



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO
E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

JOSÉ LEONILTON DANTAS

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA PERCEPÇÃO DOS
TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS DO CENTRO DE EDUCAÇÃO E
SAÚDE DA UFCG

SOUSA - PB
2011

JOSÉ LEONILTON DANTAS

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA PERCEPÇÃO DOS
TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS DO CENTRO DE EDUCAÇÃO E
SAÚDE DA UFCG

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Gestão e Administração Pública, do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão e Administração Pública.

Orientadora: Professora Ana Carolina Kruta de Araújo Bispo.

SOUSA - PB
2011

JOSÉ LEONILTON DANTAS

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA PERCEPÇÃO DOS TÉCNICOS-
ADMINISTRATIVOS DO CENTRO DE EDUCAÇÃO E SAÚDE DA UFCG

Trabalho monográfico apresentado ao Curso de
Especialização em Gestão e Administração Pública, da
Universidade Federal de Campina Grande, como pré-
requisito parcial para a obtenção do título de Especialista.

Orientadora: Ana Carolina Kruta de Araújo Bispo

Banca Examinadora:

Data de aprovação: _____

Orientadora: Prof. M.Sc. Ana Carolina Kruta de Araújo Bispo

Prof. M.Sc. José Ribamar Marques de Carvalho

Prof. M.Sc. Vorster Queiroga Alves

Dedico este trabalho aos meus pais, Benedita e Lula, pelo apoio e amor incondicionais. Vocês são meus melhores exemplos de vida. Mais uma conquista, e novamente, nossa.

AGRADECIMENTOS

À Deus, pela dádiva da vida.

Aos meus pais, Benedita e Lula, que sempre estiveram comigo.

Aos meus irmãos, que sempre me apoiaram quando mais precisei.

À Coordenadora do Curso Edjane E. Dias da Silva, que contribuiu com esse grandioso projeto de aperfeiçoamento e especialização para os servidores técnicos administrativos da UFCG;

A todos os professores do Curso de Especialização em Gestão e Administração Pública da UFCG que, de uma maneira ou de outra, contribuíram para a minha formação.

Em especial, meu agradecimento a Professora Ana Carolina Kruta de Araújo Bispo, pela sua dedicada atenção durante toda a orientação desse estudo.

Ao Sr. Ramilton Marinho, diretor do CES pela autorização e incentivo para a realização dessa pesquisa.

Aos técnico-administrativos do CES, pela sua importante contribuição. Sem eles, não teria a mesma riqueza e veracidade nos resultados apresentados.

A todos os meus colegas da turma de capacitação e especialização em gestão e administração pública, pelo agradável e importante convívio durante esses quase dois anos, em especial a Rossana Ramos de Almeida, pela amizade e dedicação representando tão bem nossa turma durante todo esse caminhar e a Solange Ribeiro, pela parceria e convivência nas atividades em grupo.

*Ganhar a vida não é mais suficiente.
O trabalho tem de nos permitir viver a vida também.*

Peter F. Drucker

DANTAS, José Leonilton. **Qualidade de vida no trabalho na percepção dos técnico-administrativos do Centro de Educação e Saúde da UFCG**. 2011. Monografia (latu sensu em Gestão e Administração Pública) UFCG, Campina Grande.

RESUMO

Este trabalho expõe os resultados da análise acerca da Qualidade de Vida no Trabalho na percepção dos Técnico-Administrativos do Centro de Educação e Saúde da Universidade Federal de Campina Grande (CES) - Campus Cuité-PB, segundo o Modelo de Walton. Para obtenção desses resultados foram utilizados subsídios teóricos para abordar os conceitos mais relevantes acerca do tema e em seguida desenvolveu-se a pesquisa descritiva e de campo com a aplicação de um questionário baseado no modelo de Walton. O questionário foi enviado a todos os 42 servidores técnico-administrativo do CES, no entanto, destes apenas 20 responderam a pesquisa, constituindo assim uma amostragem acidental de 47,61% da população pesquisada. Pode afirmar que o perfil dos técnico-administrativos é do sexo masculino, entre 18 a 38 anos, solteiros, possuindo um alto nível de qualificação, apesar de o cargo ser de nível médio e estarem menos de 3 anos na instituição. As percepções em relação à QVT tiveram mais destaques nas dimensões relacionadas a condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, integração social da organização e relevância social do trabalho, comparada a compensação justa e adequada, oportunidade de crescimento e segurança, cidadania (constituição) e trabalho e espaço total da vida, que foram menos representativas. Diante disso, sugere-se que seja tomada medida para a melhoria dos itens considerados insatisfatórios, para que os seus colaboradores se sintam motivados e haja o alcance das metas organizacionais, oferecendo serviços de melhor qualidade.

Palavras-Chave: Qualidade de vida no trabalho. Colaboradores. Satisfação.

DANTAS, José Leonilton. **Life quality in the work in the perception of the technician-administrative of the Center of Education and Health of UFCG.** 2011. Monograph (latu sensu in Administration and Public Administration) UFCG, Campina Grande.

