



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

DÉBORA DE CARVALHO SOUSA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SETOR
PÚBLICO: Relações Entre Ações de QVT e Bem-estar do
Trabalhador**

Brasília - DF

2012

DÉBORA DE CARVALHO SOUSA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SETOR
PÚBLICO: Relações Entre Ações de QVT e Bem-estar do
Trabalhador**

Trabalho de Curso apresentado ao Departamento de Administração como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Doutora, Tatiane Paschoal

Brasília - DF

2012

Sousa, Débora de Carvalho.

Qualidade de Vida no Trabalho no Setor Público: Relações Entre Ações de QVT e Bem-estar do Trabalhador / Débora de Carvalho Sousa. – Brasília, 2012.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração, 2012.

Orientador: Prof. Dr^a. Tatiane Paschoal, Departamento de Administração.

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Bem-estar no trabalho. 3. Afeto positivo. 4. Afeto negativo. 5. Realização.

DÉBORA DE CARVALHO SOUSA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SETOR
PÚBLICO: Relações Entre Ações de QVT e Bem-estar do
Trabalhador**

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

Débora de Carvalho Sousa

Prof^a. Dr^a Tatiane Paschoal
Professor-Orientador

Prof. Msc., Rodrigo Rezende Ferreira
Professor-Examinador

Prof. Dr. Francisco Antônio Coelho
Júnior
Professor-Examinador

Brasília, 19 de setembro de 2012

RESUMO

Esta pesquisa foi realizada em um órgão público federal localizado em Brasília – DF, com o objetivo de verificar se existem relações empíricas entre ações de Qualidade de Vida no trabalho (QVT) e níveis de Bem-estar no Trabalho (BET). O estudo se justifica do ponto de vista acadêmico, por permitir ganhos para o conhecimento na área. Institucionalmente, contribui para a melhoria da gestão de QVT, assim como permite proveitos para a organização. Socialmente, justifica-se por contribuir para o trabalho dos responsáveis pela gestão do programa, de forma a melhorar a sua eficiência e eficácia. Isso permitirá ganhos na produtividade, beneficiando toda a sociedade que desfruta do trabalho do órgão. O conceito de QVT adotado engloba tanto a perspectiva da organização, quanto a dos trabalhadores. Já o de BET baseia-se nas abordagens hedônica e eudaimônica. Tratou-se de um estudo de campo, exploratório e correlacional, com recorte transversal. Quanto ao tratamento de dados, a pesquisa classifica-se como quali-quantitativa. Os dados foram coletados em duas etapas. Na primeira, foram levantadas informações, por meio de documentos e entrevista com gestor sobre as ações de QVT desenvolvidas pela organização. Na segunda etapa, foram aplicados questionários para que pudessem ser investigadas as possíveis relações entre participação nas ações de QVT e o bem-estar no trabalho. O questionário foi composto por itens sobre cada ação de QVT levantada na primeira etapa da pesquisa. O respondente deveria indicar a frequência com que participa de cada ação. Para mensuração dos níveis de bem-estar dos trabalhadores, foi utilizada a validada Escala de BET, a qual utiliza um conceito de bem-estar que engloba os fatores de afeto positivo, afeto negativo e realização. A amostra caracterizou-se como não-probabilística e por conveniência, composta por 160 participantes que estão sujeitos ao programa de QVT objeto de estudo. Foi verificado que a organização possui um Programa de Qualidade de Vida (PQVT) formalizado, que engloba inúmeras ações. Estas, no entanto, estão mais voltadas para o viés assistencialista. A participação média dos respondentes nas ações foi entre raramente ou algumas vezes, sugerindo que o alcance das mesmas é limitado. Quanto às relações entre participação em ações de QVT e bem-estar no trabalho, foi constatado que poucas ações apresentam associações significativas com uma ou outra dimensão de bem-estar no trabalho. Apesar de significativas, tais associações foram fracas. Contribuições, limitações e perspectivas para estudos futuros são mencionadas.

Palavras-chave: qualidade de vida no trabalho, bem-estar no trabalho, afeto positivo, afeto negativo, realização.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Modelo de QVT de Walton.....	13
Quadro 2 – Evolução do Conceito de QVT.....	14
Tabela 1 – Características demográficas da amostra.....	24
Tabela 2 – Frequência de participação nas ações de QVT.....	33
Tabela 3 – Resultados da análise descritiva das variáveis dependentes.....	34
Tabela 4 - Correlações entre os fatores de bem-estar e as variáveis independentes.....	35

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BET – Bem-estar no Trabalho

EBET – Escala de Bem-estar no Trabalho

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

PQVT – Programa de Qualidade de Vida no Trabalho

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
1.1	Formulação do Problema	9
1.2	Objetivo Geral	9
1.3	Objetivos Específicos	9
1.4	Justificativa.....	10
2	REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1	Qualidade de Vida no Trabalho.....	12
2.1.1	Ações de QVT	15
2.2	Bem-Estar no Trabalho	18
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	21
3.1	Tipo e descrição geral da pesquisa.....	21
3.2	Caracterização da organização e área.....	22
3.3	População e amostra	22
3.4	Instrumentos de pesquisa	25
3.4.1	Escala de Bem-Estar no Trabalho (EBET)	25
3.5	Procedimentos de coleta de dados, instrumentos e análise dos dados ...	27
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	29
4.1	Ações de QVT	29
4.2	Participação em ações de QVT e BET	32
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	37
	REFERÊNCIAS.....	40
	ANEXOS	44
	Anexo A – Questionário de BET	44
	APÊNDICES.....	46
	Apêndice A – Roteiro de Entrevista.....	46
	Apêndice B – Questionário.....	47

1 INTRODUÇÃO

As mudanças no mundo do trabalho têm se tornado recorrentes, exigindo das empresas flexibilidade e adaptação frente às inovações que surgem. O ambiente de trabalho, assim como as próprias pessoas, também se veem mudando a cada instante (KUROGI, 2008). Nesse sentido, as organizações têm sentido necessidade de reger as relações de trabalho, visando proporcionar aos seus trabalhadores um meio para a sua satisfação de forma a beneficiar tanto eles, quanto a própria empresa, que terá chances maiores de se firmar no mercado competitivo (OLIVEIRA; LIMONGI-FRANÇA, 2005). Isso poderá afetar o desempenho dos mesmos e, conseqüentemente, a produtividade (ROBBINS, 2002 apud STEFANO; ZAMPIER; MAÇANEIRO, 2007).

Para Kurogi (2008, p. 50), “atualmente, a compreensão predominante é a de que o trabalho se constitui numa oportunidade de o indivíduo desenvolver suas habilidades, buscar a concretização de seus objetivos e satisfazer necessidades profissionais e pessoais”. Daí a importância de oferecer a ele um ambiente propício para a realização desses fins, podendo o investimento em qualidade de vida no trabalho (QVT) contribuir para isso.

Com o objetivo de reger as relações de trabalho, e focar na melhoria da qualidade de vida dentro das organizações, funcionam os programas de QVT. Suas ações devem ser voltadas para a satisfação dos trabalhadores (FERREIRA, 2006a), assim como para a preservação e desenvolvimento dos mesmos (FRANÇA, 1997 apud VASCONCELOS, 2001). Apesar disso, há poucos estudos sobre a qualidade e efetividade das ações adotadas pelas organizações. Se QVT consiste em um tema e uma preocupação crescente das organizações, é necessário explorar o que tem sido feito pelos gestores e possíveis resultados.

1.1 Formulação do Problema

Como norteadora para a presente monografia, foi formulada a seguinte pergunta: as ações para QVT têm alguma relação com experiências de bem-estar dos trabalhadores? A partir do problema, o objetivo geral e os objetivos específicos foram definidos.

1.2 Objetivo Geral

O objetivo geral deste estudo consistiu em verificar se existem relações empíricas entre as ações de QVT desenvolvidas em um órgão público com os níveis de bem-estar no trabalho dos servidores.

1.3 Objetivos Específicos

Os seguintes objetivos específicos foram traçados para responder ao problema de pesquisa:

- Descrever as ações de QVT adotadas pelo órgão objeto de pesquisa;
- Classificar as ações de QVT com base no enfoque preventivo e assistencialista;
- Descrever o bem-estar no trabalho dos servidores;
- Testar se existem correlações significativas entre participação nas ações de QVT e BET.

1.4 Justificativa

Frente ao discurso constante da importância da QVT nas organizações, pode-se perguntar o que tem sido feito na prática organizacional e que resultados tem sido alcançados. Na literatura, existem poucos resultados sistemáticos sobre a efetividade dos programas ou ações isoladas de QVT desenvolvidos pelas organizações (MEDEIROS; FERREIRA, 2011). Assim, o estudo se justifica do ponto de vista acadêmico, por permitir ganhos para o conhecimento na área.

