a maioria das pessoas da amostra pertence ao quadro efetivo do órgão pesquisado e possui função comissionada ou cargo em comissão.

Gráfico 1: Distribuição dos respondentes, segundo faixa etária.



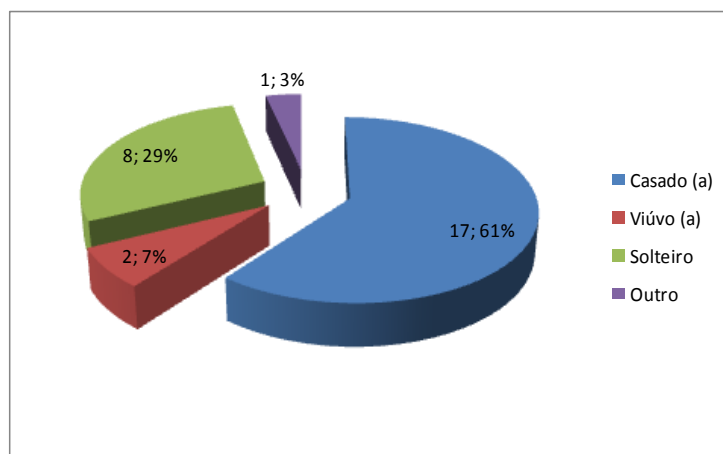
Fonte: dados da pesquisa.

Gráfico 2: Distribuição dos respondentes, segundo gênero.



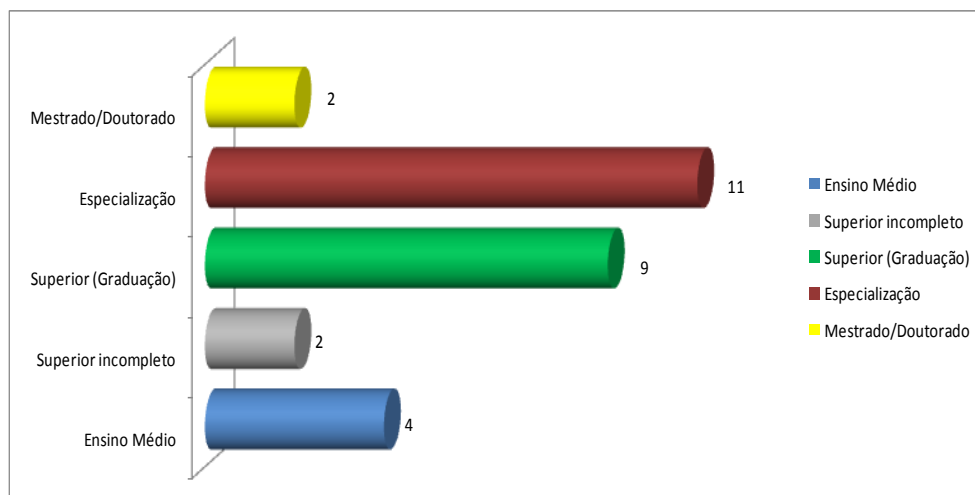
Fonte: dados da pesquisa.

Gráfico 3: Distribuição dos respondentes por estado civil.



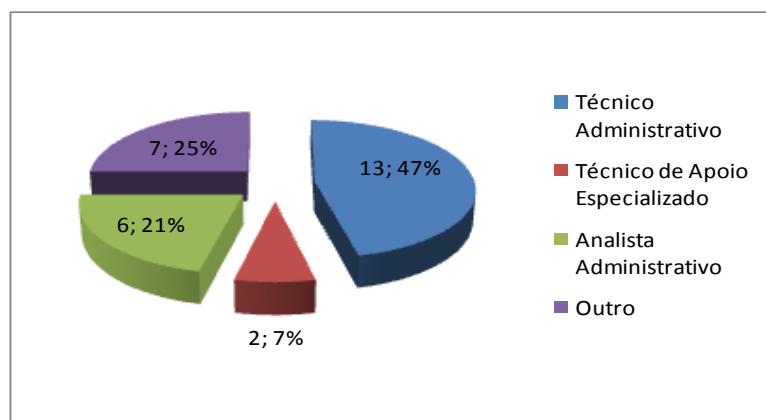
Fonte: dados da pesquisa.

Gráfico 4: Distribuição dos respondentes por escolaridade.