ABSTRACT

This work exposes the results of the analysis concerning the Quality of Life in the Work in the perception of the Technician-administrative of the Center of Education and Health of the Federal University of Campina Grande (CES) - Campus Cuité-PB, according to the Model of Walton. For obtaining of those results theoretical subsidies were used to approach the most relevant concepts concerning the theme and soon afterwards he/she grew the descriptive research and of field with the application of a questionnaire based on the model of Walton. The questionnaire was sent the all the 42 servants technician-administrative of CES, however, of these 20 only answered the research, constituting like this an accidental sampling of 47,61% of the researched population. He/she can affirm that the profile of the technician-administrative ones is male, among 18 to 38 years, single, possessing a high qualification level, in spite of the position being of medium level and they be less than 3 years in the institution. The perceptions in relation to QVT had more prominences in the dimensions related to work conditions, use and development of capacities, social integration of the organization and social relevance of the work, compared the fair and appropriate compensation, growth opportunity and safety, citizenship (constitution) and work and total space of the life, that were less representative. Before that, he/she suggests himself that measure is taken for the improvement of the items considered unsatisfactory, so that their collaborators are motivated and there be the reach of the organizational goals, offering services of better quality.

Word-key: Life quality in the work. Collaborating. Satisfaction.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Sexo.....	37
Gráfico 2 – Faixa Etária.....	38
Gráfico 3 – Estado Civil.....	38
Gráfico 4 – Formação Acadêmica.....	39
Gráfico 5 – Nível de Escolaridade do cargo.....	40
Gráfico 6 – Tempo de trabalho na organização.....	40
Gráfico 7 – Chefia Subordinada.....	41
Gráfico 8 – Compensação Justa e Adequada.....	42
Gráfico 9 – Condições de Trabalho.....	43
Gráfico 10 – Uso e Desenvolvimento de Capacidades.....	44
Gráfico 11 – Oportunidade de crescimento e segurança.....	45
Gráfico 12 – Integração social na organização.....	46
Gráfico 13 – Cidadania (Constitucionalismo).....	47
Gráfico 14 – O trabalho e o espaço total da vida.....	48
Gráfico 15 – Relevância social do trabalho.....	49

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
2 O PROBLEMA.....	12
2.1 Objetivo Geral.....	13
2.2 Objetivos Específicos.....	13
2.3 Justificativa.....	14
2.4 Metodologia da Pesquisa.....	15
2.4.1 Tipo de Pesquisa.....	15
2.4.2 População e Amostra.....	16
2.4.3 Instrumento de Coleta.....	17
2.4.4 Tratamento dos Dados.....	18
3 REVISÃO DA LITERATURA.....	20
3.1 Qualidade de Vida.....	20
3.2 A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)	22
3.2.1 Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho.....	27
3.2.1.1 Modelo de Nadler e Lawler (1983)	27
3.2.1.2 Modelo de Hachman e Oldhan (1975)	29
3.2.1.3 Modelo de Walton (1983)	31
3.2.2 Programas de Qualidade de Vida no Trabalho	34
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	37
4.1 Perfil sócio demográfico.....	37
4.2 Fatores da Qualidade de Vida no Trabalho.....	41
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	50
6 REFERÊNCIAS.....	52
APÊNDICE A	

1 INTRODUÇÃO

Diante das alterações ocorridas no mercado de trabalho nos últimos anos surgiram problemas em relação ao desenvolvimento do corpo de funcionários que formam as organizações, ou seja, os trabalhadores passam a viver situações antes não vividas, como *stress* ou doenças físicas em virtude da grande demanda de esforços laborativos. A partir daí verifica-se a importância da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) como forma de evitar tais transtornos.

Com as transformações sofridas pela sociedade, novos valores foram gerados e conseqüentemente a demanda por qualidade aumentou. Sendo assim, o homem passa a ser visto como a peça mais importante do sistema produtivo e da prestação de serviços, aumentando a preocupação com a qualidade de vida dos trabalhadores, visto que as organizações passam a adotar métodos que proporcionem um maior bem-estar entre seus trabalhadores.

A QVT tornou-se uma preocupação constante para as organizações, embora algumas ainda ocultam em desenvolver esses métodos, outras já implementam programas e melhorias para seus colaboradores. Reavaliando e reestruturando as condições de trabalho, aspectos relativos ao ambiente organizacional que expõem riscos à saúde física, psíquica e bem-estar dos referidos.

Diante da presente contextualização, pode-se afirmar que, as atuais organizações inseridas neste mercado estritamente competitivo passem a concentrar atenção principal à saúde e ao bem-estar físico e mental de seus colaboradores para assim, garantirem a excelência, seja no nível de produtividade ou na prestação de seus serviços, e em especial, o equilíbrio do clima organizacional, partindo de que a qualidade dos produtos ou serviços disponibilizados ao mercado consumidor corresponde diretamente à qualidade de vida do colaborador.

Tendo em vista a extrema importância do tema na atualidade, o presente estudo teve como principal objetivo: analisar a Qualidade de Vida no Trabalho na percepção dos técnico-administrativos do Centro de Educação e Saúde (CES) da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), segundo o modelo de Walton.