Além da lacuna acadêmica, este cenário cria barreiras para que os gestores possam avaliar criticamente os programas e ações existentes e tomem decisões sobre quais estratégias adotar em suas organizações. As dificuldades se prolongam para o setor privado e público do país. O presente estudo, institucionalmente, contribui para a melhoria da gestão de QVT, assim como permite proveitos para a organização.

O foco desta pesquisa foi uma organização do setor público. Segundo Ferreira, Alves e Tostes (2009), as organizações públicas brasileiras têm se preocupado em seguir políticas voltadas para a saúde do trabalho e, conseqüentemente, adotar estratégias para promoção de QVT. O campo está aberto para investigações, pois pouco esforço científico tem sido feito para compreender o fenômeno até o momento.

Além de contribuir para preencher lacunas da literatura brasileira sobre QVT, os resultados obtidos na organização pública estudada podem contribuir para apontar questões de pesquisa relevantes, despertar o interesse de gestores e pesquisadores pelo tema e permitir futuras comparações com resultados de estudos conduzidos em outras organizações.

Por ser uma entidade pública e apresentar relevância no cenário da política brasileira, os resultados encontrados podem servir de exemplo a outros órgãos semelhantes.

Os resultados desta pesquisa também podem contribuir para identificar pontos fracos e fortes das ações de QVT do órgão objeto de pesquisa e, conseqüentemente, contribuir para o trabalho dos responsáveis pela gestão do programa, de forma a melhorar a sua eficiência e eficácia. Isso permitirá ganhos na produtividade, beneficiando toda a sociedade que desfruta do trabalho do órgão. Assim, o presente estudo justifica-se do ponto de vista social.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para responder ao problema de pesquisa, é necessário embasar o estudo em literatura científica acerca dos temas a ele relacionado, quais sejam, qualidade de vida no trabalho e bem-estar no trabalho. Nos próximos tópicos, será apontada a base teórica que guiou a pesquisa.

2.1 Qualidade de Vida no Trabalho

A globalização traz mudanças significativas no mundo do trabalho, o qual vive em constante transformação. Isso afeta as empresas, que buscam um caráter de flexibilidade para se adaptar a esse cenário, e afeta principalmente as relações de trabalho. Essas transformações surtem efeito tanto na vida profissional das pessoas, quanto na vida pessoal. Esse contexto leva as organizações a se preocuparem mais com os indivíduos, visto que tamanha mudança afeta o ambiente de trabalho e, conseqüentemente, o setor produtivo (FERREIRA, 2006a; KUROGI, 2008; OLIVEIRA; LIMONGI-FRANÇA, 2005).

Assim, os estudos de qualidade de vida no trabalho - QVT - ganham relevância, uma vez que o foco passa a ser nos indivíduos, e, tanto estes quanto a própria empresa seriam beneficiados. Para Chiavenato (1999), quando a empresa investe no funcionário de forma direta, está indiretamente investindo no cliente.

Há diversos conceitos de QVT. Seu conceito difere entre os autores. Pode-se afirmar que “atualmente, o conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais como os aspectos psicológicos do local de trabalho” (CHIAVENATO, 1999, p. 391). Para Limongi-França (1996, p. 143), QVT é considerada “[...] o

conjunto das ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho”.

Muitas abordagens podem ser encontradas. Dentre os autores mais clássicos, Hackman e Oldham (1975, apud A. CAVASSANI; E. CAVASSANI; BIAZIN, 2006) adotam uma visão de QVT relacionada às dimensões do cargo. Para eles, resultados pessoais e laborais positivos são obtidos quando estão presentes determinadas dimensões relacionadas ao cargo, as quais influenciam a QVT. As três principais são: variedade de habilidades, identidade da tarefa e significado da tarefa.

Outro modelo clássico é o de Walton (1973, apud CHIAVENATO, 1999), que engloba oito categorias influentes no campo da QVT. São elas: compensação justa e adequada, condições de segurança e saúde no trabalho, utilização e desenvolvimento de capacidades, oportunidades de crescimento contínuo e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida, relevância social da vida no trabalho. Fernandes (1996) resume o modelo do seguinte modo:

Crítérios	Indicadores de QVT
1- Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa; justiça na compensação; partilha dos ganhos de produtividade; proporcionalidade entre salários.
2- Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável; ambiente físico seguro e saudável; ausência de insalubridade.
3- Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia; qualidades múltiplas; autocontrole relativo; informações sobre o processo total do trabalho.
4- Oportunidades de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira; crescimento pessoal; perspectiva de avanço salarial; segurança de emprego.
5- Integração social na organização	Ausência de preconceitos; senso comunitário; igualdade; mobilidade; relacionamento.
6- Constitucionalismo	Direitos de proteção do trabalhador; privacidade pessoal; tratamento imparcial; liberdade de expressão; direitos trabalhistas.
7- O trabalho e o espaço total de vida	Papel balanceado no trabalho; estabilidade de horários; poucas mudanças geográficas; tempo para lazer da família.
8- Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa; práticas de emprego; responsabilidade social da empresa; responsabilidade pelos produtos.

Quadro 1 – Modelo de QVT de Walton (1973, apud Fernandes, 1996)

Segundo Stefano et al. (2006) e Medeiros e Ferreira (2009), os modelos de Hackman e Oldham e Walton são muito influentes na literatura brasileira.

A partir dos modelos e visões distintas de diferentes autores e das publicações observadas no campo, é possível perceber uma evolução da QVT ao longo do tempo, como mostra o quadro a seguir. Segundo Kurogi (2008), esse tema tem se tornado foco de vários estudos e tem conquistado espaço nas decisões das organizações.

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

Quadro 2 – Evolução do Conceito de QVT (Nadler e Lawler, 1983 apud Fernandes, 1996)

Em meio à variedade de abordagens e tendências, Medeiros e Ferreira (2009) apontam a necessidade de incluir, na concepção de QVT, elementos atuais e pertinentes a cultura de nosso país. O tema, relevante para o funcionamento dos indivíduos e das organizações, não deve ser desacreditado por pesquisadores e gestores, mas definido com cuidado e avaliado quanto às práticas adotadas no meio organizacional.

No presente trabalho, a concepção de QVT adotada foi a de Ferreira (2006b, p. 219), segundo a qual:

O conceito de qualidade de vida no trabalho (QVT) engloba duas perspectivas interdependentes. Sob a ótica das organizações, a QVT é um preceito de gestão organizacional que se expressa por um conjunto de normas, diretrizes e práticas no âmbito das condições, da organização e das relações socioprofissionais de trabalho que visa à promoção do bem-estar individual e coletivo, o desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e o exercício da cidadania organizacional nos ambientes de trabalho. Sob a ótica dos trabalhadores, ela se expressa por meio das representações globais que estes constroem sobre o contexto de trabalho no qual estejam inseridos, indicando o predomínio de experiências de bem-estar no trabalho, de reconhecimentos institucional e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais.

Sob a ótica das organizações e sob a ótica dos trabalhadores, as ações adotadas devem ser cuidadosamente planejadas e operacionalizadas para o alcance de resultados efetivos e positivos para o trabalhador.

2.1.1 Ações de QVT

A preocupação crescente com os trabalhadores e com a qualidade de vida no trabalho enseja a criação de programas focados em sua melhoria através de ações específicas nas organizações.

“[...] diversos programas de qualidade de vida no trabalho (QVT) são estruturados visando proporcionar satisfação dos colaboradores nos aspectos biológicos, psicológicos, sociais (biopsicossociais) e organizacionais” (LIMONGI-FRANÇA, 2004 apud STEFANO et al, 2006). Dessa forma, eles exercem um papel relevante, por influenciar a qualidade de vida das pessoas, inclusive no âmbito externo ao trabalho.

Segundo Ferreira (2006), objetivando satisfazer os funcionários, os programas veem sua eficácia comprometida pela existência aparente de um fosso entre as ações de QVT e os problemas existentes nas empresas.

Nas organizações brasileiras, programas específicos em lidar com a QVT têm se tornado frequentes (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009). Sua implementação se dá muitas vezes por mero modismo; ter um programa só porque as outras empresas também têm (MAGALHÃES, 2009).

No setor público, estudos de QVT são escassos; trata-se de uma questão incipiente (FERREIRA, 2006b).

Por tratar-se de um setor em que prevalecem os interesses coletivos, há uma exigência da sociedade perante essas organizações, no sentido de que os funcionários tenham condições que favoreçam a qualidade e o alcance de resultados, afetando a sociedade como um todo, já que a função dos órgãos públicos é servir a população.