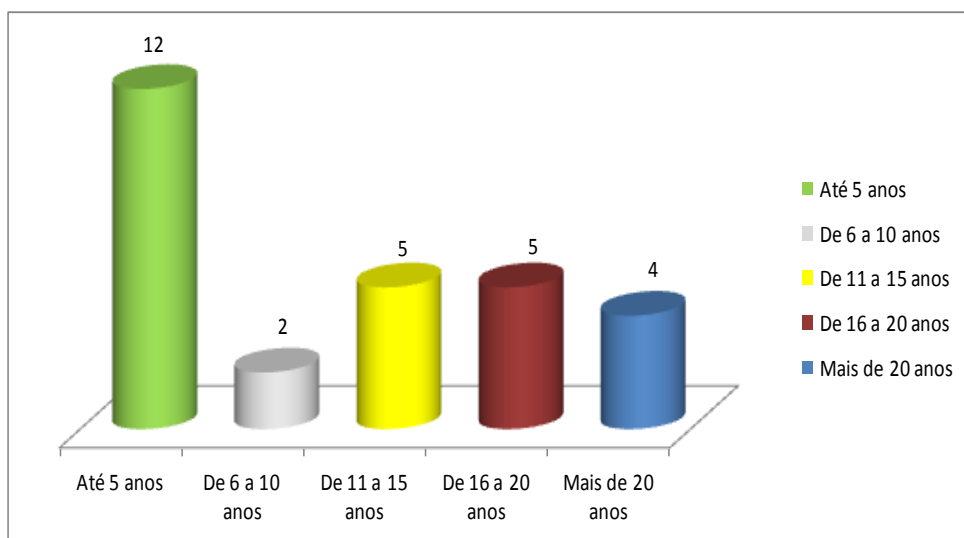
Fonte: dados da pesquisa.

Gráfico 5: Distribuição dos respondentes pelo cargo atual.



Fonte: dados da pesquisa.

Gráfico 6: Tempo de serviço dos respondentes.



Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 1: Frequência dos que fazem, ou não, parte do quadro efetivo.

Quadro Efetivo	Frequência	Percentual
Não	5	17,9
Sim	23	82,1
Total	28	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 2: Frequência dos que possuem função comissionada ou cargo em comissão.

Cargo Comissionado	Frequência	Percentual
Não	1	3,6
Sim	27	96,4
Total	28	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Quanto às questões relacionadas à realização no trabalho (questões 1 a 9 do questionário), a maioria dos servidores respondeu que concorda que: realiza o seu potencial; desenvolve habilidades que considera importantes; realiza atividades que expressam sua capacidade; consegue recompensas importantes; supera desafios, atinge resultados que valoriza; avança nas metas que estabelece para si e realmente faz o que gosta. Esses resultados são apresentados nas tabelas de 3 a 11.

De acordo com as tabelas 12 a 19, observa-se a prevalência de satisfação dos servidores em relação aos itens que correspondem ao uso das capacidades no trabalho e à oportunidade de crescimento profissional. Seguem, a seguir, as tabelas referentes às frequências absolutas e relativas de cada uma das perguntas dos questionários aplicados.

Tabela 3: Realizo o meu potencial.

Questão 1	Frequência	Percentual
Discordo	2	7,1
Concordo em parte	7	25,0
Concordo	16	57,1
Concordo totalmente	3	10,7
Total	28	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 4: Desenvolvo habilidades que considero importantes.

Questão 2	Frequência	Percentual
Concordo em parte	6	21,4
Concordo	18	64,3
Concordo Totalmente	4	14,3
Total	28	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 5: Realizo atividades que expressam minhas capacidades.

Questão 3	Frequência	Percentual
Discordo	1	3,6
Concordo em parte	10	35,7
Concordo	15	53,6
Concordo Totalmente	2	7,1
Total	28	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 6: Consigo recompensas importantes para mim.

Questão 4	Frequência	Percentual
Discordo	2	7,1
Concordo em parte	15	53,6
Concordo	11	39,3
Total	28	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 7: Supero desafios.

Questão 5	Frequência	Percentual
Concordo em parte	9	32,1
Concordo	16	57,1
Concordo Totalmente	3	10,7
Total	28	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 8: Atinjo resultados que valorizo.

Questão 6	Frequência	Percentual
Concordo em parte	2	7,1
Concordo	21	75,0
Concordo totalmente	5	17,9
Total	28	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 9: Avanço nas metas que estabeleci para minha vida.

Questão 7	Frequência	Percentual
Discordo	1	3,6
Concordo em parte	11	39,3
Concordo	13	46,4
Concordo Totalmente	3	10,7
Total	28	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 10: Faço o que realmente gosto de fazer.

