



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

RAQUEL SALES DA SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NA PERCEPÇÃO DE FUNCIONÁRIOS
DA LIMPEZA URBANA DE MUNICÍPIO PARAENSE**

Palmas-To

2012

RAQUEL SALES DA SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NA PERCEPÇÃO DE FUNCIONÁRIOS
DA LIMPEZA URBANA DE MUNICÍPIO PARAENSE**

Projeto de monografia apresentado ao Departamento de Administração
como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em
Administração, na modalidade a distância, pela Universidade de Brasília
(UnB).

Professor Supervisor: Dra. Tatiane Paschoal

Professor Tutor: Dr. João Batista Drummond Câmara

Palmas-TO

201

SILVA, Raquel Sales, 1973 -
Qualidade de vida na percepção de funcionários da limpeza
urbana de município paraense / Raquel Sales da Silva.
Palmas: 2012.

48 f.; 30 cm.

Orientador: Prof. Dr. João Batista Drummond Câmara.
Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado) –
Universidade de Brasília / Faculdade de Economia,
Administração e Contabilidade – Curso de Graduação em
Administração, 2012.

1. Qualidade de vida na percepção de funcionários da
limpeza urbana de município paraense.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Modelo de Walton (1973).....	21
------------------------------------------------	-----------

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Resumo descritivo: Salário.....	26
Tabela 2 – Resumo descritivo: Carga horária e ritmo de trabalho.....	27
Tabela 3 – Resumo descritivo: Conforto ergonômico do ambiente de trabalho..	29
Tabela 4 – Resumo descritivo: Riscos ocupacionais e ambientais do trabalho...	30
Tabela 5 – Resumo descritivo: Segurança contra o risco de demissão.....	32
Tabela 6 – Resumo descritivo: Ausência de preconceito/discriminação.....	33
Tabela 7 – Resumo descritivo: Relacionamento com colegas e superiores.....	34
Tabela 8 –.Resumo descritivo: Garantia de atendimento aos seus direitos.....	36
Tabela 9 - Resumo descritivo: Trabalho x Espaço total de vida	37
Tabela 10 – Resumo descritivo: Imagem (credibilidade) da empresa.....	39

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Resumo descritivo: Salário.....	26
Gráfico 2 – Resumo descritivo: Carga horária e ritmo de trabalho.....	28
Gráfico 3 – Resumo descritivo: Conforto ergonômico do ambiente de trabalho.....	29
Gráfico 4 – Resumo descritivo: Riscos ocupacionais e ambientais do trabalho.....	31
Gráfico 5 – Resumo descritivo: Segurança contra o risco de demissão.....	32
Gráfico 6 – Resumo descritivo: Ausência de preconceito ou discriminação.....	33
Gráfico 7 – Resumo descritivo: Relacionamento com colegas e superiores.....	35
Gráfico 8 – Resumo descritivo Garantia de atendimento aos seus direitos.....	36
Gráfico 9 – Resumo descritivo: Trabalho x Espaço total de vida.....	38
Gráfico 10 – Resumo descritivo: Imagem (credibilidade) da empresa	39

SUMÁRIO

1.0	INTRODUÇÃO	4
1.1	Formulação do problema	6
1.2	Objetivo geral.....	7
1.3	Objetivos específicos	7
1.4	Justificativa	7
2.0	REFERENCIAL TEÓRICO	8
2.1	Conceituando trabalho.....	9
2.2	Origem da Qualidade de vida no trabalho	9
2.3	Conceituando Qualidade de vida no trabalho	10
2.4	Modelos de Qualidade de vida no trabalho.....	13
2.4.1	Modelo de Westley	14
2.4.2	Modelo de Nadler & Lawler.....	15
2.4.3	Modelo de Hackman & Oldhan	15
2.4.4	Modelo de Walton.....	16
3.0	METODOLOGIA DE PESQUISA	20
3.1	Métodos e técnicas de pesquisa.....	20
3.2	Instrumentos de pesquisa e coleta de dados.....	20
4.0	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS	22
5.0	CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
	REFERÊNCIAS	40
	APÊNDICE A – Carta à empresa/organização	43
	APÊNDICE B – Nota de Orientações gerais aos participantes	44

1. INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea vive dias que, para muito, poderia ser denominada: a era dos milagres. O mundo inteiro tem sido alterado por inúmeras e profundas transformações. Temas como a globalização, flexibilização das relações de trabalho e conceitos semelhantes tem sido o celeiro de estudos e pesquisas para estudiosos de quase todas as nações.

Em meio a temas tão relevantes ganharam destaque àqueles que se referiam diretamente às relações da organização com os seus colaboradores, tal qual a qualidade de vida no trabalho, como se fez neste trabalho.

Foi a partir da Revolução Industrial que as pessoas envolvidas no processo produtivo das organizações passaram a ser o foco das atenções de vários autores nos mais abrangentes estudos e pesquisas, principalmente, pelo fato de estar em evidência a importância da vantagem competitiva no desempenho de uma organização.

Analisando os novos conceitos de Administração e Gestão Participativa, podemos afirmar que o grande diferencial entre as organizações, nos dias atuais, equivale ao seu potencial acervo de recursos humanos.

Todas estas transformações criaram um ambiente complexo e globalizado onde as fronteiras geográficas e os marcos divisórios das nações já não se apresentavam como barreiras à expansão dos negócios de uma organização. Esta nova conjuntura, marcada pelo intercâmbio de tecnologias e rápido acesso às

informações possibilitou uma acelerada troca de conhecimentos onde as interações sociais entre profissionais de diferentes e longínquas regiões e até mesmo entre nações distintas já era interpretado como um fenômeno necessário.

Foi neste cenário turbulento e instável que a Qualidade de vida no trabalho emergiu como um diferencial na busca por melhores condições que possibilitassem aos trabalhadores executar as suas atividades laborais com maior desempenho e garantir o aumento da produtividade.

1.1 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

O conhecimento acerca da Qualidade de Vida no Trabalho tem sido uma busca constante de muitas organizações que almejam a compreensão das variáveis influenciadoras da satisfação no ambiente organizacional.

Refletindo sobre a aplicação de medidas que produzam mudanças positivas na vida dos colaboradores de uma organização é que se decidiu pela realização desta pesquisa, objetivando identificar a percepção de qualidade de vida no trabalho de funcionários do departamento de limpeza urbana de município do sudeste paraense.

A pergunta que se deseja responder: Na percepção de funcionários do departamento de limpeza urbana de município do sudeste, há qualidade de vida no ambiente de trabalho?

1.2. Objetivo Geral

O objetivo geral deste trabalho consiste em analisar a existência de satisfação na qualidade de vida de funcionários do departamento de limpeza urbana de município do sudeste paraense.

1.3. Objetivos específicos

a) Identificar as medidas adotadas pelo departamento de limpeza urbana de município do sudeste paraense para a implantação/manutenção da qualidade de vida no ambiente de trabalho de funcionários;

1. Descrever como a qualidade de vida tem sido compreendida e recepcionada pelos funcionários do departamento de limpeza urbana de município do sudeste paraense,e;
2. Mostrar à organização estudada qual a percepção dos funcionários que a compõem com relação à qualidade de vida no trabalho.

1.3 Justificativa

Esta pesquisa é fruto da necessidade de se produzir informações úteis à implantação de programas de QVT, ampliando o conjunto de conhecimentos acerca deste tema e fomentar a continuidade de futuros estudos e pesquisas.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Conceituando o trabalho.

O conceito de trabalho compreende as mais diversas definições e apresenta pontos de vista distintos e polêmicos. Segundo o Dicionário Aurélio (2004) trabalho significa: “1. Aplicação das forças e faculdades humanas para alcançar um determinado fim. 2 – Atividade coordenada, de caráter físico e/ou intelectual, necessária à realização de qualquer tarefa, serviço ou empreendimento. 3. Trabalho remunerado ou assalariado; serviço, emprego. 4. Local onde exerce essa atividade. 5. Qualquer obra realizada”.

Para Chiavenato (2000, p. 81) “trabalho é toda atividade humana voltada para a transformação da natureza, no sentido de satisfazer uma necessidade”.

Apesar das inúmeras definições acerca do trabalho, não há dúvidas de que este assume uma posição de extrema relevância na vida do homem em sociedade.

Segundo Tamayo (2004) “O homem é um ser trabalhador, pois o vínculo daquele com o trabalho é algo inevitável”. O mesmo estudioso afirma ainda que o homem usa o trabalho para se expressar e afirmar-se de forma psicossocial. É através do trabalho que o homem elabora projetos e realiza seus sonhos, contribui assim com a sociedade na qual está inserido (TAMAYO, 2004).