Justificou-se a escolha do tema Qualidade de Vida no Trabalho, principalmente, por fazer-se ausente o estudo do mesmo no CES, assim como por este tema ser fundamental para a sobrevivência e a progressão das atividades de todas as empresas. Apesar da constatação de que a QVT já é preocupação de inúmeras organizações, em muitas ainda não está sendo bem desenvolvida.

Justifica-se ainda o estudo pelo fato de que a entidade escolhida, atuante no ramo da educação, depara-se cotidianamente com diversos problemas sociais, os quais, mesmo vivenciados em seus atendimentos, muitas vezes, acabam por afetar também o estado emocional dos colaboradores da administração. Afinal, todos estão conectados ao propósito da entidade, e por fim, é importante saber se estes dispõem de condições favoráveis para a sua reestruturação ou se estas se encontram ausentes.

2 O PROBLEMA

O trabalho ocupa um grande espaço na vida das pessoas. A maior parte das pessoas exerce uma atividade laboral e grande parte de suas vidas é passada dentro das organizações. A relação do homem com o trabalho é de fundamental importância e é por meio dela que o homem consegue o seu sustento e o suprimento de necessidades mais elevadas, como realização, crescimento e desenvolvimento de habilidades, entre outras.

Assim como envaidece, elevando seu “eu”, o trabalhador, muitas vezes o trabalho é compreendido como sendo um mártire, como podemos observar atualmente em várias organizações, mostrando-se como fragmentado e sem sentido, burocratizado e rotineiro, cheio de exigências ou conflitantes com a vida social e familiar.

Estresse, cansaço, fadiga e mau humor, estes são sintomas comuns de quem cumpre longas jornadas de trabalho, fica muito tempo sem tirar férias ou de quem não tem folga sequer para quebrar a rotina. Além disso, esses problemas também afetam pessoas que passam oito horas diárias trabalhando e só têm o horário de almoço para se distrair. Por essa razão, a maneira como o funcionário lida com o trabalho deve mudar e, sobretudo, o modo como as organizações lidam com seus colaboradores. A qualidade de vida deve ser uma constante em todos os lugares, inclusive no ambiente de trabalho. A idéia é buscar o bem-estar, principalmente durante o tempo em que se está na empresa.

Saber o que motiva, o que satisfaz o trabalhador é descobrir o procedimento adotado com relação a ele, para que ele melhore o seu bem-estar no trabalho e, conseqüentemente, o seu desempenho profissional. As conseqüências da satisfação no trabalho têm sido apontadas como de suma importância, sejam para as organizações, em termos de suas potenciais implicações sobre a eficiência, produtividade, qualidade das relações de trabalho, níveis de absenteísmo/turnover e comprometimento organizacional, seja em termos de seus possíveis impactos sobre a saúde e bem-estar dos trabalhadores.

2.1 Objetivo Geral

Analisar a Qualidade de Vida no Trabalho na percepção dos Técnico-Administrativos do Centro de Educação e Saúde da Universidade Federal de Campina Grande - Campus Cuité-PB, segundo o Modelo de Walton.

2.2 Objetivos Específicos:

- identificar o perfil dos Técnicos Administrativos do Centro de Educação e Saúde;
- investigar diante da percepção dos técnico-administrativos as dimensões do modelo de Walton que mais se destacam;
- verificar diante da percepção dos técnico administrativos as dimensões do modelo de Walton com baixa satisfação,
- propor melhorias na qualidade de vida no trabalho dos servidores técnico administrativos do CES, se for o caso.

2.3 Justificativa

A pesquisa ora realizada justifica-se pelo fato que a Qualidade de Vida no Trabalho é essencial para qualquer organização que almeje o desenvolvimento e boa produtividade de seus colaboradores. Partindo-se da premissa de que os resultados organizacionais dependem, essencialmente, do desempenho e da motivação dos mesmos, pode-se afirmar que a chave do sucesso organizacional é mantê-los motivados em seu trabalho. Isso somente será alcançado se os indivíduos estiverem satisfeitos com as principais dimensões de sua vida, em termos físicos, psicológicos, sociais, intelectuais e organizacionais, ou seja, se usufruírem de uma boa qualidade de vida.

Da mesma forma, considerando-se as mudanças rápidas e profundas que vêm ocorrendo nas relações de trabalho, não se pode avaliar a qualidade de vida dos trabalhadores apenas através de fatores organizacionais, apesar da centralidade do trabalho na vida das pessoas, pois as outras dimensões de sua vida também influenciam em seu desempenho no trabalho. O trabalhador não pode ser visto apenas como um profissional; ele concilia o trabalho com a vida familiar, os amigos e o lazer; tem preocupações com a saúde do corpo e da mente e, também, com sua empregabilidade, fatores esses que acabam tornando cada vez mais difícil fazer uma distinção entre a vida profissional e pessoal.

Por tratar-se de um tema tão importante no âmbito organizacional, com a crescente valorização do ser humano, será de grande importância para o pesquisador desenvolver um estudo nesta área, que o possibilitará ter uma compreensão mais profunda sobre o tema em questão, considerando ainda que o pesquisador possui fácil acesso as informações da organização, bem como seus funcionários, já que o mesmo faz parte da mesma instituição.