Questão 8	Frequência	Percentual
Discordo	3	10,7
Concordo em parte	12	42,9
Concordo	8	28,6
Concordo totalmente	5	17,9
Total	28	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 11: Expresso o que há de melhor em mim.

Questão 9	Frequência	Percentual
Discordo	2	7,1
Concordo em parte	6	21,4
Concordo	15	53,6
Concordo Totalmente	5	17,9
Total	28	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 12: Você está satisfeito com a autonomia (possibilidade de tomar decisões) que possui no seu trabalho?

Questão 10	Frequência	Percentual
Insatisfeito	2	7,1
Nem satisfeito nem insatisfeito	4	14,3
Satisfeito	20	71,4
Muito insatisfeito	2	7,1
Total	28	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 13: Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?

Questão 11	Frequência	Percentual
nem satisfeito nem insatisfeito	5	17,9
Satisfeito	18	64,3
Muito satisfeito	5	17,9
Total	28	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 14: Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas) no trabalho, como você se sente?

Questão 12	Frequência	Percentual
Insatisfeito	2	7,1
Nem satisfeito nem insatisfeito	5	17,9
Satisfeito	18	64,3
Muito satisfeito	3	10,7
Total	28	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 15: O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?

Questão 13	Frequência	Percentual
Insatisfeito	1	3,6
Nem satisfeito nem insatisfeito	3	10,7
Satisfeito	17	60,7
Muito Satisfeito	7	25,0
Total	28	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 16: Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?

Questão 14	Frequência	Percentual
Insatisfeito	2	7,1
Nem satisfeito nem insatisfeito	4	14,3
Satisfeito	17	60,7
Muito satisfeito	5	17,9
Total	28	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 17: O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?

Questão 15	Frequência	Percentual
Insatisfeito	4	14,3
Nem satisfeito nem insatisfeito	4	14,3
Satisfeito	18	64,3
Muito satisfeito	2	7,1
Total	28	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 18: O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?

Questão 16	Frequência	Percentual
Insatisfeito	3	10,7
Nem satisfeito nem insatisfeito	7	25,0
Satisfeito	17	60,7
Muito satisfeito	1	3,6
Total	28	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 19: Em relação ao incentivo que o órgão dá para você estudar, como você se sente?

Questão 17	Frequência	Percentual
Insatisfeito	4	14,3
Nem satisfeito nem insatisfeito	5	17,9
Satisfeito	14	50,0
Muito satisfeito	5	17,9
Total	28	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 20: O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho?

Questão 18	Frequência	Percentual
Insatisfeito	3	10,7
nem satisfeito nem insatisfeito	7	25,0
Satisfeito	16	57,1
Muito satisfeito	2	7,1
Total	28	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

Tabela 21: O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade de dar suas opiniões) no trabalho?

Questão 19	Frequência	Percentual
Insatisfeito	2	7,1
Nem satisfeito nem insatisfeito	4	14,3
Satisfeito	18	64,3
Muito satisfeito	4	14,3
Total	28	100,0

Fonte: dados da pesquisa.

As primeiras 19 questões do questionário da pesquisa foram divididas em três grandes grupos, que chamaremos de fatores. São eles: realização no trabalho (Fator 1), capacidade no trabalho (Fator 2) e oportunidade profissional (Fator 3). Observa-se, por meio da tabela e do gráfico a seguir, que as médias obtidas são muito próximas, acima de 3,60, o que indica que, em média, as pessoas responderam que concordam com as perguntas relacionadas à realização no trabalho e que estão satisfeitas com suas capacidades e oportunidades no trabalho. Cabe ressaltar que o maior desvio padrão foi encontrado no fator 3 (oportunidades que possui no trabalho), o que indica maior divergência de opinião em perguntas relacionadas a esse fator.

Tabela 22: Principais Medidas Descritivas por fatores.

	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Fator 1	2,44	4,89	3,72	0,49
Fator 2	2,40	5,00	3,91	0,52
Fator 3	2,00	4,60	3,68	0,62

Fonte: dados da pesquisa.

. Alfa de Cronbach

O questionário foi dividido em três grandes fatores, como dito anteriormente, com base apenas em critérios teóricos. Dessa forma, não foi necessária a realização da análise fatorial, pois o questionário já encontrava-se dividido em fatores.

Com o intuito de verificar a consistência interna do constructo ou fator, verificando a confiabilidade (grau que um conjunto de variáveis é consistente com o que se pretende medir) da escala dos questionários, foi utilizado o índice alfa de Cronbach.