Nesse sentido, o setor público, de certa forma, sofre uma pressão maior quanto às condições de trabalho oferecidas aos servidores. Segundo Ferreira, Alves e Tostes (2009, p. 320):

[...] as mudanças que ocorrem no mundo do trabalho produzem impactos nos aparelhos de Estado, colocando na agenda das inovações novos desafios relativos ao papel dos órgãos públicos, suas finalidades, suas estruturas e o seu próprio funcionamento.

Assim, programas direcionados à QVT nos órgãos públicos são importantes para o bom funcionamento do Estado, visto que os servidores são o instrumento que faz a máquina estatal continuar funcionando de forma eficaz.

2.1.1.1 Classificação das ações de QVT

Segundo Ferreira (2006a), há dois tipos de abordagens de QVT, uma de viés assistencialista, e outra de viés preventivo.

Existem ações que focam nos sintomas apresentados pelas pessoas; se preocupam em melhorar e resolver os problemas dentro da organização de forma superficial. Não focam na fonte dos problemas. Essas são as de caráter assistencialista. Para Ferreira (2006a, p. 1): “Ao voltar para o mesmo contexto produtor de fadiga, basta uma jornada em condições adversas e os sintomas do desgaste reaparecem”. A esse tipo de viés aplica-se a expressão “ofurô corporativo”, atribuída a práticas que visam diminuir o mal-estar dos indivíduos sem eliminar as causas, fontes verdadeiras.

Práticas mais eficientes visam a resolução de problemas de forma mais profunda, buscando sua raiz e partir disso solucioná-los. Seus resultados positivos se prolongam por um tempo maior. Estas apresentam uma natureza preventiva, exigindo uma atuação nas causas reais dos problemas (FERREIRA, 2006a).

É importante ressaltar que não adianta apenas implantar um programa com natureza preventiva; é preciso um constante acompanhamento, para garantir o alcance dos seus objetivos. Nesse contexto, faz-se relevante uma avaliação do mesmo.

Esse aspecto é muitas vezes ignorados pelos gestores, principalmente pela falta de informação, falta de conhecimento quanto aos instrumentos de avaliação. “Existe uma falsa crença [...] de que os resultados da área não podem ser avaliados, a não ser muito subjetivamente” (OLIVEIRA; LIMONGI-FRANÇA, 2005).

De acordo com o estudo exploratório desenvolvido por Limongi-França (2001), pode ocorrer até um desconhecimento das ações por parte dos interessados no programa, quais sejam, os próprios trabalhadores. A mínima percepção daquilo que está sendo aplicado na organização em termos de ações de QVT, pode fazer

uma grande diferença quanto à melhoria da QVT de cada indivíduo. Ao sentirem que a empresa está se esforçando de alguma forma para lhes oferecer condições melhores no ambiente de trabalho, as pessoas já se sentem melhor.

É necessária uma constante avaliação das ações referentes à QVT para maximizar a eficiência e eficácia dos programas. Na avaliação, devem ser explicitados os indicadores que serão considerados. O que se espera alcançar com as ações de QVT desenvolvidas na organização? Esta questão deve ser feita e respondida pelos gestores.

O bem-estar no trabalho, por exemplo, é um dos alvos de muitas ações de QVT (OLVEIRA; LIMONGI-FRANÇA, 2005; FERREIRA, 2006b) e poderia, portanto, ser considerado no acompanhamento e avaliação de ações específicas. Este estudo foca o bem-estar no trabalho e procurou verificar se existem correlações significativas entre este fenômeno e a participação em ações de QVT. A seguir, é apresentado o referencial que guiou a compreensão do bem-estar no trabalho.

2.2 Bem-Estar no Trabalho

Para a definição de bem-estar, é necessário levar em consideração duas abordagens diferentes: hedônica e eudaimônica. Ambas influenciam os estudos conduzidos no campo organizacional.

O aspecto hedônico diz respeito ao prazer (RYAN; DECI, 2001); o bem-estar nesta concepção, segundo Paschoal, Torres e Porto (2010) é uma experiência cumulativa de afetos (no trabalho). Envolve tanto o afeto positivo, quanto o negativo.

Afeto positivo pode ser definido como:

[...] um contentamento hedônico puro experimentado em um determinado momento como um estado de alerta, de entusiasmo e de atividade. É um sentimento transitório de prazer ativo; mais uma descrição de um estado

emocional do que um julgamento cognitivo (ALBUQUERQUE; TRÓCOLII, 2004, p. 154).

Afeto negativo, por sua vez, é entendido como:

[...] refere-se a um estado de distração e engajamento desprazível que também é transitório, mas, que inclui emoções desagradáveis como ansiedade, depressão, agitação, aborrecimento, pessimismo e outros sintomas psicológicos aflitivos e angustiantes (DIENER, 1995 apud ALBUQUERQUE; TRÓCOLII, 2004, p. 154).

Sob o enfoque hedônico, os pesquisadores tratam da razão e da forma pela qual as pessoas experienciam suas vidas positivamente, contribuindo para um melhor entendimento e melhoria da qualidade de vida dos indivíduos (GIACOMONI, 2004). Diz ainda Giacomoni (2004) que essa perspectiva “investiga a experiência individual de avaliação da vida e os processos envolvidos nessa avaliação” (2004, p. 48).

A abordagem eudaimônica do bem-estar discorre sobre a realização pessoal; trata-se da realização do potencial humano e ultrapassa a noção de felicidade hedônica (RYAN; DECI, 2001). O bem-estar, nessa concepção, é visto como um processo de realização do potencial virtuoso de um indivíduo e de viver da forma inerentemente destinada a ele (DECI; RYAN, 2008).

Segundo o estudo de Ryff e Keyes (1995), devem ser consideradas seis dimensões diferentes de bem-estar: autonomia, controle do ambiente, crescimento pessoal, relação positiva com os outros, propósito na vida, auto-aceitação. Todas essas dimensões definiriam a experiência de bem-estar vivenciada pelas pessoas.

O contexto de trabalho, organizacional ou não, permite aos indivíduos vivenciar afetos, sejam eles positivos ou negativos, e experiências de realização pessoal. Assim, o estudo a respeito do bem-estar no trabalho ganha relevância.

As definições de bem-estar no trabalho também variam. Para Siqueira e Padovam (2008, p. 206), bem-estar no trabalho pode ser entendido:

[...] como um construto psicológico multidimensional, integrado por vínculos afetivos positivos com o trabalho (satisfação e envolvimento) e

com a organização (comprometimento organizacional afetivo). A estrutura proposta para o conceito de bem-estar no trabalho aglutina três conceitos com conotações positivas, na medida em que abarca ligações prazerosas no contexto de trabalho [...].

Warr (2007) defende dois elementos centrais do bem-estar no trabalho; um derivado da visão hedônica, correspondente aos sentimentos de prazer que a pessoa vivencia, e outro relativo à visão eudaimônica, englobando aspectos como o desenvolvimento de atributos pessoais, exploração do próprio potencial, realização e expressão de si mesmo.

Reconhecendo a importância do afeto e da experiência de realização e crescimento pessoal para a compreensão do bem-estar no trabalho, PASCHOAL; TORRES; PORTO (2010) definem o bem-estar como o conjunto de fatores: afeto positivo, afeto negativo e realização pessoal no trabalho. Esta é a definição adotada neste estudo, pois aborda os elementos centrais do fenômeno (PASCHOAL; TAMAYO, 2008).

Foram levados em consideração, portanto, os aspectos hedônico e eudaimônico, abordando elementos afetivos (emoções e humores) e elementos cognitivos (percepção de realização). Assim, em termos operacionais, o bem-estar no trabalho pode ser organizado em torno de três fatores: afeto positivo, afeto negativo e realização pessoal no trabalho (PASCHOAL; TORRES; PORTO, 2010).

Considerando o bem-estar como alvo de ações de QVT, torna-se relevante verificar as associações entre cada uma de suas dimensões e as ações de QVT desenvolvidas pela organização. Práticas de QVT, portanto, deveriam contribuir para a diminuição do afeto negativo, aumento do afeto positivo e aumento de experiências de realização e crescimento pessoal.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

O presente capítulo analisará os aspectos metodológicos que guiaram o estudo: caracterização da organização, população e amostra, instrumentos de pesquisa e procedimentos de coleta e análise dos dados.

3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa

Com o objetivo de identificar as ações de QVT de um determinado órgão público e ainda investigar se existem relações entre ações de QVT e BET, a pesquisa foi exploratória e correlacional.