A partir do conhecimento da percepção dos trabalhadores quanto aos fatores que influenciam sua qualidade de vida como um todo, este estudo justifica-se, ainda pela relevância à academia, pois poderá somar e contribuir nas consultas para o aprofundamento do tema, visando a contribuir para solução de problemas na organização quanto à Qualidade de Vida no Trabalho.

2.4 Metodologia da Pesquisa

Neste item, apresentam-se os procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento da pesquisa. Inicialmente, enfoca-se o tipo da pesquisa, seguindo-se da definição da população e amostra. E por fim, explicita-se o instrumento da coleta e o tratamento dos dados.

2.4.1 Tipo de Pesquisa

O presente estudo iniciou-se através de uma investigação no ambiente da organização, por meio de observação, para então, definir o tema-problema do estudo. Nessa primeira etapa, a pesquisa caracterizou-se como exploratória (GIL, 2002). A abordagem utilizada na pesquisa foi à quantitativa, a qual permitiu quantificar opiniões e dados, nas formas de coleta de informações, utilizando recursos e técnicas estatísticas simples. (OLIVEIRA, 2001).

A segunda etapa da pesquisa teve início com a elaboração e definição do referencial teórico sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, por meio da pesquisa realizada na literatura de Administração de Gestão de Pessoas. Posteriormente foi desenvolvida a pesquisa empírica, no Centro de Educação e Saúde da Universidade Federal de Campina Grande – Campus Cuité-PB, a fim de atender aos objetivos do trabalho.

A pesquisa foi de caráter descritivo, uma vez que permitiu o desenvolvimento de um nível de análise em que é possível identificar as diferentes formas dos fenômenos, sua ordenação e classificação, permite ainda, a explicação das relações de causa e efeito dos fenômenos (OLIVEIRA, 2001). Para Roesch (2007) a pesquisa descritiva procura, sem a interferência do pesquisador, descobrir a frequência com que o fenômeno ocorre, sua natureza, características, causas, relações e conexões com outros fenômenos. Sendo que uma das características da pesquisa descritiva é a técnica padronizada da coleta de dados, realizada principalmente por meio de questionários e da observação sistemática (ANDRADE, 2001).

O estudo realizou-se no Centro de Educação e Saúde da Universidade Federal de Campina Grande, localizado no Sítio Olho D'água da Bica a 2Km do Centro do município de Cuité-PB.

O Campus é dividido em duas unidades acadêmicas: a Unidade Acadêmica de Saúde e a de Educação. Constituídos pelos cursos de Bacharelado em Enfermagem, Farmácia e Nutrição e pelas licenciaturas de Biologia, Química, Física e Matemática, respectivamente. O CES é uma instancia deliberativa e normativa composto pela Diretoria, Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE) e pelo Conselho Administrativo (CONSAD).

Criado em 2006, o CES possui uma comunidade acadêmica constituída por 84 docentes, 42 técnicos administrativos e aproximadamente 1200 discentes distribuídos nos diversos cursos.

Durante o ano letivo, o CES promove eventos que atraem visitantes da região, como o Festival Universitário de Inverno, Semana de Ciência e Tecnologia e Encontros Acadêmicos, além da visitação de pessoas da região do Curimataú.

2.4.2 População e Amostra

Os elementos que compunham o universo são os servidores técnico-administrativos efetivos pertencentes ao Centro de Educação e Saúde da UFCG da cidade de Cuité-PB, que atualmente possui um total de 42 colaboradores.

A população da pesquisa foi todo o corpo de funcionários técnico-administrativos, sejam eles, assistentes em administração, técnicos de laboratórios, técnicos administrativos, técnicos em assuntos educacionais, assistente social, nutricionista, administradores e contadores.

Os critérios da amostragem utilizada na pesquisa foi o acidental e não probabilística. Na amostragem acidental, conforme Tafner, Silva e Weiduschat (2003, p. 26) explicam: "a amostra acidental é formada por aqueles elementos que vão aparecendo, que são possíveis de se obter até que atinja um determinado tamanho".

O questionário acompanhado com a carta detalhando o objetivo da pesquisa, foram encaminhados por e-mail institucional a todos os colaboradores técnico-administrativo do CES, já que estávamos no mês de dezembro e a grande maioria

dos servidores se encontravam de férias, já que se encontrávamos em recesso acadêmico, dificultando assim, a entrega dos questionários por outro meio. A partir da data de envio dos questionários foram definidas três semanas para que os servidores procedessem à devolução dos mesmos. Dos 42 questionários enviados foram devolvidos apenas 20, compreendendo desta forma uma amostragem de 20 colaboradores que participaram da pesquisa, o que corresponde a 47,61% da população.

Neste estudo foi avaliada a Qualidade de Vida no Trabalho por meio da percepção dos técnico-administrativos, com o intuito de compreender e avaliar os aspectos relativos ao seu bem-estar, buscando assim informações que auxiliem na melhoria do processo de gestão de pessoas da organização.

2.4.3 Instrumento de Coleta

Para a coleta de dados primários foi utilizado a técnica de questionário, constituído por perguntas fechadas, de caráter anônimo. Lakatos e Marconi (2006), afirmam que o questionário consiste em uma série de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador.