A literatura considera aceitáveis valores acima de 0,7; valores abaixo do mencionado, por sua vez, indicam uma escala não confiável. Quanto maior o alfa, maior a consistência. De acordo com a tabela a seguir, observa-se que os fatores definidos *a priori* nos questionários elaborados e aplicados foram divididos adequadamente (alfa de Cronbach > 0,7 para todos os fatores em estudo).

Tabela 23: Alfa de Cronbach por fatores.

Fatores	Alfa de Cronbach
Fator 1	0,87
Fator 2	0,79
Fator 3	0,82

Fonte: dados da pesquisa.

. Coeficiente de Pearson

Com o objetivo de verificar a correlação entre os três fatores (realização, capacidade e oportunidade) foi realizado o cálculo do coeficiente de Pearson. Para determinar se o coeficiente de correlação é válido, faz-se necessário que os dados sigam uma distribuição de probabilidade normal. Com esse objetivo, foi utilizado o teste de normalidade Shapiro Wilk, com 5% de significância e confiabilidade de 95%, com as seguintes hipóteses:

H0: Os dados são normais;

H1: Os dados não são normais.

Tabela 24: Teste de Shapiro Wilk.

Fator	Shapiro Wilk
Fator 1	0,29
Fator 2	0,14
Fator 3	0,10

Fonte: dados da pesquisa.

Os dados obtidos pelo teste são maiores que o nível de significância adotado (0,05), logo aceita-se a hipótese de que os dados seguem uma distribuição normal. Testada a normalidade dos dados, é possível verificar se o coeficiente é significativo. A presença ou ausência de relação linear pode ser investigada quantificando a força dessa relação (correlação de Pearson), conforme tabela a seguir.

Tabela 25: Coeficiente de correlação de Pearson.

		Fator 1	Fator 2	Fator 3
Pearson	Fator 1	1,00	0,57	0,10
	Fator 2	0,57	1,00	0,70
	Fator 3	0,10	0,70	1,00
P-valor	Fator 1	.	0,00	0,31
	Fator 2	0,00	.	0,00
	Fator 3	0,31	0,00	.

Fonte: dados da pesquisa.

O coeficiente de correlação de Pearson apresentado na tabela 25 é um número compreendido entre -1 e 1. Quanto mais próximo de 1 ou -1, existe um grau de relação maior entre as variáveis. De acordo com os resultados apresentados, é possível afirmar que existe correlação entre o fator 1 (Realização no trabalho) e o fator 2 (Capacidades no trabalho) e entre o fator 3 (Oportunidades no trabalho) e o fator 2. Ou seja, realização no trabalho está correlacionada com capacidade (0,57) e capacidade com oportunidade (0,70), porém não existe correlação entre realização e oportunidade no trabalho (0,10). Observa-se que, quanto maior a capacidade, maior é a realização no trabalho, e que quanto maior a capacidade, maior a oportunidade de crescimento. Porém, não se pode concluir que, quanto maior a oportunidade, maior a realização no trabalho. Ressalte-se que o cálculo do coeficiente foi significativo para os fatores que tiveram correlação, pois o p-valor apresentado na tabela 25 foi menor que o nível de significância adotado de 5%.

Elevando-se o coeficiente de correlação ao quadrado, obtém-se o coeficiente de determinação, que é uma medida da quantidade de variação em uma variável que é explicada pela outra. Por exemplo, é possível observar o relacionamento entre realização e capacidade no trabalho. A realização no trabalho varia de pessoa a pessoa devido a diversos fatores. Se todas as variabilidades fossem adicionadas, ter-se-ia uma estimativa de quanta variação existe na realização no trabalho. Pode-se, pois, utilizar o quadrado da correlação para explicar quanto desta variabilidade é provocada pela capacidade no trabalho. Essas duas variáveis tiveram uma correlação de 0,57. O valor ao quadrado, portanto, equivale a 0,32. Esse valor representa o quanto da variação na realização do trabalho pode ser explicada pela capacidade. Portanto, é possível concluir o uso das capacidades tem 32% de variabilidade na realização no trabalho. Assim, embora a capacidade do servidor estivesse correlacionada com a realização no trabalho, ela contribuiu com 32% na variação; logo, existem mais fatores que contribuem para a explicação do fator 1 (Realização no trabalho). Quanto à correlação entre oportunidade e capacidade (0,70), observa-se que o coeficiente de determinação é 0,49, ou seja, o uso das capacidades no contexto laboral tem 49% de variabilidade nas oportunidades existentes no trabalho.