Com recorte transversal, tratou-se de uma pesquisa de campo, realizada no próprio estabelecimento onde o programa de QVT é implementado. O procedimento técnico para a coleta e interpretação das informações se deu por meio do levantamento de dados, considerado o mais adequado para estudos descritivos e útil para o estudo de opiniões e atitudes (DIEHL; TATIM, 2004). No levantamento “aplicam-se questionários, [...], ou entrevistam-se diretamente os indivíduos; os dados então tabulados e analisados quantitativamente, com o auxílio de cálculos estatísticos” (SANTOS, 2000, p. 28).

As informações foram coletadas diretamente do local de trabalho dos servidores dos órgãos em questão, caracterizando os dados como primários. Quanto ao tratamento de dados, a pesquisa classifica-se como quali-quantitativa.

A coleta de dados foi dividida em duas etapas. A primeira tratou de levantar as ações de QVT desenvolvidas pela organização. A segunda etapa mensurou a participação dos servidores em cada ação e o bem-estar no trabalho.

3.2 Caracterização da organização e área

A pesquisa foi realizada em um órgão do setor público, localizado em Brasília, Distrito Federal, o qual implementa um programa de QVT. Há mais de três mil servidores que trabalham no mesmo. Não foi autorizada a divulgação do nome da instituição. Assim, para manter a discrição quanto ao órgão, este terá seu nome ocultado. Assim, não será possível fornecer informações adicionais quanto à sua estrutura, funcionamento, área de atuação de forma a manter sua identidade reservada.

3.3 População e amostra

Foram incluídos na pesquisa os responsáveis pelo programa de QVT no órgão específico, assim como os trabalhadores desse órgão público sujeitos às ações de QVT.

Foi realizada uma entrevista coletiva com o diretor do programa de QVT da organização e um facilitador do comitê executivo, visando identificar quais são as ações de QVT desenvolvidas, quem participa do programa e quem o desenvolve.

Tendo em vista que a Administração Pública é composta por milhares de servidores, fez-se necessário extrair uma pequena amostra para efeitos da presente pesquisa. A organização investigada conta com aproximadamente três mil servidores. Quanto aos participantes da pesquisa, a amostra caracterizou-se como não probabilística. Os questionários foram distribuídos para os respondentes mais acessíveis, disponíveis e dispostos a participar da pesquisa.

A pesquisa da presente monografia foi realizada em um semestre (acadêmico), tornando o tempo para distribuição e coleta dos questionários limitado. Isso restringiu o número de participantes. Ainda deve-se levar em conta a dificuldade de se adquirir informações dos pesquisados, visto que pela pesada carga horária, disponibilidade ou motivos pessoais, os indivíduos negam a participação na pesquisa. Assim, optou-se por uma amostra não probabilística por conveniência.

No total foram distribuídos e coletados 172 (cento e setenta e dois) questionários. No entanto, excluídos aqueles não respondidos ou respondidos de forma incompleta, contabilizou-se um total de 160 (cento e sessenta) participantes. As idades variaram entre 19 (dezenove) e 67 (sessenta e sete) anos e a média foi de 45,48 anos, havendo um desvio padrão de 9,04 anos. Já o tempo médio de serviço foi de 9,48 anos, havendo um desvio padrão de 7,89. A maioria dos respondentes relatou ter vínculo jurídico de servidor efetivo, tendo ingressado no órgão através de concurso público (74,4%). O restante respondeu ter outro vínculo, como o de requisitado, por exemplo.

Do total de respondentes, 75 (setenta e cinco) são do sexo feminino, e 85 (oitenta e cinco) do sexo masculino.

Quanto ao estado civil, três pessoas deixaram em branco sua resposta. A maioria declarou ser casado ou viver como casado (71,9%); 15 pessoas declararam ser solteiras (9,4%), e outras 27 declararam ser divorciadas (16,9%). Não havia nenhum(a) viúvo(a) entre os respondentes.

Os participantes, em sua maioria, declararam possuir pós-graduação (31,3%). Outra parcela, referente a 28,8% da amostra, declarou possuir Ensino Superior Completo. Aqueles que possuem Ensino Superior Incompleto representam 13,1% dos participantes, enquanto os que possuem Ensino Médio Completo referem-se a 24,4%. Apenas 4 pessoas não responderam a esta pergunta.

No tocante à função, a maior parte dos respondentes declarou exercer a função de técnico dentro do órgão público (74,4%), cujo termo engloba os cargos de assistente, assessor e supervisor. Havia, ainda, entre os participantes analistas,

auxiliares, telefonistas, garçons, secretárias, motorista, oficial de chancelaria, entre outros.

Informações mais detalhadas quanto às características da amostra estão representadas na tabela abaixo.

Tabela 1. Características demográficas da amostra

Característica	Frequência	Porcentagem (%)		
<i>Sexo</i>				
Homens	85	53,1		
Mulheres	75	46,9		
<i>Estado Civil</i>				
Solteiro	15	9,4		
Casado/vivendo como casado	115	71,9		
Divorciado/separado	27	16,9		
Viúvo	0	0		
Não respondeu	3	1,9		
<i>Escolaridade</i>				
Ensino médio completo	39	24,4		
Superior incompleto	21	13,1		
Superior completo	46	28,8		
Pós-graduação	50	31,3		
Não respondeu	4	2,5		
<i>Função</i>				
Técnico	119	74,4		
Outros	33	20,6		
Não respondeu	8	5		
<i>Tipo de vínculo</i>				
Servidor efetivo	119	74,4		
Terceirizado	0	0		
Outro	38	23,8		
	Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
<i>Idade</i>	45,48	9,04	19	67
<i>Tempo de serviço</i>	9,48	7,889	1	32

3.4 Instrumentos de pesquisa

Os questionários contaram com um instrumento validado: Escala de Bem-Estar no Trabalho, para levantar os níveis de bem-estar dos servidores.

Quanto ao objetivo específico de testar se existem correlações significativas entre participação em ações de QVT e BET, foi construído um instrumento com itens sobre cada ação desenvolvida pelo órgão. Nesse instrumento, cada respondente indicou se participa de cada ação e com qual frequência. Uma vez coletados, esses dados foram correlacionados com os dados de BET, obtidos por meio da escala descrita a seguir.

3.4.1 Escala de Bem-Estar no Trabalho (EBET)

A EBET, construída e validada por Paschoal e Tamayo (2008), engloba os aspectos relacionados ao bem-estar que se pretende analisar no presente trabalho, quais sejam, afetos positivo e negativo e realização, como especificado no referencial teórico.

Considerando a lacuna no Brasil quanto a “um instrumento que abrangesse o aspecto afetivo do bem-estar laboral e o aspecto cognitivo e *eudaimonico*” (p. 18), Paschoal e Tamayo (2008) propuseram uma escala para tal fim, apresentado em anexo neste documento.

A primeira parte do instrumento engloba o afeto, sendo composta por 38 (trinta e oito) itens. 36 (trinta e seis) itens foram extraídos da Escala de Bem-estar Subjetivo de Albuquerque e Tróccoli (2004), enquanto dois foram incluídos por Paschoal e Tamayo (2008) a partir da revisão de literatura no tocante a afetos relevantes no âmbito trabalhista.

A segunda parte da escala, quanto à realização, inclui nove itens construídos a partir da literatura e de entrevistas realizadas com diversos trabalhadores. “Para a elaboração dos itens, foram consideradas as respostas que expressavam vivências do respondente e não aspectos organizacionais que poderiam ser considerados antecedentes do bem-estar” (PASCHOAL; TAMAYO, 2008, p. 8).

Esses itens passaram ainda por uma análise de juízes (psicólogos, administradores e trabalhadores), para delimitar mais ainda o número de itens. Ao todo, restaram treze itens de afeto negativo e nove de afeto positivo. Os nove itens de realização foram mantidos.

Para responder aos itens relacionados ao afeto, utilizou-se uma escala de 5 (cinco) pontos: 1 – nem um pouco, 2 – um pouco, 3 – moderadamente, 4 – bastante e 5 – extremamente. Para responder aos itens de realização, utilizou-se outra escala de 5 (cinco) pontos: 1 – discordo totalmente, 2 – discordo, 3 – concordo em parte, 4 – concordo e 5 – concordo totalmente.

O processo de validação se deu através da aplicação do instrumento a 317 trabalhadores de diversas organizações, públicas e privadas, localizadas no Distrito Federal. Após coletados os dados, eles foram analisados com o auxílio de métodos estatísticos, onde um dos itens de afeto foi eliminado. A EBET ficou assim composta: nove itens de afeto positivo (com coeficiente alpha de Cronbach igual a 0,93); doze itens de afeto negativo (alpha igual a 0,91); e nove itens de realização (alpha igual a 0,88). O coeficiente ora mencionado, de fidedignidade, demonstram a precisão da escala.