Notório é o fato de que o trabalho, no decorrer dos anos, foi ocupando a maior parte do tempo do qual dispunha o homem. Mais do que uma prática responsável pela

garantia da subsistência, o trabalho, principalmente após a Revolução Industrial, tornou-se o ponto central da vida do homem moderno.

2.2 Origem da Qualidade de vida no trabalho

A Qualidade de vida no trabalho é tema presente e constante no seio das organizações modernas, porém, longe estar de ser um tema inédito no estudo da relação laboral entre o homem e a organização na qual está inserido. A busca por qualidade de vida no trabalho (QVT) se confunde com a própria história do homem em sociedade, razão pela qual tão nobre tema sempre despertou o interesse de estudiosos e pesquisadores.

Num breve retrospecto, podemos exemplificar com os ensinamentos de Euclides de Alexandria (300 a.c), que ao descrever os princípios da geometria trouxe grande contribuição ao aprimoramento das técnicas de trabalho utilizadas pelos agricultores que habitavam às margens do rio Nilo (RODRIGUES, 2008).

Corroborando as afirmações acerca deste tema Detoni (2001) assim se posiciona: “A preocupação com a QVT existe desde os primórdios da vida humana, objetivando facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador no processo de execução dos seus deveres”.

O tema QVT não apareceu repentinamente, surgiu nas civilizações antigas, quando os homens já tinham a consciência de que era preciso desenvolver novas técnicas e ferramentas para tornar o trabalho menos desgastante e mais compensatório,

criando uma atmosfera que facilitasse o aumento do desempenho, da satisfação e da produtividade do trabalhador (SANT'ANNA & MORAES, 1998).

Entretanto, prosseguem os mesmos estudiosos argumentando que, somente com a Revolução Industrial e a sistematização dos métodos de produção nos séculos XVIII e XIX é que as condições de trabalho e suas influências acerca da produtividade e da moral dos trabalhadores passaram a ser estudadas de forma mais abrangente e sistemática (SANT'ANNA & MORAES, 1998).

2.3 Conceituando Qualidade de vida no trabalho.

Segundo França (1997, p. 80) “Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho”. A consolidação da qualidade de vida no trabalho só se torna possível a partir do momento em que se vislumbra a empresa/organização como um todo.

As últimas décadas foram marcadas por relevantes mudanças, advindas, principalmente, do avanço tecnológico e das novas metodologias de gestão. Tais mudanças também fizeram se perceber nas relações de trabalho.

Foi este cenário o responsável pelo aumento da atenção que as organizações passaram a dedicar ao capital humano. Este novo perfil das empresas se explica em razão do homem ter assumido uma postura de principal responsável por garantir às

organizações que usufruam de considerável vantagem competitiva. Este panorama revelou o surgimento de novas dimensões, dentre as quais destacamos a Qualidade de vida no trabalho (QVT).

“A sociedade vive novos paradigmas de modos de vida dentro e fora da empresa, gerando, em conseqüência, novos valores e demandas de Qualidade de vida no trabalho (FRANÇA, 1995)”.

Apesar de largamente divulgado e mencionado pelas organizações modernas, a qualidade de vida no trabalho (QVT) ainda representa um desafio a ser conquistado.

Nos últimos anos muitos desafios surgiram diante das organizações, entretanto, dois destes são universais: a necessidade de uma força de trabalho saudável, alimentada por fatores motivacionais e qualificada para um ambiente de extrema competitividade; e, a capacidade da empresa/organização responder à demanda de seus funcionários com relação às melhorias na qualidade de vida (SILVA & MARCHI, 1997)

Os mesmos autores vão além e relacionam estes desafios em razão de que o novo modelo organizacional do século XX está baseado em indivíduos saudáveis, dentro de organizações saudáveis, que respeitam e contribuem para uma comunidade e ambiente saudáveis. Este novo perfil se sustenta na idéia de que somente pessoas saudáveis possuem a capacidade de realizar negócios saudáveis, voltados para o aumento da lucratividade e maior retorno do investimento (SILVA & MARCHI, 1997).

De acordo com Gomes (1996) “Qualidade de vida provém dos anseios individuais de cada ser humano, ao dar respostas a suas necessidades, analisando quais seus objetivos, valores e seus princípios éticos”.

È incontestado que o homem passa grande parte - senão a maioria - do seu tempo em locais de trabalho. É no ambiente de trabalho que o homem dedica sua força, energia e esforços – sejam físicos e/ou intelectuais, à busca pelos objetivos da organização. O avanço tecnológico acentuou ainda mais este quadro, fazendo do ambiente familiar; de um quarto de hotel; ou até mesmo de um banco de veículo uma extensão do ambiente de trabalho, onde o indivíduo continua a produzir para a organização.

Segundo Mattar & Ferraz (2004), “Na era da informação, o maior patrimônio de uma empresa é o seu contingente intelectual, ou seja, as pessoas; e o grande diferencial está na capacidade que ela tem de atrair, motivar e manter este patrimônio para obter melhores resultados”.

Percebendo que o homem – apesar dos avanços tecnológicos, anteriormente citados – é o seu maior patrimônio na busca por resultados, as organizações passaram a se preocupar em possibilitar a criação e manutenção de um ambiente de trabalho que garanta aos empregados/funcionários o mínimo de conforto e bem-estar, pois apesar de todo o avanço tecnológico do qual dispõe as empresas, somente o homem é dotado de inteligência e criatividade, portanto, o verdadeiro agente transformador, superando, incontestavelmente, quaisquer avanços da tecnologia.

Segundo Rodrigues (1999) apud Vasconcelos (2001) “a qualidade de vida no trabalho sempre teve a atenção do ser humano, sendo contextualizada de várias formas, e estando sempre voltada a facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas”.

No século XX, muitos pesquisadores nos legaram sua contribuição para o estudo da satisfação do homem no ambiente de trabalho. Entre estes, citamos Helton Mayo, cujas experiências, de acordo com Hamptom (1991) “são altamente relevantes para o estudo do comportamento humano, da motivação dos indivíduos e da satisfação no ambiente de trabalho”. Dentre as pesquisas citadas, destacam-se as pesquisas e estudos efetuados na Western Electric Company – Hawthorne, Chicago – no início dos anos 20, cujos resultados fizeram florescer a escola de Relações Humanas (FERREIRA; REIS e PEREIRA, 1999).

Corroborando tais afirmativas, Maximiano (2004, p. 62) assim argumenta:

Mayo e seus colaboradores interpretaram os resultados do experimento e formularam uma série de conclusões que criaram uma nova filosofia de administração. Em essência, essas conclusões diziam que o desempenho das pessoas era determinado não apenas pelos métodos de trabalho, segundo a visão da administração científica, mas também pelo comportamento.

2.4 Modelos de Qualidade de vida no trabalho.

A busca constante por um ambiente de trabalho que proporcionasse bem estar ao indivíduo fez surgir a necessidade de se desenvolverem estudos criteriosos para apurar as causas de insatisfação dos empregados/funcionários. O conceito da

Qualidade de vida no trabalho (QVT) sofreu evoluções em suas concepções ao longo dos anos e cada período apresentou suas particularidades de interpretação.

Para demonstrar os fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho foram desenvolvidos vários modelos de indicadores de qualidade de vida. Dentre os estudiosos que criaram tais modelos podemos citar: Westley (1979); Nadler e Lawler (1983) apud Chiavenato (1999); Hackman e Oldhan (1975) apud Fernandes (1996); e, ainda, Walton (1973).

2.4.1. Modelo de Westley (1979).

O modelo de Westley (1979) considera quatro indicadores no processo de análise da QVT. Tais indicadores referem-se aos aspectos internos e externos à organização, a saber: Econômicos, políticos, psicológicos e sociológicos (ZAMPIER; STEFANO, 2005).

- 1) Econômicos: dizem respeito à equidade salarial, remuneração adequada, benefícios, carga horária, local de trabalho e ambiente externo;
- 2) Políticos: compreendem segurança no emprego, atuação sindical, retroinformação, liberdade de expressão, valorização do cargo e relacionamento com superiores;
- 3) Psicológico: realização potencial, nível de desafio, desenvolvimento pessoal e profissional, criatividade, auto-avaliação, variedade e identificação com as tarefas, e;
- 4) Sociológico: participação no processo decisório, autonomia, relacionamento interpessoal, grau de responsabilidade e valorização pessoal.

2.4.2 Modelo de QVT de Nadler e Lawler (1983).

Segundo Chiavenato (1999) este modelo está fundamentado sobre quatro aspectos:

- 1) Participação dos funcionários nas decisões;
- 2) Reestruturação do trabalho através do enriquecimento das tarefas e da criação de grupos autônomos de trabalho;
- 3) Inovação do sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional, e;
- 4) Melhorias no ambiente de trabalho com relação às condições físicas e psicológicas, horário de trabalho, etc...