O conteúdo do referido questionário foi elaborado pelo próprio autor, com base nas dimensões do modelo de Walton em relação à Qualidade de Vida no Trabalho, no qual dividiu em duas partes (Apêndice A). A primeira parte precedeu as instruções gerais, e aos dados relacionados ao perfil dos técnicos pesquisados, tendo incluído sete variáveis: sexo, idade, Estado civil, formação acadêmica, nível de escolaridade do cargo, tempo de trabalho na organização e lotação. Não foi incluído a questão relacionado ao cargo que ocupa, haja vista alguns cargo só possuir um servidor e desta forma seu questionário poderia ser identificado.

A segunda parte do questionário destinou-se a analisar a satisfação dos técnico-administrativos com a sua QVT através de uma escala, o questionário foi estruturado com base nas oito dimensões propostas pelo Modelo de Walton, totalizando trinta e duas questões. As dimensões do modelo se referem à: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na

organização, cidadania (constitucionalismo), o trabalho e o espaço total da vida, e relevância social do trabalho, com quatro questões cada.

Das trinta e duas questões da pesquisa referente à QVT, utilizou-se da escala *Likert*. Que segundo Stefano, Gattai, Rossini et al (2005), afirmam que:

O tipo de escala somatória mais freqüentemente usado no estudo de atitudes sociais. É denominado escala tipo Likert. Nessa escala, os sujeitos devem responder a cada item, através de vários graus de acordo ou desacordo. A escala de tipo Likert não pretende ser mais que uma escala ordinal; vale dizer, permite a ordenação de indivíduos através de 'favorabilidade' de sua atitude com relação a determinado objeto, mas não apresenta uma base para dizer quanto o indivíduo é mais favorável que outro, nem para medir a quantidade de mudança depois de certa experiência.

A variação das escalas são cinco, entre Totalmente Satisfeito (1) a Totalmente Insatisfeito (5), conforme se ilustra abaixo:

1	2	3	4	5
Totalmente Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Totalmente Insatisfeito

Faz-se necessário ressaltar que se optou pelo Modelo de Walton para analisar a Qualidade de Vida no Trabalho dos técnicos administrativos da CES pelo fato dele ser considerado na literatura corrente como o mais amplo, contemplando o processo de diagnóstico de Qualidade de Vida no Trabalho levando em conta fatores intra e extra-organização.

Para a obtenção dos dados secundários foram pesquisados livros, dissertações, teses e revistas científicas da área, como também, foram coletadas informações existentes no registro da organização.

2.4.4 Tratamento dos Dados

O tratamento e análise dos dados coletados junto da amostra dos técnico-administrativos do CES foram feitos utilizando-se o *Excel*, versão 2007 do Sistema Operativo *Microsoft Windows XP*. O tipo de tratamento estatístico usado para a análise dos dados baseou-se na estatística descritiva.

Para a caracterização do perfil sócio-demográfico dos técnico administrativos do Centro, bem como a sua percepção sobre sua QVT, recorreu-se ao uso de tabelas de distribuição de frequências, cujos valores das variáveis estatísticas, segundo Pestana e Gageiro (2003), distribuem-se em frequências simples, que tanto podem ser absolutas, como relativas. Para além das tabelas, foram utilizados gráficos para ilustrar o comportamento de algumas variáveis, em termos percentuais.

3 REVISÃO DA LITERATURA

Para um melhor entendimento do objeto de análise deste trabalho, neste item abordou-se conceitos e teorias disponíveis na literatura sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), partindo da qualidade de vida de modo amplo, seguindo para a qualidade de vida dos trabalhadores, mais adiante mostrando os principais modelos de QVT e finalizando com um esclarecimento sobre programas de QVT, proporcionando assim a sustentabilidade deste estudo.

3.1 Qualidade de Vida

A Qualidade de vida tem se tornado um tema significativamente importante para a sociedade em geral, na literatura científica, e especialmente no campo da saúde, pois a progressiva desumanização devido ao desenvolvimento tecnológico das ciências da saúde, trouxe uma maior preocupação com o tema.

O termo qualidade, em função de sua natureza abstrata, esclarece porque a expressão boa qualidade, tem significados diferentes, para diferentes pessoas, em locais e situações diferentes. Por isto são múltiplos os conceitos de qualidade de vida. Ultimamente, tem-se valorizado fatores como satisfação, qualidade dos relacionamentos, realização pessoal, percepção de bem-estar, possibilidades de acesso a eventos culturais, oportunidades de lazer, entre outros, como a felicidade, solidariedade e liberdade.

Segundo Castanheira et al. (2004), o interesse em conceitos como padrão de vida e qualidade de vida foi inicialmente partilhado por cientistas sociais, filósofos e políticos. Este termo já era discutido na filosofia antiga do Ocidente e do Oriente, conforme Castanheira et al. (2004), que exemplificam o caso de Aristóteles ter referenciado a idéia de qualidade de vida como algo próximo da felicidade, do sentir-se realizado plenamente e do caso da filosofia chinesa, que relaciona a qualidade de vida com o equilíbrio entre as forças positivas e negativas, representadas pelos conceitos de *Yin e Yang*.