Os resultados “confirmaram que o bem-estar no trabalho pode ser estruturado a partir das dimensões *afeto* e *realização/expressividade*” (PASCHOAL; TAMAYO, 2008, p. 20).

3.5 Procedimentos de coleta de dados, instrumentos e análise dos dados

Para coletar as informações necessárias, entrevistas e questionários foram utilizados como instrumentos. A coleta de dados foi dividida em duas etapas.

Na primeira etapa, foram levantadas as ações que a organização realiza para promoção de QVT. Para tanto, foi realizada uma entrevista coletiva com o diretor do programa de QVT da organização e um facilitador do comitê executivo. Visando alcançar os objetivos de pesquisa, a entrevista foi composta por perguntas relacionadas à QVT, conforme o roteiro apresentado no Apêndice A. A mesma foi realizada pessoalmente, no mês de abril.

Com base nas ações de QVT levantadas na entrevista, foi construído um instrumento com itens fechados sobre cada ação desenvolvida pelo órgão. O respondente deveria indicar a frequência com que participa de cada ação de QVT. A escala de resposta varia de nunca (1) a sempre (5). Caso o respondente não conhecesse a ação, deveria deixar o item em branco.

Para mensurar os níveis de bem-estar dos trabalhadores, foi utilizada a EBET, construída e validada por Paschoal e Tamayo (2008). A medida engloba afeto positivo, afeto negativo e realização, como especificado no referencial teórico. No total, são nove itens de afeto positivo (com coeficiente alpha de Cronbach igual a 0,93) doze itens de afeto negativo (alpha igual a 0,91) e nove itens de realização (alpha igual a 0,88). Para responder aos itens relacionados ao afeto, utilizou-se uma escala de 5 (cinco) pontos: 1 – nem um pouco, 2 – um pouco, 3 – moderadamente, 4 – bastante e 5 – extremamente. Para responder aos itens de realização, utilizou-se outra escala de 5 (cinco) pontos: 1 – discordo totalmente, 2 – discordo, 3 – concordo em parte, 4 – concordo e 5 – concordo totalmente.

A divulgação da pesquisa e distribuição dos questionários para os servidores ficou a cargo do diretor do programa. A aplicação foi feita no ambiente de trabalho,

durante o expediente. Também foram elaborados questionários através do *Google Docs*, para serem respondidos via e-mail.

A tabulação dos dados contou com o auxílio do *Microsoft Excel 2010*. A partir disso, foi usado o *software* SPSS.

Análises descritivas, envolvendo elementos como média, desvio padrão, frequências, foram utilizadas para a organização dos dados.

Os dados obtidos para apurar a participação dos servidores nas ações dos programas de QVT foram correlacionados com os dados da EBET. Assim, a análise se deu através do coeficiente de correlação (Pearson).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste Capítulo são apresentados os principais resultados encontrados, assim como a discussão dos mesmos. Primeiramente, são abordados os resultados da entrevista, sobre as ações de QVT desenvolvidas pela organização; em seguida, são apresentados os resultados referentes à participação em ações de QVT e bem-estar dos trabalhadores.

4.1 Ações de QVT

A partir da entrevista realizada com os responsáveis pelo Programa de QVT (PQVT) do órgão público, foi possível levantar e descrever as ações de QVT desenvolvidas, e, conseqüentemente, desenvolver um instrumento de coleta de dados sobre a participação dos servidores quanto às ações de QVT.

Foram vinte ações principais indicadas pelos entrevistados, as quais estão estruturadas em três dimensões - Saúde e Ambiência; Cultura; Responsabilidade Social. Todas estão voltadas ao objetivo de proporcionar condições de trabalho adequadas ao bem-estar coletivo e à satisfação profissional dos servidores. As ações e suas características são:

- Caminhada, corrida e/ou torneios esportivos: são formados grupos de caminhada ou corrida para incentivar os funcionários à prática freqüente de exercícios físicos; ainda são organizados torneios eventualmente, como forma mais interativa e divertida de praticar exercícios;
- Ginástica laboral: esse tipo de exercício é oferecido geralmente em horários de almoço, visando o relaxamento dos servidores;
- Campanhas de saúde (ex: vacinação; Semana de Prevenção Odontológica);
- Segurança do trabalho: palestras e outros meios para divulgar formas de garantir a segurança no trabalho;

- Espaço do Servidor: espaço específico destinado aos servidores para descanso;
- Projeto Apoio à Mãe Lactante: auxilia as mulheres que estão amamentando seus filhos;
- Exames periódicos oferecidos pelo órgão: médicos ficam à disposição dos servidores para que eles possam realizar exames importantes e que devem ser realizados frequentemente;
- Pronto-atendimento médico, odontológico e/ou fisioterápico no local de trabalho;
- Cine: divulgação da arte cinematográfica para os servidores, exibindo filmes nacionais e trazendo o elenco para divulgar seu trabalho;
- Aula de dança de forró;
- Coral: um grupo é formado para fazer parte do Coral, ensaiar e realizar apresentações;
- Literatura: engloba projetos como “Uma Hora para Ler e Ouvir” e “Livro ao Ar Livre”, onde as pessoas trazem livros ao ambiente de trabalho e leem para os outros, leitura feita até ao ar livre;
- Sarau: apresentações artísticas feitas por servidores e convidados;
- Projeto Gestão Ambiental: meios para conscientizar as pessoas quanto a hábitos saudáveis que contribuam para o bem do ambiente, como conscientizá-los sobre a coleta seletiva de lixo;
- Projeto Servidor Solidário: servidores têm a oportunidade de realizar trabalho voluntário;
- Campanhas temáticas de arrecadação: ocorrem para incentivar a doação de roupas, alimentos, etc.;
- Campanha de doação de sangue;
- Semana Pensa Vida e/ou Semana do Servidor: semana com atividades voltadas à qualidade de vida; engloba também palestras, exposições, oficinas;

- Sábado da Família: evento realizado para que os servidores possam levar sua família e interagir nas atividades oferecidas;
- Cerimônia de Reconhecimento: reúne funcionários de longo tempo na organização para homenageá-los pelo trabalho.

O PQVT é coordenado pela área de Gestão de Pessoas. Existe há mais de dez anos, mas para garantir a sua efetividade e visando gerar os melhores resultados, foram criados recentemente dois comitês, o Gestor e o Executivo. O primeiro é composto por representantes de diversas áreas, e se reúne três vezes ao ano para definir as ações, assim como realizar seu monitoramento e assessoramento. Já o Comitê Executivo é o que propriamente tem a função de implementação das ações.

No total, o programa envolve mais de 30 (trinta) atividades, sendo que cada uma tem uma liderança e sua própria equipe, composta por pessoas de diversas áreas. Os entrevistados afirmaram que a organização adota uma gestão humanizada, valorizando as relações humanas. Segundo eles, essas atividades focam na qualidade de vida dos servidores e se estendem inclusive a terceirizados e outras formas de vínculo. Para os respondentes, são milhares de pessoas que trabalham nesse órgão público, então há uma alta participação nas ações do PQVT.

Ao serem questionados quanto aos resultados esperados com essas ações, os entrevistados responderam que esperam participar na melhoria da qualidade de vida do servidor, para que eles se sintam cuidados, diminuam o estresse ocupacional, para que possam trabalhar de forma mais feliz. Esperam oferecer um ambiente de cordialidade, de maior diálogo, que ofereça uma saúde emocional. O foco é melhorar a qualidade de vida no aspecto físico, mental, emocional, espiritual, focando no indivíduo de forma holística, integral.

Quanto à sua opinião sobre a efetividade das ações, disseram que o retorno é bom, mas que não há uma forma específica para realizar uma mensuração. Em determinadas atividades, é possível saber quantas pessoas participaram. Há ainda depoimentos, comentários, elogios dos servidores, algo que dá um direcionamento a essa diretoria responsável pelo PQVT. No entanto,

principalmente nas ações relacionadas às dimensões Culturais e de Responsabilidade Social, não há uma maneira palpável de mensurar. O que se tem é o *feedback* dos indivíduos, mas não são considerados indicadores em si.

Os entrevistados declararam ser o termo “Qualidade de Vida” algo muito relativo, onde cada um tem um conceito a seu respeito. Dessa forma, a mensuração fica mais difícil ainda, visto que cada pessoa pensa de uma forma. O que a instituição faz, nesse sentido, é oferecer meios para melhorar a qualidade de vida do servidor.