Os aspectos listados sugerem que o ser humano tem assumido um papel muito importante e passou a ser parte integrante da organização..

2.4.3 Modelo de QVT de Hackman e Oldhan (1975).

Para Hackman e Oldhan (1975) apud Chiavenato (1999, p. 392) “as dimensões do cargo são, essencialmente, importantes para a Qualidade de vida no trabalho, pois estes aspectos ao serem conduzidos a estados de comportamento pessoais e de trabalho afetam diretamente a qualidade de vida no trabalho”.

Os aspectos baseados nos cargos são (CHIAVENATO, 1999):

- 1 – Diversidade de habilidades: o cargo a ser exercido deve exigir diferentes habilidades e conhecimento;
- 2 – Identidade da tarefa: o indivíduo deve estar envolvido do início ao final da execução da tarefa para que obtenha a percepção de que produz um resultado real, concreto e palpável;

3 - Significado da tarefa: o indivíduo deve ter a compreensão exata da maneira como o seu trabalho produz resultados e impactos sobre o trabalho dos demais;

4 – Autonomia: refere-se à responsabilidade pessoal do indivíduo para planejar e executar as tarefas e liberdade para desempenhá-las. Segundo Davis e Newstrom (1992) “este aspecto reporta-se à prática gerencial que se assenta na busca por objetivos de trabalho, pois proporciona ao trabalhador uma posição de gerenciador de seus próprios objetivos, bem como na maneira estabelecida para alcançá-los”.

5 – Feedback :comporta as informações e pode ser dividido em retroação intrínseca (do próprio trabalho) e retroação extrínseca. Enquanto aquela primeira refere-se à avaliação que o próprio trabalhador faz do seu trabalho, mediante o acesso às informações de superior hierárquico, esta última trata do acompanhamento que clientes e/ou superiores hierárquicos fazem do desempenho auferido pelo trabalhador. A iniciativa do feedback, apesar da aparência simples, produz grandes resultados, pois possibilita ao trabalhador fazer uma auto-análise, buscando melhorias em seu perfil profissional.

6 – Inter-relacionamento: este aspecto aponta para a necessidade do indivíduo manter um relacionamento constante com outras pessoas, inclusive clientes, cabendo à organização torná-lo possível.

2.4.4 Modelo de QVT de Walton.

O modelo idealizado por Walton (1973) divide-se em oito fatores e cada qual agrupa em si várias dimensões de Qualidade de vida no trabalho (QVT).

Fatores de QVT	Dimensões/Indicadores.
1 – Compensação justa e adequada	1- Salário adequado ao trabalhador; 2- Equidade ou compatibilidade interna,e; 3- Equidade e compatibilidade externa.
2 – Condições de segurança e saúde no trabalho	1- Jornada de trabalho; 2- Ambiente físico seguro e salutar; 3- Ausência de insalubridade.
3 – Utilização e desenvolvimento das capacidades	1 - Autonomia; 2 – Significado da tarefa; 3 - Identidade da tarefa; 4 - Variedade de habilidades, e; 5 – Retroação e retroinformação (<i>Feedback</i>).
4 – Oportunidade de crescimento contínuo e segurança.	1 – Possibilidade de carreira; 2 – Crescimento profissional,e; 3 – Segurança do emprego.
5 – Integração social na organização.	1 – Igualdade de oportunidades; 2 – Relacionamentos interpessoais e grupais, 3 - Senso comunitário.
6 – Garantias constitucionais.	1 – Respeito às leis e direitos trabalhistas; 2 – Privacidade pessoal; 3 – Liberdade de expressão, e; 4 – Clareza nas normas e rotinas da organização
7 – Trabalho e espaço total de vida	1 – Papel balanceado do trabalho na vida pessoal. 2 – Estabilidade de horários; 3 – Disponibilidade de tempo para lazer em família
8 – Relevância social da vida no trabalho.	1 – Imagem da empresa; 2 – Responsabilidade social da empresa pelos produtos e serviços.

Quadro 1 – Modelo de Waltom (1975). Fontes: Walton (1975) apud Fernandes (1996, p.48).

Estes fatores são o fiel retrato da importância do bem-estar do trabalhador para a saúde da empresa. As inúmeras transformações ocorridas nos últimos anos, também exerceram influência sob o perfil do homem moderno, momento em que se observa que o papel do trabalhador no relacionamento com a organização o colocou em evidente ascensão, tornando-o integrante e, cada vez mais, participante dos objetivos da organização.

Vejamos agora, de maneira sucinta, cada um dos fatores apresentados no quadro 1 (Modelo de Walton), acima citado.

1 – Compensação justa e adequada: propõe a remuneração justa e adequada, comparando-a com os demais empregados da organização e com profissionais do mercado de trabalho, ou seja, de outras organizações.

2 – Condições de trabalho: importa-se com as condições em que o ambiente de trabalho se apresenta, quando da execução das tarefas, tais como a localização das máquinas e equipamentos, ventilação, ruídos, etc...

3 – Utilização e desenvolvimento de capacidades: a organização cria espaços para que as capacidades do indivíduo sejam desenvolvidas e utilizadas. Este aspecto já revela em si certo grau de autonomia.

4 – Oportunidade de crescimento e segurança: reporta-se ao ambiente organizacional que estimule o crescimento e no qual se visualiza a existência freqüente de desafios. Envolve as políticas da organização referentes ao

desenvolvimento, ou seja, crescimento pessoal, estabilidade do emprego e possibilidade de ascensão na carreira.

5 – Integração social na organização: dentre tantos aspectos refere-se, sobretudo, ao cultivo de bons relacionamentos no ambiente organizacional, garantindo a todos os colaboradores igualdade de oportunidades.

6 – Constitucionalismo: mede o grau em que os direitos (trabalhistas, sociais, etc...) são cumpridos pela organização, bem como o respeito às diferenças e individualidades.

7 – O trabalho e o espaço total de vida: busca o equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho, garantindo, dentre outros, a previsão de horários fora do ambiente organizacional para que se possa cultivar o convívio familiar e a vida em comunidade.

8 – Analisa a percepção do empregado com relação à imagem da empresa; a responsabilidade social da empresa concernente aos produtos e serviços, bem como às práticas de emprego por ela adotadas.

A Qualidade de vida no trabalho (QVT) passou a abranger cada vez mais a vida do homem trabalhador, nos seus mais diferentes cenários e dimensões, tais como: Rendimento; vida emocional; auto-estima; equilíbrio entre o trabalho e o lazer; justiça no oferecimento de recompensas; previsibilidade de horários; orgulho pelo trabalho realizado; imagem da empresa diante da opinião pública; e tantos outros (SUCESSO, 1998).

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

3.1 Métodos e técnicas de pesquisa

A pesquisa em foco apresenta como objetivo geral identificar o nível de satisfação com a qualidade de vida no trabalho (QVT) na percepção dos funcionários do departamento de limpeza urbana de município da região sudeste do Estado do Pará.

Após a realização de análise bibliográfica acerca da temática Qualidade de vida no trabalho, procedeu-se ao ajuntamento das informações obtidas através de referências teóricas de diversos autores, almejando assim o estudo da problemática apresentada. No momento seguinte decidiu-se pela seleção das variáveis a serem abordadas em instrumento de coleta de dados.

A escolha pela realização de pesquisa do tipo quantitativa, explica-se em razão da amplitude desta metodologia, vista como apropriada para mensurar tanto opiniões, preferências, atitudes, como comportamentos (ZANELLA, 2006). Deste modo, optou-se pelo modelo quantitativo na elaboração e desenvolvimento deste estudo.

3.2. Instrumentos de pesquisa e coleta de dados.

O instrumento de pesquisa utilizado consistiu de questionário estruturado, conforme modelo proposto por Walton (1973), no qual foram investigados um total de 10 indicadores da qualidade de vida no trabalho. Este questionário abordou as variáveis

mais freqüentes, tais como: salário, carga horária de trabalho, conforto do ambiente de trabalho, riscos ocupacionais e ambientais, estabilidade funcional, ausência de preconceitos ou quaisquer outras formas de discriminação, etc...

Ao término da etapa de aplicação dos questionários e coleta dos dados procedeu-se a análise para posterior apresentação

O Modelo de Walton se destaca dos demais, pois, apresenta a vantagem de analisar tanto o conjunto de condições e práticas organizacionais, como aspectos relacionados à satisfação e percepção dos empregados sobre os fatores positivos no trabalho (SILVA & TOLFO, 1995)

A aplicação do questionário envolveu todos os funcionários do departamento de limpeza urbana, haja vista tratar-se de população com apenas 24 funcionários, sendo que dois não responderam ao questionário por estarem em gozo de férias, resultando o universo populacional investigado em número de 22 funcionários, todos efetivamente lotados no departamento de limpeza urbana. Esta etapa de aplicação do questionário realizou-se no próprio ambiente de trabalho e com o auxílio e acompanhamento do pesquisador que lidera este trabalho.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Nesta etapa da pesquisa, realizou-se por meio do lançamento em tabela específica, e posterior registro, ao resumo descritivo dos dados coletados por meio dos questionários sobre a Qualidade de Vida no Trabalho – QVT., aplicados aos funcionários do Departamento de limpeza urbana de município do sudeste paraense.