Portanto, aumentar o número de observações da pesquisa ou o número de fatores (aumentar o número de perguntas, criando novos fatores) poderia ser mais adequado para explicar a referida variável. Todavia, quanto mais perguntas a serem consideradas,

comumente menor é a adesão dos possíveis respondentes, em virtude do caráter voluntário de suas participações e do tempo dispendido para tal tarefa.

Alguns itens que merecem destaque referem-se às respostas obtidas em cada um dos fatores. No tocante à realização no trabalho, as assertivas ou perguntas que apresentaram um número maior de respostas nas escalas concordo e concordo totalmente foram: obtenção de resultados que valoriza (92,9%), realização do potencial (82,1%), desenvolvimento de habilidades que considera importantes (78,6%) e expressão do que possui de melhor (73,5%); quanto aos menores valores nas mesmas escalas, merecem destaque: execução de tarefas de que efetivamente gosta (46,5%) e alcance de recompensas importantes (39,3%).

Quanto ao uso das capacidades no trabalho, as assertivas/perguntas que apresentaram um maior número de respostas nas escalas satisfeito e muito satisfeito foram: satisfação com o fato de conhecer o resultado da avaliação de desempenho (85,7%), importância da tarefa desempenhada (82,2%), sentimento em relação à responsabilidade que lhe é conferida (78,6%) e satisfação com a autonomia que possui no trabalho (78,5%); merece destaque o fato de que não há valores baixos expressos dentro do fator capacidades no trabalho. O menor dentre eles refere-se ao item polivalência das tarefas desempenhadas, com 75% (Fonte: resultados da pesquisa de campo).

Por fim, em se tratando do item oportunidades no trabalho, as assertivas/perguntas que apresentaram um maior número de respostas nas escalas satisfeito e muito satisfeito foram: liberdade de expressão (78,6%) e oportunidade de crescimento profissional (71,4%); os menores valores obtidos nas mesmas escalas foram: satisfação com os treinamentos realizados (64,3%) e satisfação com a valorização de suas ideias e iniciativas (64,2%).

A partir desses dados, pode-se concluir que a realização no trabalho possui valores máximos e mínimos com maior dispersão, possivelmente pela maior subjetividade desse fator, portanto à interferência de crenças, valores e percepções próprias a cada indivíduo. Quanto aos outros fatores, o uso das capacidades apresentou uma dispersão pequena (10,7%) e o fator oportunidades revelou uma dispersão um pouco maior (14,4%).

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O objetivo principal deste estudo foi identificar qual a percepção de servidores de um órgão público federal a respeito de elementos de bem-estar e de QVT em seu contexto de trabalho. Os resultados da pesquisa servem de diagnóstico para a instituição e representam informações de grande valia para a definição de políticas de gestão de pessoas e de qualidade de vida no ambiente de trabalho. A organização poderá identificar os pontos fortes e potencializá-los diariamente e programar ações para melhorar os aspectos desfavoráveis, estabelecendo prioridades para a renovação e o aperfeiçoamento contínuo das formas de organização do trabalho, das políticas e instrumentos de gestão de pessoas. Por conseguinte, a promoção e elevação do nível de satisfação pessoal poderá agir para promover a coexistência do sucesso profissional e da realização individual e coletiva.

O presente estudo apresentou algumas limitações, como por exemplo a inclusão de poucos fatores de bem-estar e de QVT. Ele baseou-se no modelo de Walton, o qual apresenta também outros critérios, conforme o quadro 1, apresentado no referencial teórico deste trabalho de conclusão de curso. Outra limitação foi a pouca representatividade da amostra, composta por 28 questionários respondidos de forma válida.

Os objetivos propostos nesta pesquisa e expostos nos tópicos 1.2 e 1.3 foram alcançados, contudo, conforme enfatizado anteriormente, novas pesquisas são necessárias no referido campo de estudo, porquanto as organizações e o seu capital humano estão em um processo contínuo de renovação e de reinvenção, tendo como meta os progressos organizacional e pessoal.