Na implementação das ações do PQVT, não houve menção quanto a possíveis barreiras. Os entrevistados afirmam que há um enorme apoio institucional, havendo uma comunicação aberta com superiores, os quais contribuem para a constante melhoria do programa.

Com base nos resultados da entrevista, pode-se notar que as ações de QVT levantadas aproximam-se mais de uma abordagem assistencialista, pois, em sua maioria, não visam atuar sobre o contexto de trabalho, mas oferecer atividades paralelas ao trabalho. As atividades não contemplam intervenção em demandas e condições de trabalho, por exemplo.

4.2 Participação em ações de QVT e BET

O questionário, em apêndice ao final desta monografia, começa com uma pergunta acerca da frequência do trabalhador frente a cada ação específica de QVT, a qual foi elaborada com base na entrevista. O restante das perguntas diz respeito ao bem-estar, englobando itens sobre afeto positivo, negativo e realização, todas extraídas da Escala de BET. Há ainda perguntas específicas para definir as características demográficas da amostra, estas já descritas anteriormente.

A tabela abaixo demonstra a participação dos respondentes quanto a cada ação específica do PQVT.

Tabela 2. Frequência de participação nas ações de QVT

Ações	Média	Desvio Padrão	Em Branco
Caminhada, corrida e/ou torneios esportivos	2,45	1,411	4
Ginástica laboral	2,48	1,417	3
Campanhas de saúde	3,41	1,334	4
Segurança do trabalho	2,18	1,21	10
Espaço do Servidor	2,99	1,331	1
Projeto Apoio à Mãe Lactante	1,31	0,821	59
Exames periódicos	2,29	1,39	50
Pronto-atendimento	3,29	1,176	1
Cine	1,88	1,125	2
Aula de dança de forró	1,3	0,755	3
Coral	1,45	0,912	1
Literatura	1,56	0,922	3
Sarau - apresentações artísticas	1,92	1,09	6
Projeto Gestão Ambiental	2,1	1,33	23
Projeto Servidor Solidário	1,58	1,015	29
Campanhas temáticas de arrecadação	2,8	1,309	3
Campanha de doação de sangue	1,84	1,236	2
Semana Pensa Vida e/ou Semana do Servidor	3,42	1,578	4
Sábado da Família	2,2	1,465	3
Cerimônia de Reconhecimento	2,52	1,505	11

Sabendo-se que 1 (um) significa que o indivíduo nunca participa e que 5 (cinco) revela que ele sempre participa, pode-se inferir que há uma baixa ou moderada adesão dos servidores às atividades oferecidas pela organização. Ao contrário do que os entrevistados acreditam e revelaram na primeira etapa da pesquisa, a participação dos servidores nas diversas ações não é tão frequente quanto se deseja. As pontuações médias para participação em cada ação estiveram, em sua maioria, abaixo de 3 (três), expressando que as pessoas participam apenas “algumas vezes”.

As três ações em que as pessoas afirmaram participar mais são: Pronto-atendimento médico, odontológico e/ou fisioterápico no local de trabalho (média de 3,29); Campanhas de Saúde (média de 3,41); e Semana Pensa Vida e/ou Semana do Servidor (média de 3,42).

Por outro lado, em cada ação apresentada houve ao menos um respondente que deixou a questão em branco; ou seja, ao menos uma pessoa desconhecia a atividade específica implementada na organização. Algumas obtiveram um índice alto de respostas em branco: Projeto Apoio à Mãe Lactante, Exames Periódicos oferecidos pelo órgão, Projeto Servidor Solidário e Projeto Gestão Ambiental, as quais o obtiveram 59, 50, 29 e 23 respostas em branco, respectivamente.

Esse número significativo de respostas deixadas em branco mostra uma possível dificuldade da organização quanto à divulgação das ações. Ter um desconhecimento por parte dos servidores quanto às ações implementadas pode levar à sua exclusão na participação da ação.

A adesão baixa pode sugerir que as pessoas não tendem a se comprometer com as ações. Esses resultados estão distantes do que os gestores responsáveis por elas acreditam. Segundo Ferreira (2006a), ações de natureza mais assistencialista podem gerar alta adesão no início, mas, com o tempo, passam a ser desacreditada pelos trabalhadores, que não veem melhorias ou resultados efetivos.

No tocante ao BET, as variáveis de afeto positivo, afeto negativo e realização estão representadas na tabela abaixo. Os resultados das análises descritivas apontaram para índices médios acima do ponto médio das escalas de respostas para o fator afeto positivo ($M = 3,35$; $dp = 0,92$) e realização ($M = 3,76$; $dp = 0,79$). Para o fato afeto negativo, a média foi abaixo do ponto médio da escala de respostas ($M = 1,91$; $dp = 0,82$). Isso sugere que, apesar de haver experiências afetivas negativas, as experiências positivas sobressaem.

Tabela 3. Resultados da análise descritiva das variáveis dependentes

Variável	Média	Desvio padrão	Mínimo	Máximo
Realização	3,7655	0,79324	1,56	5
Afeto positivo	3,3512	0,92281	1	5
Afeto negativo	1,9127	0,82787	1	5

Feita a análise referente às três variáveis, foram conduzidas as correlações entre cada dimensão de bem-estar e as ações específicas do PQVT do órgão público. Os resultados encontrados seguem apresentados na tabela a seguir:

Tabela 4. Correlações entre os fatores de bem-estar e as variáveis independentes

Ações de QVT	Afeto positivo	Afeto negativo	Realização
Caminhada, corrida e/ou torneios esportivos	0,115	(-)0,020	0,147
Ginástica laboral	0,323**	(-)0,199*	0,242**
Campanhas de saúde	0,143	0,049	0,251**
Segurança do trabalho	0,174*	(-)0,009	0,148
Espaço do Servidor	0,285**	(-)0,137	0,172*
Projeto Apoio à Mãe Lactante	0,037	(-)0,038	0,279**
Exames periódicos	0,179	(-)0,031	0,327**
Pronto-atendimento	0,098	0,013	0,118
Cine	0,211**	(-)0,142	0,167*
Aula de dança de forró	0,055	0,087	0,095
Coral	0,207**	(-)0,079	0,097
Literatura	0,13	(-)0,098	0,064
Sarau - apresentações artísticas	0,216**	(-)0,046	0,226**
Projeto Gestão Ambiental	0,195*	(-)0,108	0,197*
Projeto Servidor Solidário	0,055	0,026	0,161
Campanhas temáticas de arrecadação	0,114	(-)0,025	0,113
Campanha de doação de sangue	0,107	(-)0,031	0,176*
Semana Pensa Vida e/ou Semana do Servidor	0,261**	(-)0,098	0,267**
Sábado da Família	0,071	(-)0,070	0,271**
Cerimônia de Reconhecimento	0,197*	(-)0,016	0,182*

* p<0,05 ** p<0,01

Foram verificadas apenas algumas correlações significativas entre ação de QVT e bem-estar no trabalho. A única ação que se correlacionou com os três fatores de bem-estar no trabalho foi a Ginástica Laboral. Afeto negativo não apresentou correlação significativa com nenhuma outra ação.

Além da Ginástica Laboral, as ações que apresentaram correlações significativas com o fator afeto positivo foram: Segurança do Trabalho ($r = 0,174$), Espaço do Servidor ($r = 0,285$), Cine ($r = 0,211$), Coral ($r = 0,207$), Sarau ($r = 0,216$), Projeto Gestão Ambiental ($r = 0,195$), Semana Pensa Vida e/ou Semana do Servidor ($r =$

0,261) e Cerimônia de Reconhecimento ($r = 0,197$). No tocante ao fator realização, este se correlacionou com as seguintes ações: Campanhas de Saúde ($r = 0,251$), Espaço do Servidor ($r = 0,172$), Projeto Apoio à Mãe Lactante ($r = 0,279$); Exames Periódicos ($r = 0,327$), Cine ($r = 0,167$), Sarau ($r = 0,226$), Projeto Gestão Ambiental ($r = 0,197$) Campanha de Doação de Sangue ($r = 0,176$), Semana Pensa Vida e/ou Semana do Servidor ($r = 0,267$), Sábado da Família ($r = 0,271$) e Cerimônia de Reconhecimento ($r = 0,182$).

As associações entre ações de QVT e afeto positivo e realização foram positivas, indicando que quanto maior a participação, maior o bem-estar. Com afeto negativo, ginástica laboral associou-se negativamente, sugerindo que quanto maior a participação na ação, menor o afeto negativo.

Apesar de algumas associações significativas, todas foram fracas. O índice de correlação mais alto foi de 0,323. A associação entre participação nas ações e bem-estar, quando existe, é baixa.