Tabela 1 - Resumo descritivo das variáveis de avaliação da QVT.

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
Aspectos relativos à compensação justa e adequada.			
Salário	Muito Insatisfeito	0	0,0
	Insatisfeito	4	18,2
	Pouco Insatisfeito	3	13,6
	Não opinou	1	4,5
	Pouco satisfeito	4	18,2
	Satisfeito	9	40,9
	Muito satisfeito	1	4,5

Fonte: Dados a pesquisa

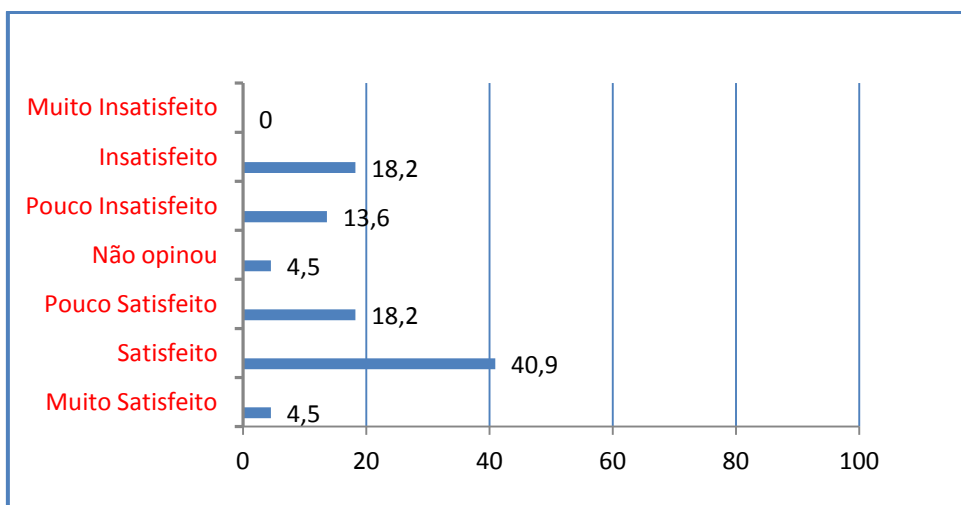


Gráfico 01 - Salário.

Fonte: Dados da pesquisa.

Na análise dos aspectos que avaliam o nível de satisfação referente à compensação justa e adequada - indicador Salário - observou-se que as categorias Insatisfeito e Pouco Insatisfeito registraram 18,2 % e 13,6%, respectivamente, enquanto que a categoria Muito Insatisfeito não registrou percentual e apenas 4,5% não opinaram sobre este indicador. Com relação às categorias que apontaram algum nível de satisfação, constatou-se considerável índice de satisfação dos entrevistados com 63,6 %, sendo 18,2% Pouco Satisfeito; 40,9% Satisfeito e 4,5% Muito Satisfeito.

Pode-se dizer, de maneira geral, que a qualidade de vida no trabalho abrange, dentre outras, renda capaz de satisfazer às expectativas pessoais e sociais (SUCESSO, 1998).

Tabela 2 – Resumo descritivo das variáveis de avaliação da QVT.

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
Aspectos relativos à compensação justa e adequada.			
Carga horária e ritmo de trabalho.	Muito Insatisfeito	0	0,0
	Insatisfeito	2	9,1
	Pouco Insatisfeito	0	0,0
	Neutro	2	9,1
	Pouco satisfeito	4	18,2
	Satisfeito	8	36,4
	Muito satisfeito	6	27,3

Fonte: Dados da pesquisa

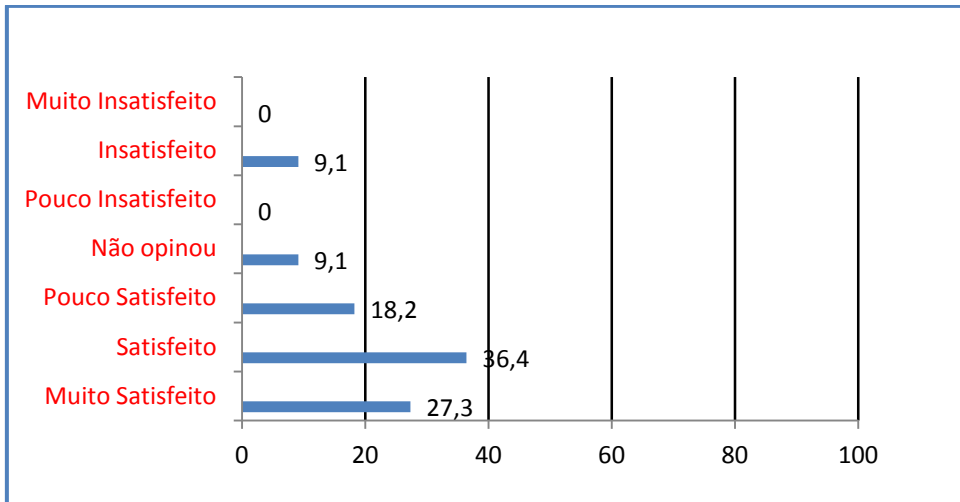


Gráfico 02 – Carga horária e ritmo de trabalho. Fonte: Dados da pesquisa.

Este segundo quadro, no qual se investiga a satisfação dos entrevistados com relação à carga horária e ritmo de trabalho revelou que (9,1%), marcaram a categoria insatisfeito, não havendo nenhuma marcação para as categorias Muito insatisfeito e Pouco insatisfeito. De modo semelhante, (9,1%) optaram pela neutralidade em suas respostas. Por outro lado, a maioria dos funcionários manifestou algum grau de satisfação, sendo 18,2% pouco satisfeito; 36,4% Satisfeito e 27,3% Muito satisfeito, representando estes 81,9% da população entrevistada.

A sobrecarga de trabalho e o estresse relacionado a ele afetam a vida do trabalhador, não restando tempo para atividades de lazer (TODD; FARQUHAR; CAMILLERI-FERRANTE, 1998).

Tabela 3 - Resumo descritivo das variáveis de avaliação da QVT .

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
Aspectos relativos às condições de trabalho.			
Conforto ergonômico do ambiente de trabalho	Muito Insatisfeito	0	0,0
	Insatisfeito	1	4,5
	Pouco Insatisfeito	1	4,5
	Neutro	3	13,6
	Pouco satisfeito	3	13,6
	Satisfeito	4	18,2
	Muito satisfeito	10	45,5

Fonte: Dados da pesquisa.

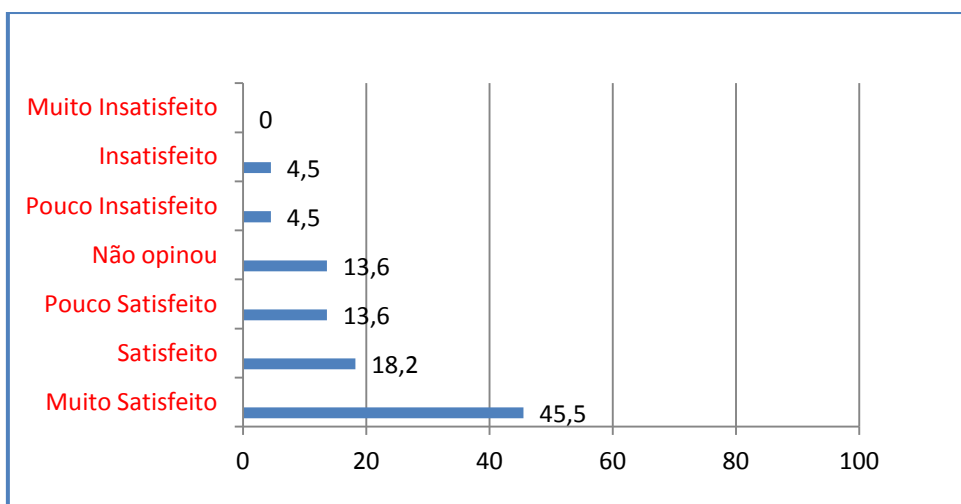


Gráfico 03 - Resumo de Avaliação dos critérios de Satisfação da QVT.
Fonte: Dados da pesquisa.