O órgão contratou recentemente uma gestora em recursos humanos para a realização de pesquisas sobre clima organizacional e QVT neste ano, visando a implementação de um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) na instituição, o que reflete o propósito, cada dia mais utilizado, de valorizar os recursos humanos. Muitas vezes, as políticas de QVT não focam apenas no incremento da produtividade, mas principalmente em estratégias para que os servidores sintam-se mais satisfeitos durante o seu exercício laboral. Outro fator relevante é a promoção de saúde física, mental e emocional (fator biopsicossocial do indivíduo) e seu provável efeito na redução de faltas, licenças médicas e solicitações de afastamentos para outros fins. Aproveitando-se o ensejo, sugere-se a realização de pesquisa

futura com esse objetivo quando o PQVT a ser implementado estiver funcionando, com ações e projetos em andamento.

Outro fator que merece destaque é que no órgão mencionado não há catracas de acesso para o controle da entrada e da saída, apenas coletores de ponto que registram a frequência dos servidores. Talvez esse dado contribua para a percepção de que o ambiente de trabalho no local seja caracterizado como muito bom, durante conversa informal com um dos pesquisados. Porém, para que haja comprovação científica, será necessário realizar outra pesquisa, a qual inclua esse enfoque. Outra possibilidade de estudo futuro seria a pesquisa qualitativa, utilizando categorias e análise de conteúdo ou grupo focal para a interpretação dos dados a serem obtidos.

O presente estudo poderá contribuir para um melhor entendimento das variáveis que compõem e interferem no bem-estar e na qualidade de vida no trabalho, bem como complementar a literatura acerca da combinação dessas variáveis, entre si ou com outros fatores, além de auxiliar na identificação dos aspectos que necessitam de maior atenção por parte dos gestores da instituição estudada.

Os dados apresentados permitem concluir que, independente do método ou da perspectiva de valorização dos recursos humanos escolhida e/ou implementada, cada vez mais as organizações terão oportunidades de diferenciação e de retenção de profissionais qualificados se estiverem atentas às demandas não apenas do mercado ou da administração pública, mas especialmente ao que seus servidores percebem como relevante para seu bem-estar e sua qualidade de vida no trabalho.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, L. G.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o *stress* e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração**. São Paulo, abr./jun. 1998, v. 33, n. 2, p. 40-51.
- AMARAL, D.J.; SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. (2004). **Relações entre percepção da estrutura organizacional e bem-estar de profissionais de uma empresa em processo de privatização**. Em J. Ribeiro e I. Leal (Orgs.), Actas do 5º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde (pp. 671-677). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- BARTOSKI, C.; STEFANO, S. R. **Qualidade de Vida no Trabalho em Agências Bancárias de Laranjeiras do Sul**: um estudo de múltiplos casos. *Revista Eletrônica Lato Sensu* – Ano 2, nº1, agosto de 2007. ISSN 1980-6116.
- BORGES-ANDRADE, J. E. (1994). **Conceituação e mensuração de comprometimento organizacional**. *Temas em Psicologia*, 1, 37-47.
- BYRNE, B. M. (1994). **Burnout: Testing for the validity, replication, and invariance of causal structure across elementary, intermediate, and secondary teachers**. *American Educational Research Journal*, 31, 645-673.
- CERVO, Amado L; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Person Education, 2002.
- CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos na Empresa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- CSIKSZENTMIHALYI, M. (1999). **A descoberta do fluxo: a psicologia do envolvimento com a vida cotidiana**. (P. Ribeiro, Trad.), Rio de Janeiro: Rocco. (Trabalho original publicado em 1997).
- DEMO, G. **Políticas de Gestão de Pessoas nas Organizações**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- DESCANIO, D.; LUNARDELLI, M. C. Saúde e qualidade de vida na empresa familiar. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**. São Paulo, jan./jun. 2007, v. 7, n. 1, p. 159-178.
- FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERNANDES, E. GUTIERREZ, L. **Qualidade de vida no trabalho (QVT)** – uma experiência brasileira. **Revista de Administração**. São Paulo, out./dez.1988, v.23, n.4, p.29-38.

FERREIRA, M. C. **Ofurô Corporativo**. Portal da Universidade de Brasília, Brasília DF, 14 mar. 2006.

FERREIRA, Rodrigo R.; FERREIRA, Mário César et al. **Concepção e Implantação de um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) no Setor Público: O Papel Estratégico dos Gestores**. RAUSP. Revista de Administração, v. 1, 2009.