Atualmente, a literatura apresenta uma abrangência e diversidade de concepções sobre o termo qualidade de vida, interligando diferentes perspectivas e problemáticas. Hornquist, citado por Fontaine, Kulbertus e Étienne (1998, p.32), por

exemplo, define a qualidade de vida como sendo uma satisfação global apercebida e uma satisfação inerente a certos aspectos-chave, sendo o bem-estar uma preocupação particular. Para Gerin et al., citado por Fontaine, Kulbertus e Étienne (1998, p.33), a qualidade de vida envolve o conjunto das satisfações/insatisfações sentidas por um indivíduo (ou um grupo de indivíduos) a propósito da sua vida atual em geral.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) propõe a seguinte definição de qualidade de vida conforme cita Fontaine, Kulbertus e Étienne (1998, p. 33):

(...) uma percepção individual da sua posição na vida no contexto da sua cultura e do seu sistema de valores relativa aos seus objectivos, aos seus êxitos, aos seus padrões. É um conceito que integra de forma complexa a saúde física da pessoa, o seu estado psicológico, o seu nível de independência, as suas relações sociais, as suas crenças pessoais e as suas relações com os acontecimentos do seu meio ambiente.

Fontaine, Kulbertus e Étienne (1998) afirmam que o estado de saúde, a satisfação, o estado mental ou o bem-estar, conforme a definição acima da OMS, não constituem os únicos aspectos que caracterizam a qualidade de vida. Trata-se, antes, de um conceito multidimensional referente à forma como o indivíduo percebe estes e outros aspectos da sua vida.

Para Lipp (1994, p. 98):

Qualidade de Vida significa muito mais do que apenas viver... Por Qualidade de Vida entendemos o viver que é bom e compensador em pelo menos quatro áreas: social, afetiva, profissional e a que se refere à saúde. O viver bem se refere a ter uma vida equilibrada em todas as áreas.

A relação entre saúde e qualidade de vida parece óbvia: o próprio senso comum nos diz que ter saúde é a primeira e essencial condição para que alguém possa qualificar sua vida como de boa qualidade. Mas o que parece óbvio e claro nem sempre o é na realidade. (SILVA, 1997, p. 25)

São vários os fatores que determinam uma qualidade de vida plena, os fatores que podemos destacar entre vários são: indivíduo, educação, saúde, família, fatores sócio-econômicos, cultura, lazer e trabalho, conforme se ilustra abaixo (Figura 1).

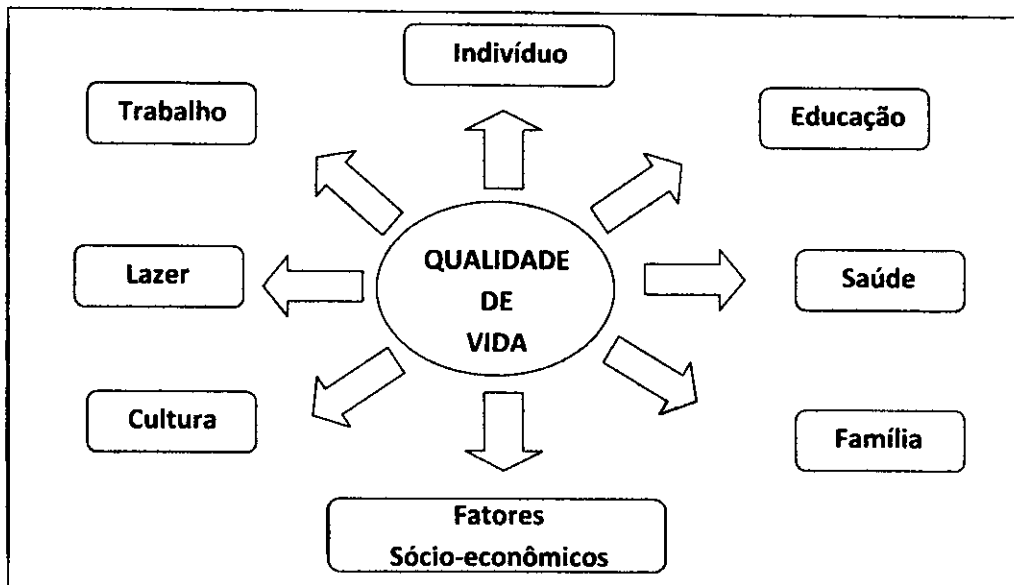


FIGURA 1- FATORES DETERMINANTES DA QUALIDADE DE VIDA
FONTE: Kilimnik e Morais (2000)

Entre estes fatores, o trabalho requer um maior destaque pelo seu grande potencial de determinação da qualidade de vida global. Uma parte significativa da vida humana é passada dentro das organizações e cerca de 70% do seu tempo está relacionado direta ou indiretamente com o trabalho. (KILIMNIK e MORAIS, 2000) Daí ser importante a reflexão sobre a QVT, pois, no extremo oposto, um trabalho inadequado e causador de sofrimento, afeta as restantes esferas da nossa vida, reduzindo, de alguma forma, a nossa qualidade de vida.