Na análise dos aspectos acima descritos, relativos ao conforto ergonômico do ambiente de trabalho, observou-se que nenhum funcionário declarou-se muito insatisfeito e apenas 02 funcionários, ou seja 9,1% do público investigado, declarou alguma insatisfação, sendo uma marcação para insatisfeito e outra para muito insatisfeito. Um único funcionário não opinou sobre este indicador. Com relação aos funcionários que se declararam, de alguma forma, satisfeitos - pouco satisfeito,

satisfeito e muito satisfeito – registrou-se, respectivamente 3 (13,6%), 4(18,2%) e 10(45,5%) marcações, totalizando estas categorias 77,3 %.

A origem e a evolução da ergonomia está relacionada com as transformações sociais, econômicas e tecnológicas que vem ocorrendo no mundo do trabalho. Desde a produção artesanal à automação e informatização dos postos de trabalho e das tarefas a serem realizadas, tais mudanças obrigaram o homem e as máquinas à uma série de adaptações (WACHOWICZ, 2007).

Corroborando esta afirmação a Associação Brasileira de Ergonomia (ABERGO) define ergonomia como "O estudo da adaptação do trabalho às características fisiológicas e psicológicas do ser humano (www.abergo.org.br acesso em 23/03/2012)".

Tabela 04 - Resumo descritivo das variáveis de avaliação da QVT.

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
Aspectos relativos às condições de trabalho			
Riscos ocupacionais e ambientais do trabalho.	Muito Insatisfeito	0	0,0
	Insatisfeito	5	22,7
	Pouco Insatisfeito	3	13,6
	Neutro	2	9,1
	Pouco satisfeito	6	27,3
	Satisfeito	4	18,2
	Muito satisfeito	2	9,1

Fonte: Dados da pesquisa.

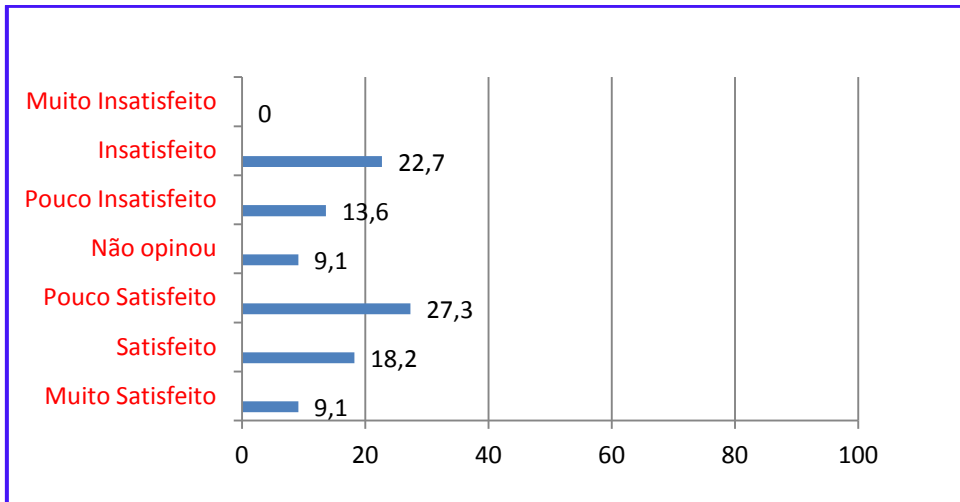


Gráfico 04 – Riscos ocupacionais e ambientais do trabalho.
Fonte: Dados da pesquisa.

A disposição dos dados que abordaram os aspectos relativos às condições de trabalho – Riscos ocupacionais e ambientais do trabalho demonstrou que nenhum funcionário marcou o campo muito insatisfeito e outros dois funcionários se abstiveram de opinar. Os não satisfeitos somaram 08 funcionários, sendo 05 insatisfeito e 03 pouco insatisfeito, num percentual de 36,3 %, enquanto que a maioria, representada por 12 funcionários (06-pouco satisfeito; 04-satisfeito e 02-muito satisfeito) declararam pertencer à categoria dos satisfeitos, atingindo este indicador 54,6% das declarações, com 27,3%; 18,2% e 9,1 % respectivamente.

Entendendo a pessoa humana como seu maior patrimônio as organizações desenvolveram programas e medidas preventivas dos riscos ocupacionais e ambientais do trabalho.

Estudar, desenvolver e aplicar medidas de prevenção dos riscos ocupacionais é papel preponderante das organizações. Todas estas ações convergem para um ponto em comum: evitar que os riscos, cada um com suas características próprias, causem danos às pessoas e prejuízos à empresa. (ZOCCHIO, 2002).

Tabela 5 - Resumo descritivo das variáveis de avaliação da QVT.

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
Aspectos relativos à segurança (estabilidade).			
Segurança contra o risco de demissão	Muito Insatisfeito	0	0,0
	Insatisfeito	2	9,1
	Pouco Insatisfeito	2	9,1
	Neutro	1	4,5
	Pouco satisfeito	3	13,6
	Satisfeito	6	27,3
	Muito satisfeito	8	36,4

.Fonte: Dados da pesquisa

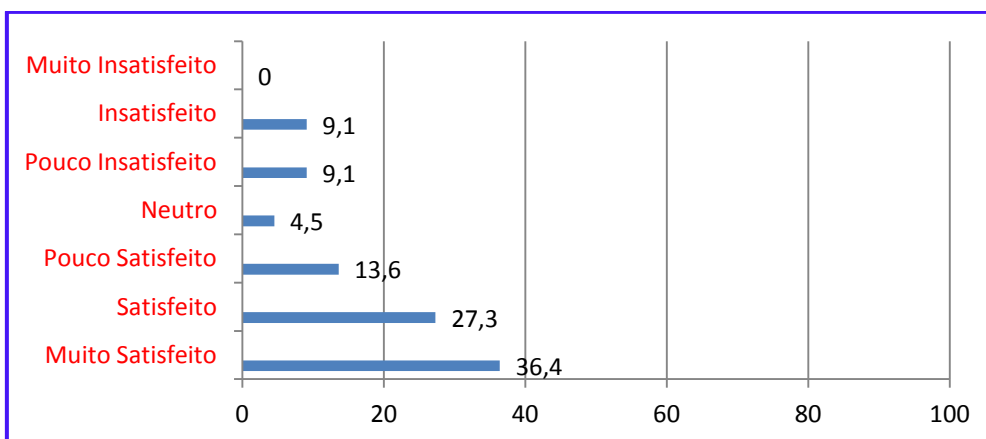


Gráfico 5 – Segurança contra o risco de demissão. Fonte: Dados da pesquisa.

A interpretação dos dados referentes aos aspectos que estudam a variável segurança/estabilidade contra o risco de demissão revelou que: nenhum indivíduo declarou-se muito insatisfeito; apenas 01 (4,5%) declarou-se insatisfeito e 02 (9,1%) se disseram pouco insatisfeito. Tal índice de insatisfação registrou 13,6 %. Em número maior, o número de funcionários que se disseram, de alguma forma, satisfeitos com o indicador citado, são: 03 pouco satisfeito (13,6%), 06 satisfeito (27,3%) e 08 (36,4%) muito satisfeito, levando tal categoria a registrar 77,3 %. Somente 01 funcionário não opinou.

A qualidade de vida no trabalho envolve a pessoa em perspectivas de segurança e estabilidade que se refletem na permanência no emprego (WESTLEY, 1979, p. 123).

Tabela 6 - Resumo descritivo das variáveis de avaliação da QVT.

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
Aspectos relativos à integração social na empresa.			
Ausência de preconceito ou qualquer outra forma de discriminação.	Muito Insatisfeito	0	0,0
	Insatisfeito	1	4,5
	Pouco Insatisfeito	2	9,1
	Neutro	3	13,6
	Pouco satisfeito	7	31,8
	Satisfeito	3	13,6
	Muito satisfeito	6	27,3

Fonte: Dados da pesquisa.

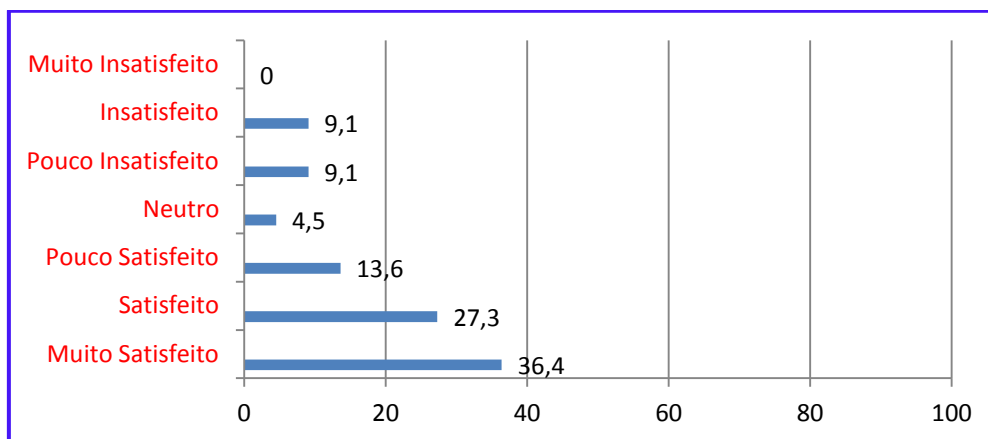


Gráfico 6 – Ausência de preconceito ou qualquer forma de discriminação.