Além disso, os resultados constatados demonstraram que diversas ações sequer apresentam correlação com os níveis de bem-estar dos trabalhadores. Não houve correlação significativa com atividades como caminhada, corrida e/ou torneios esportivos; pronto-atendimento; aula de dança de forró; literatura; Projeto Servidor Solidário; e campanhas temáticas de arrecadação.

De um modo geral, existem algumas tendências de associação com o bem-estar no trabalho. As ações desenvolvidas têm sua importância no contexto organizacional, oferecem atividades diversas de lazer, entretenimento e apoio à saúde, mas parecem não se associar efetivamente aos elementos do bem-estar.

Os achados vão ao encontro do que defende Ferreira (2006a) e Ferreira, Alves e Tostes (2009), segundo os quais, programas de QVT devem englobar variáveis organizacionais, relacionadas a condições e organização do trabalho. Estas variáveis teriam relação mais forte com o bem-estar do trabalhador.

Apresentados os resultados no presente capítulo, proceder-se-á à conclusão e a algumas sugestões.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O presente trabalho de monografia teve como objetivo geral verificar se existem relações empíricas entre as ações de QVT desenvolvidas em um órgão público com os níveis de BET dos servidores.

A organização investigada apresenta um PQVT organizado, formalizado, bem elaborado, que engloba inúmeras ações. Há uma equipe específica para a criação e manutenção dessas ações, mostrando um esforço coletivo por parte da diretoria de Gestão de Pessoas em melhorar a QVT dos servidores.

As ações, no entanto, estão mais voltadas para o viés assistencialista. Percebe-se que se trata de atividades que procuram melhorar momentaneamente a qualidade de vida dos trabalhadores por meio de atividades paralelas ao próprio trabalho.

Há ações que procuram diminuir o estresse, mas o foco de ajuste é o próprio trabalhador. Não há outras que visam atuar sobre o ambiente de trabalho de forma concreta, definitiva. Ou seja, após a participação nessas atividades, as pessoas voltam à sua rotina, ao seu ambiente diário de trabalho.

Não há ações mais específicas que visem trabalhar mais profundamente a qualidade de vida, a qual é influenciada pelo trabalho. Salienta-se que os servidores passam a maior parte de seu dia nesse ambiente; a maior parte de sua vida é dedicada ao seu trabalho. Principalmente quando se trabalha em um lugar que exige muito do trabalhador, que requer resultados com determinada urgência, uma constante pressão e alta exigência, a qualidade de vida pode ser afetada de forma negativa.

Cabe à área responsável refletir sobre os objetivos das ações desenvolvidas e procurar formas de alcançá-los. Ao investir na qualidade de vida, podem ser obtidos resultados melhores, que contribuam para o bom funcionamento do Estado.

Embora os níveis de bem-estar não estejam baixos, ou seja, os trabalhadores vivenciam moderadas experiências positivas, é importante implementar ações de caráter preventivo, que monitorem as condições de trabalho e possibilite o desenvolvimento pessoal e profissional do servidor.

O órgão, por ser relevante no cenário da política brasileira, por servir à sociedade como um todo, pode gerar demandas de trabalho com característica de urgência e importância, fazendo com que os servidores lidem com altas expectativas a própria sociedade. Assim, um cuidado maior quanto às ações oferecidas ao trabalhador são imprescindíveis para seu bem-estar, e conseqüente, qualidade de vida no longo prazo.

Quanto à participação dos servidores nas ações, houve um número alto de respostas deixadas em branco. Parece haver uma falha por parte do órgão quanto aos meios de divulgação, ou quanto ao incentivo oferecido para os funcionários participarem das mesmas. Seria interessante divulgar de forma mais clara, mais frequente, todas as ações oferecidas, assim como seus objetivos no tocante à melhoria da qualidade de vida daqueles que delas participam.

Como foi proposto no início desta pesquisa, objetivou-se analisar as relações entre ações de QVT e bem-estar do trabalhador. Nesse sentido, foram verificadas as correlações entre cada ação existente no órgão investigado e os elementos de BET.

Pode-se concluir que os objetivos foram alcançados. Os resultados desta pesquisa podem auxiliar o órgão na avaliação das ações de QVT adotadas e discussão de possibilidades na área.

Não se pretende, tampouco seria possível, fazer generalizações a respeito dos achados. A organização não representa todo o setor público e a amostra do estudo não é representativa da organização focalizada.

O que se almeja é oferecer informações e resultados que contribuam para futuras pesquisas focadas na área de QVT, principalmente no setor público. Outros estudos podem mapear ações específicas de outras organizações e relacionar a participação nas ações com outros indicadores, além do bem-estar no trabalho.

Além disso, estudos longitudinais podem contribuir para compreender o impacto de ações no longo prazo.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, A. S.; TRÓCCOLI, B. T. Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, 20,153-164, 2004.

ARAÚJO, P. M.; OLIVEIRA, A. F. Bem-estar no trabalho: impacto das percepções dos valores organizacionais e da confiança do empregado na organização. **Horizonte Científico**. Uberlândia, Programa Institucional de Apoio à Iniciação Científica da Universidade Federal de Uberlândia, v. 1, n. 1, p. 1-26, 2008.

CAVASSANI, A. P.; CAVASSANI, E. B.; BIAZIN, C. C. Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações. In **XIII SIMPEP**, Bauru, 06 a 08 de novembro de 2006.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. São Paulo: Editora Campus, 1999.

DAILEY, R. **Organisational Behaviour**. Edinburgh Business School MBA Series. Heriot-Watt University. Edinburgh: Pitman Publishing, 1995

DECI, E. L.; RYAN, R. M. (2008). Hedonia, eudaimonia, and well-being: an introduction. **Journal of Happiness Studies**, 9(1), 1-11.

DIEHL, A. A.; TATIM, D. C. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004

GIACOMONI, C. H. (2004) Bem-estar subjetivo: em busca da qualidade de vida. **Temas em Psicologia da SBP**, v.12, n.1, p.43-50.

FERNANDES, E.C. **Qualidade de Vida no Trabalho**. 3ª ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, M. C. **Ofurô Corporativo**. Brasília: Universidade de Brasília, 2006a. Disponível em: <<http://www.ergopublic.com.br/arquivos/1256395632.59-arquivo.pdf>>.

FERREIRA, M. C. Qualidade de vida no trabalho. In: CATTANI, Antonio David; HOLZMANN, Lorena. **Dicionário de trabalho e tecnologia**, PortoAlegre: UFRGS Editora, p. 219-222, 2006b.

FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Serviço Público Federal: O Descompasso entre Problemas e Práticas Gerenciais. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 25, n. 3, p. 319-327, 2009.

HACKMAN, J. R.; OLDFHAM, G. R. Development of the Job Diagnostic Survey. **Journal of Applied Psychology**. 60, (2), 1975.

HALL, C. (1986). **Measuring job satisfaction**. Nursing Times, 82 (5), 43-46.

KUROGI, M. S. Qualidade de vida no trabalho e suas diversas abordagens. **Revista de Ciências Gerenciais**, vol. XII, nº 16, p 49-62, 2008.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Indicadores Empresariais de Qualidade de Vida: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISSO 9000**. Tese de Doutorado, São Paulo: FEA/USP, 1996.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Interfaces da Qualidade de Vida no Trabalho na administração de empresas: fatores críticos da gestão empresarial para uma nova competência**. Tese (Livre docência) – Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

MAGALHÃES, J. H. S. **A qualidade de vida como agente influenciador do sucesso organizacional**. 2009. 47f. Monografia (Pós-Graduação em Administração da Qualidade) – Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro, 2009.

MEDEIROS, L. F. R.; FERREIRA, M. C. Qualidade de Vida no Trabalho: uma revisão da produção científica de 1995-2009. **Gestão Contemporânea**, Porto Alegre, ano 8, n. 9, p. 9-34, jan./jun. 2011.

OLIVEIRA, P. M.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho. **Revista de Administração de Empresa**, São Paulo, v. 4, n. 1, 2005.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Construção e validação da Escala de Bem-estar no Trabalho. **Avaliação Psicológica**, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 11-22, 2008.

PASCHOAL, T.; TORRES, C. V.; PORTO, J. B. Felicidade no Trabalho: Relações com Suporte Organizacional e Suporte Social. **RAC. Revista de Administração Contemporânea** (Impresso), v. 14, p. 1054-1072, 2010.

RYAN, R. M.; DECI, E. R. On happiness and human potentials: a review of research on hedonic and eudaimonic well-being. **Annual Review of Psychology**, 52, 141-166, 2001.