Quando fala em qualidade de vida, deve lembrar que ela não exclui a qualidade de vida no trabalho. Ao contrário, uma está intimamente ligada à outra. O trabalho que deveria proporcionar prazer ao funcionário e motivá-lo muitas vezes não cumpre seu papel. Assim, tem pessoas frustradas, depressivas, ansiosas entre outras enfermidades que são causadas, também, pela forma como são tratadas na vida profissional.

3.2 A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

As pessoas passam grande parte de suas vidas no ambiente de trabalho. Nesse contexto, dão algo de si mesmas e esperam receber algo em troca, quer seja

a longo ou curto prazo. A forma como o ambiente de trabalho é composto, moldado e organizado influencia intensa e decisivamente na qualidade de vida dos indivíduos. O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem sendo empregado e debatido por muitas organizações como um diferencial estratégico.

Para Rodrigues (2008), a QVT tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência, às vezes apresentada com outros títulos, mas sempre voltada para trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador ao executar suas tarefas.

Historicamente, pode-se exemplificar com os ensinamentos de Euclides (300 a.C.) de Alexandria sobre os princípios da Geometria, que serviriam de inspiração para melhorar os métodos de trabalho dos agricultores às margens do Rio Nilo. Ainda, com a Lei das Alavancas, de Arquimedes, elaborada em 387 a.C. que teve como objetivo diminuir o esforço físico de muitos agricultores.

A expressão *Qualidade de Vida no Trabalho* surgiu em meados de 1950, na Inglaterra, em estudos feitos por Eric Trist e mais alguns colaboradores, baseados no trinômio, indivíduo-trabalho-organização. A partir daí surgiu a abordagem sociotécnica da organização do trabalho, tendo como base a satisfação do trabalhador com o trabalho (GOULART; SAMPAIO, 1999).

Bowditch e Buono (1992) referem que, no final da década de 60, a sociedade norte americana mostrou uma grande preocupação com os efeitos do emprego na saúde e bem-estar dos trabalhadores, tendo surgido, pela primeira vez, o termo qualidade de emprego num relatório realizado pela Universidade de Michigan.

Segundo Chiavenato (2004), Louis Davis, na década de 70, quando da realização de um projeto que envolvia o desenho de cargos, cunhou o termo QVT para designar a preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho das suas tarefas. Entretanto, no final da década de 70, Bowditch e Buono (1992) afirmam ter-se registrado uma quebra do interesse pela QVT devido à crescente preocupação das organizações com a inflação e a crise energética que ameaçava o seu poder competitivo e de sobrevivência.

No início da década de 80, face ao declínio da postura competitiva dos E.U.A. e da constatação de que os trabalhadores apresentavam um menor grau de comprometimento, comparativamente a outros Países, renasce a preocupação com a QVT. (BOWDITCH e BUONO, 1992; DIAS, 2001)

Para Walton (apud RODRIGUES, 2001, p. 81):

A expressão Qualidade de Vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

A qualidade de vida no trabalho é uma temática que vem ganhando espaço nas discussões científicas da atualidade. Estudos mostram que funcionários que têm qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais (CONTE, 2003).

As organizações buscam resultados. Ao perceberem que esses resultados são alcançados pelas pessoas, os gestores percebem a importância da qualidade de vida no ambiente de trabalho.

A qualidade de vida no trabalho proporciona maior participação por parte dos colaboradores e cria um ambiente de integração com superiores, colegas e com o próprio ambiente de trabalho, visando sempre à compreensão das necessidades dos funcionários (MORETTI; TREICHEL, 2003).

Segundo Dejours (1992, apud LIMONGI-FRANÇA, 2007) a qualidade de vida no trabalho refere - se especificamente a condições sociais e psicológicas do trabalho, especificamente quando se refere ao sofrimento criador e ao sofrimento patogênico.

Não se pode atribuir uma única definição conceitual de Qualidade de vida no trabalho, pois a mesma engloba além de atos legislativos, o atendimento às necessidades humanas e humanização do trabalho (FERNANDES, 1996).

Segundo Limongi- França (2008) “as definições de QVT vão desde cuidados médicos estabelecidos pela legislação de saúde e segurança até atividades voluntárias dos empregados e empregadores nas áreas de lazer, motivação, entre inúmeras outras”.

Rodrigues (2001) e Fernandes (1996) lembram que existe na literatura uma diversidade de conceitos sobre QVT e recorrem ao trabalho de Nadler e Lawer que examinam a QVT ao longo do tempo, uma vez que o conceito passou por diferentes concepções, como se pode observar no quadro 1 a seguir.

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DO QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
QVT como variável (1959 a 1972)	A QVT era considerada como reação do indivíduo ao trabalho ou às consequências pessoais da experiência do trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional, mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias, tanto ao trabalho do empregado, como ao trabalho gerencial.
QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. A QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos administração participativa e democracia industrial eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais
QVT como nada (previsão futura)	A globalização da definição trará como consequência inevitável a descrença de alguns autores sobre o termo QVT. E, para estes, QVT nada representará.