Fonte: Dados da pesquisa.

A avaliação dos aspectos relativos à integração social na empresa - Ausência de preconceito ou qualquer forma de discriminação, não registrou marcações no campo muito insatisfeito, registrando as categorias Insatisfeito (4,5%) e Pouco Insatisfeito (9,1%), totalizando este grupo - dos insatisfeitos – 13,6%. Também foi de 13,6% o

percentual daqueles que não opinaram. As categorias Pouco satisfeito, Satisfeito e Muito Satisfeito, registraram 31,8%; 13,6% e 27,3%, respectivamente, dos entrevistados, culminando em 72,7% dos entrevistados.

Segundo Walton (1973, p.15) “desde que o trabalho e a carreira são perseguidos tipicamente dentro da estrutura de organizações sociais, a natureza de relacionamentos pessoais transforma-se numa outra dimensão importante da qualidade da vida no trabalho”.

Ainda, de acordo com este pesquisador, no ambiente de trabalho devem ser considerados como ausência de preconceitos: a aceitação do trabalhador por suas habilidades, capacidade e potencial, independente de raça ou etnia, sexo, religião ou credo, nacionalidade, estilo de vida ou aparência física (WALTON,1973, p.15).

Tabela 7 - Resumo descritivo das variáveis de avaliação da QVT.

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
Aspectos relativos à integração social na empresa.			
Relacionamento com os colegas e superiores.	Muito Insatisfeito	2	9,1
	Insatisfeito	0	0,0
	Pouco Insatisfeito	2	9,1
	Neutro	0	0,0
	Pouco satisfeito	7	31,8
	Satisfeito	6	27,3
	Muito satisfeito	5	22,7

Fonte: Dados da pesquisa.

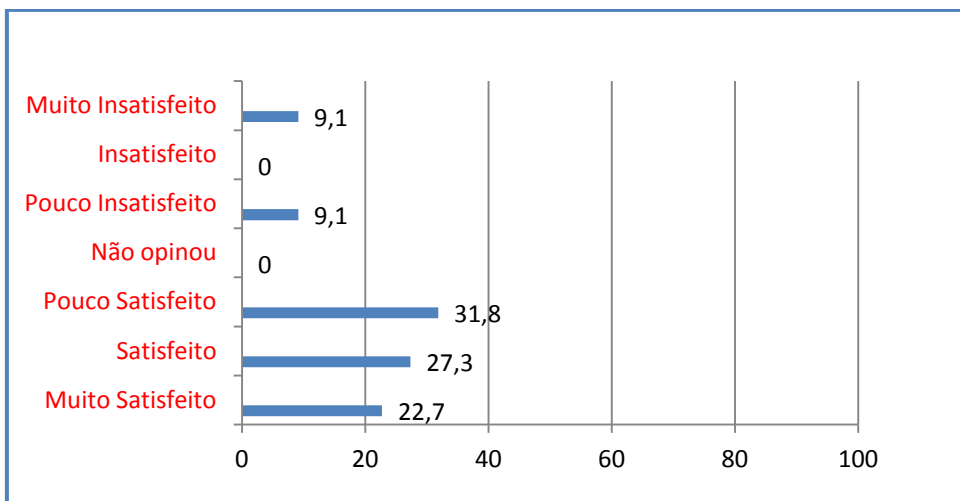


Gráfico 7 – Relacionamento com colegas e superiores.
 Fonte: Dados da pesquisa.

Na interpretação dos dados que descrevem o relacionamento dos entrevistados com os colegas e superiores registrou-se percentuais idênticos de 9,1% para as categorias muito insatisfeito e pouco insatisfeito, totalizando 18,2 % dos funcionários com algum tipo insatisfação. Os demais entrevistados (07-Pouco satisfeito, 06-Satisfeito e 04-Muito satisfeito), representando, respectivamente, 31,8%; 27,3% e 18,2% da população entrevistada levaram o índice de satisfação desta categoria a atingir 81,8%.

O relacionamento entre o grupo é um fator a ser considerado na análise das atividades coletivas, que depende das condições internas relativas à equipe e das condições externas relativas à tarefa, juntamente com a interação destas duas condições. Do ponto de vista de satisfação no trabalho, o relacionamento social positivo é um fator muito importante na contribuição da QVT (ALVAREZ, 1996).

Corroborando este enunciado, Santana (1996), declara que

as relações no trabalho, o apoio social dos colegas, chefes e subordinados é uma variável importante para a manutenção da saúde, pois, sabe-se que a tensão emocional pode ser reduzida pela solidariedade recebida no círculo das relações sociais mais próximas.

Tabela 8 - Resumo descritivo das variáveis de avaliação da QVT.

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
Aspectos relativos à cidadania (constitucionalismo).			
Garantia de atendimento referente aos seus direitos (trabalhistas, sociais; privacidade, liberdade de expressão,etc...)	Muito Insatisfeito	3	13,6
	Insatisfeito	3	13,6
	Pouco Insatisfeito	0	0,0
	Neutro	0	0,0
	Pouco satisfeito	6	27,3
	Satisfeito	8	36,4
	Muito satisfeito	2	9,1

Fonte: Dados da pesquisa.

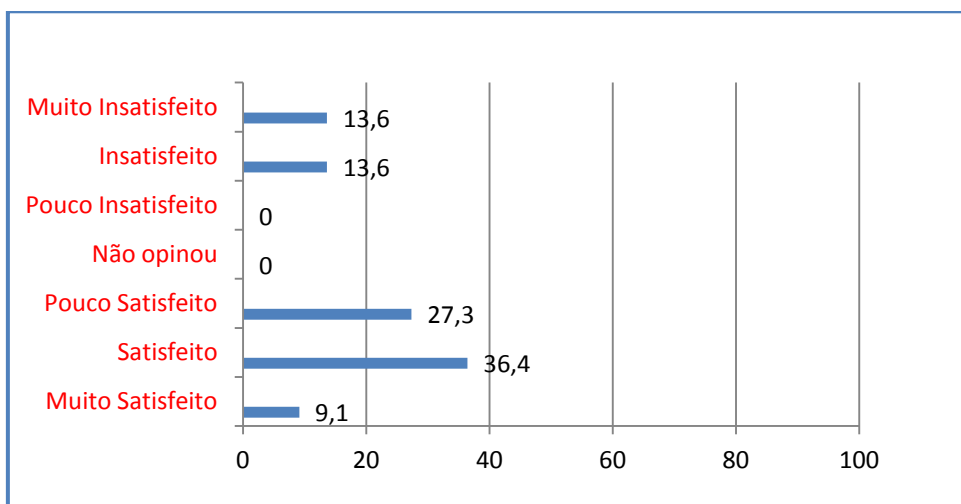


Gráfico 8 – Garantia de atendimento referente aos seus direitos.
Fonte: Dados da pesquisa.

Esta tabela revelou um percentual de insatisfação de 13,6%, para cada uma das categorias muito insatisfeito e insatisfeito. As categorias Pouco insatisfeito e Neutro não registraram marcações. Já os que se disseram satisfeito somaram 36,4%; Pouco satisfeito 27,3% e muito satisfeito 9,1% contabilizando estas categorias com 72,8 % do contingente populacional, revelando que a maioria dos entrevistados, de alguma maneira, apresenta satisfação diante do indicador acima avaliado.

Esta dimensão, não trata somente do cumprimento das leis e normas atinentes ao bem-estar do trabalhador, abrangendo também a liberdade de expressão e os direitos à privacidade.

Para Meyer e Allen (1997),

Os funcionários são mais propensos a desenvolver o comprometimento afetivo quando são tratados de maneira justa pela organização, suas contribuições são valorizadas e tem o senso de sucesso no seu trabalho. O comprometimento seria então influenciado pela qualidade de vida percebida pelos funcionários

O que se conclui é que a formulação de ações que primam pelo bem-estar dos funcionários será melhor absorvida e produzirá mais resultados se forem aliadas a outras práticas de gestão de pessoas, contribuindo assim para ampliar o nível de satisfação e cumplicidade com a organização.

Tabela 9 - Resumo descritivo das variáveis de avaliação da QVT.

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
Aspectos relativos ao trabalho x espaço total de vida.			
Previsibilidade de horários para o trabalho, a família e atividades pessoais.	Muito Insatisfeito	0	0,0
	Insatisfeito	2	9,1
	Pouco Insatisfeito	3	13,6
	Neutro	0	0,0
	Pouco satisfeito	4	18,2
	Satisfeito	7	31,8
	Muito satisfeito	6	27,3

Fonte: Dados da pesquisa.