HONÓRIO, L. C.; MARQUES, A. L. Reforma estrutural das telecomunicações no Brasil: um estudo sobre a qualidade de vida no trabalho em uma empresa de telefonia celular. **Revista de Administração**. São Paulo, abr./jun. 2001, v. 36, n. 2 p. 57-66.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 1997.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Editora Atlas, 2003, 189p. ISBN 85-224-3382-8.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; FISCHER, Andre Luiz et al. **As Pessoas na Organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002. 306p.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Treinamento e Qualidade de Vida**. São Paulo: FEA/USP, 2001.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; MORILHA, P. **Avaliação da Gestão de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho**. RAE-eletrônica, São Paulo, v.4, n. 1, Art. 9, jan./jul. 2005. Disponível em<www.rae.com.br/electronica/index. Acesso em: 08 de dezembro de 2010.

LOCKE, E. A. (1976). **The nature and causes of job satisfaction**. Em M. P. Dunnette (Org.), **Handbook of Industrial and Organizational Psychology**(pp. 1294-1349). Chicago: Rand-McNally.

LODAHL, T. M.; KEJNER, M. (1965). **The definition and measurement of job involvement**. Journal of Applied Psychology, 49, 23-33.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. (2001). **Job burnout**. Annual Review of Psychology, 52, 397-422.

MAYA, R. – Disponível em: <http://www.econews.com.br/dicionarioambiental/conceitos-q.thm> Acesso em: 06 jan 2011.

MÔNACO, F.; GUIMARÃES, V. **Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da Gerência de Administração dos Correios**. Revista de Administração Contemporânea, v.4, n.3, p. 67-68, 2000.

MORETTI, S. **Qualidade de Vida no Trabalho x Auto-Realização Humana**. Instituto Catarinense de Pós Graduação ICPG. Disponível em <[http:// www.icpg.com.br/artigos/](http://www.icpg.com.br/artigos/)>. Acesso em: 11 de maio de 2011.

MOWDAY, R. T.; STEERS, R. M.; PORTER, L. W. (1979). **The measurement of organizational commitment**. Journal of Vocational Behavior, 14, 224-247.

PAIVA, K. C. M.; MARQUES, A. L. Qualidade de vida, *stress* e situação de trabalho de profissionais docentes: uma comparação entre o público e o privado. In: XXIII Encontro nacional de pós-graduação em administração (1999: Foz do Iguaçu). **Anais**. Foz do Iguaçu, 1999.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. **Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho**. Avaliação Psicológica, Itatiba, v.7, n.1, p.11-22, 2008.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Notas sobre o Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho de Walton; uma revisão literária. **Conexões: revista da Faculdade de Educação Física da UNICAMP**. Campinas, v. 7, n. 3, p. 29-43, set./dez. 2009.

PILATTI, L. A.; BEJARANO, V. C. Qualidade de vida no trabalho: leituras e possibilidades no entorno. In: GONÇALVES, A., GUTIERREZ, G. L. e VILARTA, R. (Org.). **Gestão da qualidade de vida na empresa**. Campinas, SP: IPES Editorial, 2005.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho – Evolução e Análise no nível gerencial**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

RODRIGUES, Marcos Vinícius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 8. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

ROSA, M. A. S.; PILATTI, L. A. Qualidade de vida, qualidade de vida no trabalho e a NR-17: para além do apenas legal. **FIEP Bulletin**. Foz do Iguaçu, 2006, v. 76, n. Edição Especial, p. 50-52.

SANTOS, J. A. **Cotidiano familiar e qualidade de vida de usuários dependentes de cuidado – programa de saúde da família, Viçosa/MG.** Disponível em<<http://www.tede.ufv.br/tedesimplificado>. Acesso em: 15 de maio de 2011.

SELIGMAN, M. E. P.; CSIKSZENTMIHALYI, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.

SILVA, Dr. Marco Aurélio Dias da; MARCHI, Dr. Ricardo de. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**, São Paulo Best Seller, 1997.

SILVA, Cassandra Ribeiro de O. (2004) **Metodologia e Organização de projeto de pesquisa**. Centro Federal de Educação Tecnológica do Ceará.

SIQUEIRA, M. M. M. & cols. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. (1995).**Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: análise de um modelo pós-cognitivo**. Tese de Doutorado, Universidade de Brasília, Brasília.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; GOMIDE Jr., S. (2004). **Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização**. Em J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade e A. V. B. Bastos (Orgs),*Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*(pp. 300-328). Porto Alegre: Artmed.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; PADOVAM, Valquiria Aparecida Rossi (2008). **Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho**. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, Jun 2008, vol.24, no.2, p.201-209. ISSN 0102-3772.

SCHMIDT, D.; DANTAS, R. Qualidade de vida no trabalho de profissionais de enfermagem, atuantes em unidades do bloco cirúrgico, sob a ótica da satisfação. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**. São Paulo, jan./fev. 2006, v.14, n.1, p.54-60.