RYFF, C. D. Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. **Journal of Personality and Social Psychology**, 57(6), 1069-1081; 1989.

RYFF, C.; KEYES, C. The structure of psychological well-being revisited. **Journal of Personality and Social Psychology**, 69, 719-727, 1995.

SANTOS, Antonio Raimundo. **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. Rio de Janeiro: DP&A editora, 2000.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAM, V. A. R. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, vol. 24, n. 2, p. 201-209, 2008.

STEFANO, S. R. et al. Satisfação da qualidade de vida no trabalho com relação aos fatores biopsicossociais e organizacionais: um estudo comparativo entre docentes das universidades pública e privada. **Revista Gerenciais**, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 35-44, 2006.

STEFANO, S. R.; ZAMPIER, M. A.; MAÇANEIRO, M. B. Satisfação no Trabalho e Indicadores de Clima Organizacional: Um estudo multi-casos na região central do Paraná. In: **SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO**, FEA-USP, 10., 2007, São Paulo, X SEMEAD – Globalização e Internacionalização de Empresas. SÃO PAULO/SP: FEA-USP, 2007.

VAN HORN, J. E., TARIS, T. W., SCHAUFELI, W. B. & SCHEURS, P. J. G. (2004). The structure of occupational well-being: a study among Dutch teachers. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 77, 365-375.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de Vida no Trabalho: Origem, evolução e perspectivas. **Cadernos de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 8, n. 1, jan/março, 2001.

ANEXOS

Anexo A – Questionário de BET

Para começar, utilize a escala abaixo e escreva o número que melhor expressa sua resposta ao lado de cada item.

Nem um pouco	Um pouco	Moderadamente	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5

Nos últimos seis meses, meu trabalho tem me deixado...

- | | | |
|--------------------|----------------------|--------------------|
| 1) Alegre ____ | 8) Animado ____ | 15)Incomodado ____ |
| 2) Preocupado ____ | 9) Chateado ____ | 16)Nervoso ____ |
| 3) Disposto ____ | 10)Impaciente ____ | 17)Empolgado ____ |
| 4) Contente ____ | 11)Entusiasmado ____ | 18)Tenso ____ |
| 5) Irritado ____ | 12)Ansioso ____ | 19)Orgulhoso ____ |
| 6) Deprimido ____ | 13)Feliz ____ | 20)Com raiva ____ |
| 7) Entediado ____ | 14)Frustrado ____ | 21)Tranquilo ____ |

Agora você deve indicar o quanto as afirmações abaixo representam suas opiniões sobre o seu trabalho.

Para responder aos itens, utilize a escala seguinte e assinale o número que melhor corresponde à sua resposta.

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

Neste trabalho...

1) Realizo o meu potencial	1	2	3	4	5
2) Desenvolvo habilidade que considero importantes	1	2	3	4	5
3) Realizo atividades que expressam minhas capacidades	1	2	3	4	5
4) Consigo recompensas importantes para mim	1	2	3	4	5
5) Supero desafios	1	2	3	4	5
6) Atinjo resultados que valorizo	1	2	3	4	5
7) Avanço nas metas que estabeleci para minha vida	1	2	3	4	5
8) Faço o que realmente gosto de fazer	1	2	3	4	5
9) Expresso o que há de melhor em mim	1	2	3	4	5

APÊNDICES

Apêndice A – Roteiro de Entrevista

1. Atualmente, a organização desenvolve alguma ação voltada para a QVT, saúde ou bem-estar dos servidores?
2. Quais são os departamentos/áreas responsáveis por essas ações?
3. Quais ações são desenvolvidas por cada departamento/área? Descreva (como são feitas) as ações.
4. Quais são as pessoas que participam?
5. Quantas pessoas participam?
6. Quais resultados vocês esperam alcançar com essas ações?
7. Na sua opinião, qual é a efetividade dessas ações?
8. Existem barreiras para a implementação dessas ações?

Apêndice B – Questionário

Prezado trabalhador,

Esta pesquisa faz parte de um Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília e tem como objetivo avaliar a experiência das pessoas no trabalho.

As informações obtidas são sigilosas e confidenciais. Portanto, serão tomados todos os cuidados necessários para garantir a sua privacidade. Em hipótese alguma os resultados serão utilizados para outros fins que não o da pesquisa acadêmica.

Sua colaboração é voluntária e importante para o sucesso desta pesquisa.

Por favor, responda a todos os itens conforme as instruções. Você gastará de 5 a 10 minutos para fazer isso.

Conto com sua valiosa colaboração!

Caso haja dúvidas, entre em contato comigo pelo e-mail: **deborasousa29@gmail.com**

QUESTIONÁRIO

Primeiramente, você deve indicar a frequência com que tem participado das ações abaixo na ocasião em que são oferecidas pela organização. Para isso, utilize a escala a seguir e assinale o número que melhor corresponde à sua resposta.

Nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequentemente	Sempre
1	2	3	4	5

* Caso desconheça a ação, deixe o item em branco.

Caminhada, corrida e/ou torneios esportivos	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Ginástica laboral	1 2 3 4 5
Campanhas de saúde (ex: vacinação; Semana de Prevenção Odontológica)	1 2 3 4 5
Segurança do trabalho (ex: palestras)	1 2 3 4 5
Espaço do Servidor	1 2 3 4 5
Projeto Apoio à Mãe Lactante	1 2 3 4 5
Exames periódicos	1 2 3 4 5
Pronto-atendimento médico, odontológico e/ou fisioterápico no local de trabalho	1 2 3 4 5
Cine (divulgação da arte cinematográfica para os servidores)	1 2 3 4 5
Aula de dança de forró	1 2 3 4 5
Coral	1 2 3 4 5
Literatura (ex: Projeto “Uma Hora para Ler e Ouvir”; Projeto “Livro ao Ar Livre”)	1 2 3 4 5
Sarau - apresentações artísticas (por servidores e convidados)	1 2 3 4 5
Projeto Gestão Ambiental (ex: conscientização quanto a coleta seletiva de lixo)	1 2 3 4 5
Projeto Servidor Solidário (ex: Grupo Trá-lá-lá de contação de histórias)	1 2 3 4 5
Campanhas temáticas de arrecadação (ex: doação de roupas, alimentos)	1 2 3 4 5
Campanha de doação de sangue	1 2 3 4 5
Semana Pensa Vida e/ou Semana do Servidor	1 2 3 4 5
Sábado da Família	1 2 3 4 5
Cerimônia de Reconhecimento	1 2 3 4 5

Em seguida, utilize a escala abaixo e *escreva o número* que melhor expressa sua resposta ao lado de cada item.

Nem um pouco	Um pouco	Moderadamente	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5

Nos últimos seis meses, meu trabalho tem me deixado...

- | | | |
|---------------------|----------------------|----------------------|
| 1) alegre _____ | 8) animado _____ | 15) incomodado _____ |
| 2) preocupado _____ | 9) chateado _____ | 16) nervoso _____ |
| 3) disposto _____ | 10) impaciente _____ | 17) empolgado _____ |

- 4) contente _____ 11)entusiasmado _____ 18)tenso _____
 5) irritado _____ 12)ansioso _____ 19)orgulhoso _____
 6) deprimido _____ 13)feliz _____ 20)com raiva _____
 7) entediado _____ 14)frustrado _____ 21)tranquilo _____

Agora você deve indicar o quanto as afirmações abaixo representam suas opiniões sobre o seu trabalho.

Para responder aos itens, utilize a escala seguinte e assinale o número que melhor corresponde à sua resposta.

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

Neste trabalho...

1) Realizo o meu potencial	1	2	3	4	5
2) Desenvolvo habilidades que considero importantes	1	2	3	4	5
3) Realizo atividades que expressam minhas capacidades	1	2	3	4	5
4) Consigo recompensas importantes para mim	1	2	3	4	5
5) Supero desafios	1	2	3	4	5
6) Atinjo resultados que valorizo	1	2	3	4	5
7) Avanço nas metas que estabeleci para minha vida	1	2	3	4	5
8) Faço o que realmente gosto de fazer	1	2	3	4	5
9) Expresso o que há de melhor em mim	1	2	3	4	5

Para finalizar, responda aos seguintes itens:

Sexo: () Feminino () Masculino

Idade: _____ anos

Estado civil: () Solteiro; () Casado/vivendo como casado; () Divorciado/Separado; () Viúvo

Escolaridade: () Ensino médio completo; () Superior incompleto; () Superior completo; () Pós-graduação

Função: _____

Tempo na organização: ____ ano(s)

Tipo de vínculo: () Servidor efetivo; () Terceirizado; () Outro

Obrigado!