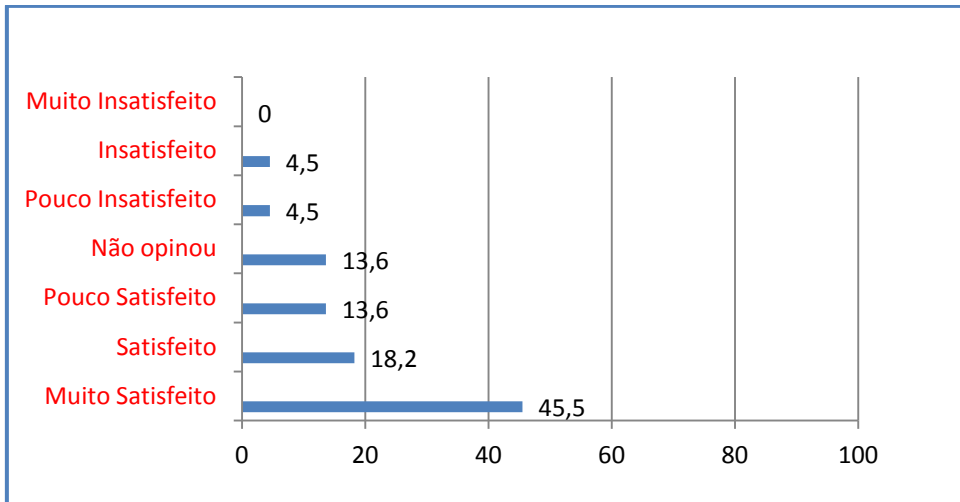


Gráfico 9 – Previsibilidade de horários (trabalho, família, atividades pessoais,...)
 Fonte: Dados da pesquisa.

A análise destes aspectos revelou que 9,1% dos entrevistados declarou-se Insatisfeita e 13,6% Muito insatisfeita, totalizando em 22,7% o índice dos que se manifestaram no grupo dos não satisfeitos. Os demais funcionários (77,3 %) se mostraram, de alguma forma, em estado de satisfação, sendo 18,2% Pouco satisfeito; 31,8 % Satisfeito e 27,3 % Muito Satisfeito.

De um ponto de vista mais amplo e pouco tradicional, Handy (1978, p.273) afirma que “A QVT influencia ou é influenciada por vários aspectos da vida fora do trabalho”. Nesta concepção se faz necessário uma análise da vida do trabalhador fora do meio organizacional para que se possa mensurar a importância e interligação destas "duas" “vidas”.

Tais observações foram corroboradas por Rodrigues (1991, p. 98), ao afirmar que “a QVT é um ponto vital não só para a realização do homem no trabalho, mas, também em toda a sua existência”.

Não restam dúvidas de que a sintonia entre a vida laboral e pessoal do indivíduo é exigência indispensável ao sucesso de qualquer programa de Qualidade de vida no trabalho.

Tabela 10 - Resumo descritivo das variáveis de avaliação da QVT.

Variáveis	Categoria	Frequência	(%)
Aspectos relativos à relevância social do trabalho.			
Imagem (credibilidade) da empresa	Muito Insatisfeito	0	0,0
	Insatisfeito	3	13,6
	Pouco Insatisfeito	1	4,5
	Neutro	1	4,5
	Pouco satisfeito	6	27,3
	Satisfeito	7	31,8
	Muito satisfeito	4	18,2

Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação aos aspectos que avaliam a dimensão Imagem da empresa registrou-se 13,6% de marcações na categoria Insatisfeito e 4,5% Pouco insatisfeito. Um percentual de 4,5 % mostraram-se neutros em tal avaliação. A maioria dos entrevistados (77,3 %), distribuídos pelas categorias Pouco satisfeito (27,3%); Satisfeito (31,8%); e, Muito Satisfeito (18,2 %).

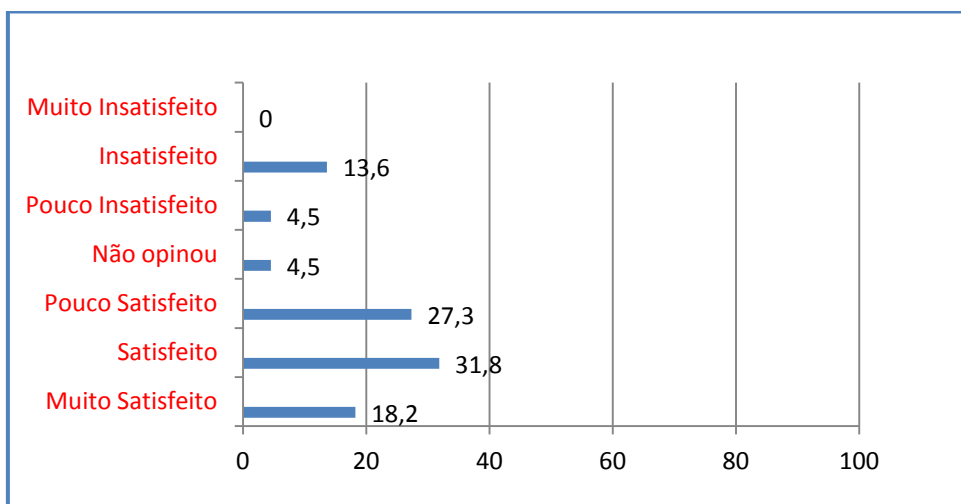


Gráfico 10 – Imagem (credibilidade) da empresa. Fonte: Dados da pesquisa.

Segundo Coronado & Rodrigues (2008, p.01) “A QVT envolve toda a empresa e, principalmente, a qualidade de vida, pois o que mais se deseja na vida é a felicidade, constituindo-se em uma busca antiga do homem.” É consenso que a imagem da empresa é muito relevante para a promoção da QVT e o estabelecimento do bem-estar do indivíduo.

Nesta mesma ótica, pode se afirmar que o conceito de qualidade de vida no trabalho requer das organizações a capacidade de atender às demandas dos funcionários, oferecendo-lhes um trabalho qualificado - em vez de tarefas - e a sensibilidade de reunir novamente o trabalho ao indivíduo e à sua existência (LACOMBE; HEILBORN, 2006, p. 236).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados produzidos por meio das dimensões avaliadas revelaram que na percepção de funcionários do departamento de limpeza urbana de município do sudeste paraense há predominância – ainda que parcial, da satisfação com a qualidade de vida no trabalho.

Na análise dos dados coletados foi possível constatar que o objetivo proposto nesta pesquisa fora alcançado e que existe satisfação - na concepção de funcionários de limpeza urbana de município do sudeste paraense - com a Qualidade de vida no trabalho.

A primeira dimensão apresentada nesta pesquisa tratou da avaliação à compensação justa e adequada. A avaliação do critério Remuneração/salário registrou o segundo menor índice de satisfação da pesquisa com 63,6%. De maneira semelhante, o percentual de insatisfação de 31,8 % colocou a avaliação deste critério como segundo maior índice de insatisfação. É necessário a formulação de um plano de cargos e salários e a adoção de critérios mais justos de remuneração, primando para que esta dimensão seja melhor avaliada.

Na análise das dimensões avaliadas observou-se que os índices de satisfação mais elevados foram atribuídos às variáveis Carga horária e ritmo de trabalho (81,2 %) que ao ser mensurada com as demais categorias revelou um percentual de neutralidade de 9,1%. Esta dimensão também registrou o menor índice de insatisfação de todos os critérios avaliados em toda a pesquisa, com apenas 9,1 %. Esta atmosfera de satisfação demonstra que o departamento de limpeza urbana tem

obtido sucesso no estabelecimento de suas jornadas de trabalho, tornando-as um fator positivo na avaliação da QVT.

Numa posição menos confortável, apresentou a dimensão Riscos ocupacionais e ambientais do trabalho o menor índice de satisfação (54,6 %) dentre as dimensões avaliadas. Este critério também registrou o recorde de insatisfação comparando-a com as demais categorias, a saber 36,3 %. Comparando este critério aos demais nota-se que os funcionários que compunham a população alvo desta pesquisa demonstraram relevante incômodo com a existência de um ambiente em que se visualizam ameaças ao conforto e paz laboral.

Outrossim, vale mencionar que nenhum dos critérios avaliados - embora alguns tenham apresentados índices de satisfação não tão relevantes, comparando-os com a maioria – assinalou a predominância das categorias que apontavam a insatisfação dos entrevistados.

Numa observação aos locais onde se realizaram as entrevistas e o preenchimento dos questionários, notou-se a ausência de logística e apoio operacional (uso de EPI's, vestuário adequado, ferramentas e equipamentos modernos, etc...). Sugere-se que o departamento de limpeza urbana da organização investigada formule programas de monitoramento e avaliação da QVT, a fim de que se possa corrigir esta deficiência.