TAMAYO, A. Valores Organizacionais: sua relação com a satisfação no trabalho, cidadania organizacional e comprometimento afetivo. **Revista de Administração da USP**. São Paulo, v.33, p.53-63, jul./set. 1998.

TIMOSSI, L. S.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; FRANCISCO, A. C. Adaptação do Modelo de Walton para Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista da Educação Física**. Maringá PR, v. 20, n. 3, p. 395-405, jul./set. 2009.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas**. Caderno de Pesquisas em Administração. São Paulo,v. 8, n.1, janeiro/março 2001.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de Pesquisa**. Apostila elaborada para o curso de administração na modalidade à distância. Cascavel: UnB, 2006. Disponível em< <http://www.scribd.com/doc/40022690/Metodologia>> Acesso em: 05/08/2011.

APÊNDICES

Apêndice A – Instrumento de pesquisa



Universidade de Brasília
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciências da Informação e Documentação
Departamento de Administração

QUESTIONÁRIO

Este questionário destina-se a coleta de dados para o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração – Modalidade à distância, da Universidade de Brasília, da aluna Diana Martins Guedes, e tem como objetivo o levantamento de dados estatísticos para uma análise sobre Bem-Estar e Qualidade de Vida no Trabalho. Ressalte-se que não haverá a identificação pessoal(nome) ou a identificação do órgão, haja vista a autorização ter sido concedida pela Diretoria-Geral desta unidade somente com a finalidade da coleta de dados.

Agora você deve indicar o quanto as afirmações abaixo representam suas opiniões sobre sua **realização no trabalho**.

Para responder a esta parte do questionário, utilize a escala abaixo e marque o número que melhor expressa sua resposta ao lado de cada questão.

Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

Neste trabalho...

1) Realizo o meu potencial.				
Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

2) Desenvolvo habilidades que considero importantes.				
Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

3) Realizo atividades que expressam minhas capacidades.				
Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

4) Consigo recompensas importantes para mim.				
Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

5) Supero desafios.				
Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

6) Atinjo resultados que valorizo.				
Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

7) Avanço nas metas que estabeleci para minha vida.				
Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

8) Faço o que realmente gosto de fazer.				
Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

9) Expresso o que há de melhor em mim.				
Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

Para responder a esta parte do questionário, utilize a escala abaixo e marque o número que melhor expressa sua resposta em relação ao **uso de suas capacidades no trabalho**.

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

10) Você está satisfeito com a autonomia(possibilidade de tomar decisões) que possui no seu trabalho ?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

11) Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz ?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

12) Em relação à polivalência(possibilidade de desempenhar várias tarefas) no trabalho, como você se sente ?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

13) O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho(ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho) ?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

14) Em relação à responsabilidade conferida(responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente ?				
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

Para responder a esta parte do questionário, utilize a escala abaixo e marque o número que melhor expressa sua resposta em relação às **oportunidades que você tem no seu trabalho**.

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

15) O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional ?				
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

16) O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz ?				
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

17) Em relação ao incentivo que o órgão dá para você estudar, como você se sente ?				
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

18) O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho ?				
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

19) O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão(oportunidade de dar suas opiniões) no trabalho ?				
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

Dados Situacionais e Demográficos

1. Faixa etária:

☐ 18 a 30 anos ☐ 31 a 40 anos ☐ 41 a 50 anos ☐ Acima de 50 anos

2. Sexo:

☐ Masculino ☐ Feminino

3. Estado civil:

☐ Casado (a) ☐ Divorciado (a)/separado(a)
☐ Viúvo (a) ☐ Solteiro (a)

4. Escolaridade:

☐ Ensino fundamental ☐ Superior (Graduação)
☐ Ensino médio ☐ Especialização
☐ Superior incompleto ☐ Mestrado / Doutorado

5. Cargo atual:

☐ Técnico Administrativo
☐ Técnico de Apoio Especializado
☐ Analista Administrativo
☐ Outro. _____

6. Pertence ao quadro efetivo deste órgão ?

() Não. () Sim.

7. Possui função comissionada ou cargo em comissão ?

() Não. () Sim. Qual ?_____.

8. Tempo de serviço neste órgão:

() Até 5 anos

() De 6 a 10 anos

() De 11 a 15 anos

() De 16 a 20 anos

() Mais de 20 anos

Obrigada pela sua valiosa colaboração!