Diante dos resultados obtidos, fazem-se necessárias algumas medidas: Criação e implementação de um plano de cargos e salários; Avaliação da logística do

ambiente laboral; Aquisição de EPI's e controle periódico dos índices de insalubridade dos locais de trabalho; Estudo e melhorias das condições de trabalho.

Tomadas as medidas anteriormente citadas, ainda que parcialmente, sugere-se, em razão da complexidade e dimensão do tema escolhido, que futuras pesquisas sejam realizadas, possibilitando assim a mensuração e comparação dos avanços alcançados.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ERGONOMIA - ABERGO (WWW.abergo.org.br, acesso em 23/03/2012.

ALVAREZ, B.R. **Qualidade de Vida Relacionada à Saúde de Trabalhadores**: Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 1996.

CHIAVENATTO, I. **Gerenciando Pessoas**. 3ª. Ed. São Paulo: Makron books, 252, p. 1994.

_____, I. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. I. **Introdução à teoria geral da administração**. 6ª. ed. Rio de Janeiro: Campus; 2000.

CORONADO E RODRIGUES ADMINISTRADORES.COM. Disponível em <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/qualidade-de-vida-no-trabalhofator-decisivo-no-desempenho-organizacional/26723/>. Acesso em 24/03/2012.

DAVIS, K e NEWSTRON, J. W. **Comportamento humano no trabalho – Uma abordagem psicológica**. São Paulo: Pioneira, 2ª. tiragem, v. 1,1998.

DETONI, D. J. **Estratégias de avaliação da qualidade de vida no trabalho: estudo de caso em agroindústria**. 2001. 138f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, 2001.

DICIONÁRIO AURÉLIO – Versão eletrônica. Ed. 2004. Positivo Informática.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho – Como medir para melhorar**. Bahia: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, A. A; REIS, A. C. F; e PEREIRA, M. I. **Gestão Empresarial: de Taylor aos nossos dias. Evolução e Tendências da Moderna Administração de Empresas**. São Paulo: Editora Pioneira, 1999.

FRANÇA, A. C. L. **A Qualidade de vida no trabalho é um bom investimento**, Revista Inova: Gestão e Tecnologia. São Paulo, v. 2. nº 8, p. 5, maio/agosto 1995.

_____. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras**, Revista Brasileira de Medicina Psicossomática. Rio de Janeiro, vol. 1, nº 2, p. 79-83, 1997

GOMES, de M.F; **Empresa Feliz**, 2º edição São Paulo Makiron Books,1996.

HAMPTON, D. R. **Administração: processos administrativos**. São Paulo: Editora McGrawHill Ltda., 1991.

HANDY, C. B. **Como compreender as organizações**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

LACOMBE, F.; HEILBORN, G. **Administração: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2006.

MATTAR, L. M.; FERRAZ, F. T. **Comprometimento e clima organizacional. Relação entre a satisfação do empregado e seu comprometimento**. Niterói: II CNEG – Congresso Nacional de Excelência e Gestão. LATEC – UFF. Anais. Niterói, 2004.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à Administração**. 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MEYER, P.; ALLEN, N. **Commitment in the workplace: Theory, research and application**. Thousand Oaks: Sage, 1997.

NADLER, David A. e LAWLER III, Edward E. **“Quality of Working Life: perspectives and directions”**. Organization Dynamics, v.11, p. 20-30.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis: Editora Vozes, 1999.

_____. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 11ª ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2008

SANTANA, A.M.C. **A abordagem ergonômica como proposta para melhoria do trabalho e produtividade em serviços de alimentação**. 1996. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1996.

SANT`ANNA, A. de S.; MORAES, L. F. R. **O movimento da qualidade de vida no trabalho: um estudo de suas origens, evolução e principais avanços no Brasil**. In: _____. Ensaio de Administração. Belo Horizonte: UFMG, 1998. (Ciclo de Debates).

SILVA, M. A. D.; DE MARCHI, R. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Editora Best Seller, 1997.

SILVA, N.; TOLFO, S. R. **Cultura organizacional e qualidade de vida no trabalho**. Florianópolis. 1995.

SUCESSE, E. P. B. **Trabalho e Qualidade de Vida**. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora e Dunya Editora, 1998.

TAMAYO, A. **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

TODD , C. J.; FARQUHAR , M. C.; CAMILLERI -FERRANTE , C.1998. “**Team midwifery: the views and job satisfaction of midwives**”. Midwifery, New York, v. 14, n. 4, p 214-224, Sep./Dec. 1998.

VASCONCELOS, A. F. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas**. Cadernos de Pesquisas em Administração, São Paulo, vol. 08, nº 1 jan/mar 2001.

WACHOWICZ, M. C. **Segurança, saúde & ergonomia**. Curitiba: IBPEX, 2007.

WALTON, R. E. **Quality of Working life: What is it? Slow Management Review**. USA: v. 15, n.1, p. 11-21, 1973

WESTLEY, W. A. **Problems and Solutions in the Quality of Working Life Human Relations**. 32, 113-123, 1979

ZAMPIER, M. A.; STEFANO, S. R. **Qualidade de vida no trabalho em empresas de grande porte – Um estudo na região de Guarapuava. Anais...** Guarapuava: Unicentro, 2005, v. 1

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de Pesquisa**. Florianópolis: SEaD/UFSC, 2006.

ZOCCHIO, A. **A Prática na prevenção de acidentes: ABC da segurança no trabalho**. Editora Atlas, 2002.

Anexo I

Carta à empresa/organização

Raquel Sales da Silva
Av. Castelo Branco, 01 – Bairro Beira Rio.
São Geraldo do Araguaia-PA.

Ao Departamento de Limpeza Urbana de São Geraldo do Araguaia-Pa.
Sr. Valdinez Cardoso da Luz – Diretor.
Nesta.

São Geraldo do Araguaia, Pa. 30 de setembro de 2011.

Prezado(a) Senhor(a):

Sou aluna do Curso de Graduação em Administração à Distância da Universidade de Brasília - UnB e estou desenvolvendo um projeto de pesquisa sobre a “ Qualidade de vida no trabalho na visão de funcionários do departamento de limpeza de São Geraldo do Araguaia-Pa”, e para a realização deste trabalho, necessitamos da colaboração deste departamento para autorizar a coleta de dados junto a seus colaboradores. Diante do interesse que tem surgido na literatura científica e pela necessidade prática de se compreender melhor a realidade das organizações brasileiras, estamos nos dirigindo a este Departamento de Limpeza Urbana para verificar a possibilidade de colaboração com esta pesquisa, viabilizando, junto às empresas sob vossa coordenação, a autorização para que um pesquisador se dirija aos seus funcionários e aplique um questionário que tem duração média de aplicação de 15 minutos. O horário e data para aplicação dos questionários poderão ser negociados com cada organização.

Agradeço desde já a atenção e aguardo retorno quanto à viabilidade deste trabalho. Meus contatos são: Raquel Sales da Silva – Fones (63) 8115-6007.

Atenciosamente

Raquel Sales da Silva

Anexo II

Nota de Orientações Gerais aos Participantes

Prezado funcionário,

Esta é uma pesquisa da Universidade de Brasília (UnB) sobre a Qualidade de vida no Trabalho. Para viabilizá-la procuramos a sua empresa para realizar este levantamento. Todos os funcionários foram solicitados a participar desta pesquisa. Estamos nos dirigindo a você para solicitar a sua colaboração respondendo ao questionário em anexo. Sua participação é fundamental para o sucesso deste trabalho.

O objetivo deste trabalho é coletar informações acerca do tema: A qualidade de vida no trabalho de funcionários da limpeza urbana de São Geraldo do Araguaia. A sua participação é voluntária. Se você decidir participar ou não, isto não afetará a sua relação atual ou futura com a equipe de pesquisa ou com a sua instituição. Queremos que você se sinta inteiramente à vontade para dar suas opiniões. Se você aceitar participar, pedimos que você responda um questionário que terá duração de aproximadamente 15 minutos. Os participantes não serão identificados e os dados fornecidos serão utilizados apenas para fins de pesquisa. **Não escreva seu nome em qualquer lugar** do questionário.

Para que não haja influência nas respostas de outros funcionários que talvez estejam respondendo ao mesmo questionário, solicitamos também que você não comente suas respostas com colegas de trabalho.

Por favor, responda conforme as instruções e **não deixe nenhuma questão em branco**.

Qualquer dúvida entre em contato com Raquel Sales da Silva, via e-mail : kel_formiga@hotmail.com ou pelos telefones: (63) 8115-6007.

Agradecemos desde já a sua colaboração!

Atenciosamente

Raquel Sales da Silva