QUADRO 1 – EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QVT

FONTE: Rodrigues (2001) e Fernandes (1996)

Pode notar em relação à previsão de que a QVT se tornasse “nada”, com sucessivos fracassos dos programas de qualidade de vida no trabalho, não ocorreu. A história nos mostra ou mostrará. Entretanto, a tendência é de que a predição seja equivocada. A qualidade vida no trabalho tornou-se um elemento organizacional, que apresenta possibilidades reais de transcender o simples modismo.

De acordo com a definição de Drucker (1997, *apud* OLIVEIRA, 2004, p. 163), “qualidade de vida é a avaliação quantitativa da qualidade relativa das condições de vida, incluindo-se atenção aos agentes poluidores, barulho, estética, complexidade etc.”. Deste modo, um ambiente de trabalho saudável favorece que as pessoas tenham outros compromissos que não unicamente com o trabalho, tais como: família, lazer, etc. Assim, a QVT é a peça chave para o desenvolvimento humano enquanto profissional, pois é justamente no ambiente de trabalho que as pessoas se deparam com suas frustrações ou encontram sucesso.

Atualmente o conceito de QVT, para Chiavenato (2004), envolve, tanto os aspectos físicos e ambientais do trabalho, como os aspectos psicológicos, assumindo, todavia, duas posições contrastantes: por um lado, a reivindicação dos trabalhadores quanto ao seu bem-estar e satisfação e, por outro, o interesse das organizações, quanto aos seus efeitos sobre a produtividade e qualidade.

De acordo com o entendimento de Conte (2003, p. 33) a QVT pode ser vista como:

[...] um programa que visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como idéia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho.

Assim sendo, pode-se afirmar que quanto mais motivadas e satisfeitas com o ambiente de trabalho e a atividade desempenhada, mais produtivas as pessoas serão. Para Sievers (1990, *apud* LACOMBE, 2005, p.5) “o conceito de qualidade de vida no trabalho requer que as organizações sejam capazes de oferecer trabalho qualificado em vez de tarefas, além de juntar novamente o trabalho ao indivíduo e à sua existência”.

São vários os autores que trazem a importância da QVT e a necessidade das empresas focarem seu capital humano, para Limongi-França e Zaima (2002) “este é um tema que tem despertado o interesse por parte do empresariado brasileiro, provavelmente pela possível ligação com a satisfação do empregado e conseqüentemente perda ou aumento da produtividade que pode surgir desta associação”.

Segundo Souza (2009):

“a empresa que não atenta para a QVT pode se considerar decadente, uma vez que se seus clientes internos não estão satisfeitos refletirão essa insatisfação na sua produtividade, em outras palavras, o produto final da empresa é o reflexo da satisfação e da qualidade de vida dos funcionários, se este tem uma alta qualidade de vida, o produto da empresa será de alta qualidade e seus clientes externos estarão satisfeitos”.

O conceito de QVT tem sido moldado por vários pontos de vista e tem variado de período a período, de localidade para localidade, de cultura para cultura, de pessoa para pessoa e até para a mesma pessoa no decorrer do tempo, ou seja, o que tem valor ou é qualidade de vida hoje para um, no futuro, pode ser diferente, podendo variar de acordo com a motivação, humor ou estado de espírito (PASCHOAL, 2000).

Colaborando com o comentário de Paschoal (2000), Limongi-França (2004, p. 22) explica que “as visões e definições de QVT são multifacetadas, com implicações éticas, políticas e de expectativas pessoais”.

É oportuno salientar que a QVT representa o grau em que os indivíduos de uma empresa são capazes de satisfazer suas necessidades por meio de seu trabalho, podendo afetar atitudes individuais e coletivas, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade às transformações no trabalho, criatividade e predisposição para inovar, criar ou aceitar as mudanças (CHIAVENATO, 2004).

Assim, pode-se dizer que, devido a sua natureza abstrata, o termo Qualidade de Vida no Trabalho apresenta vários significados, variando no tempo e de pessoa para pessoa. A preocupação com o bem-estar do homem no ambiente de trabalho passa a ter um papel estratégico e de responsabilidade social nas empresas, desse modo, segundo Chiavenato (2004), diversos autores apresentaram modelos de QVT, dentre eles os mais importantes são os de Nadler e Lawler (1983), de Hackman e Oldhan (1975) e o de Walton (1973). No Brasil um dos modelos mais utilizado para avaliação da QVT é o de Walton (1973) que será discutido a seguir.

3.2.1 Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho

Segundo Chiavenato (2004), a importância das necessidades humanas varia conforme a cultura de cada indivíduo e de cada organização, daí que a QVT não é determinada apenas pelas características individuais e nem pelas características organizacionais, mas sim pela interação sistêmica entre ambas. Precisamente por este motivo, são vários os modelos e as dimensões propostos por diferentes autores, para avaliar a QVT. A seguir, procura-se caracterizar alguns destes modelos.

3.2.1.1 Modelo de Nadler e Lawler (1983)

O Modelo de QVT de Nadler e Lawler (1983), conforme esclarece Chiavenato (2004, p. 450), fundamenta-se em quatro aspectos que, quando incrementados, resultam numa melhoria da QVT na organização, conforme esquematiza o figura 2.



FIGURA 2 – MODELO DE QVT DE NADLER E LAWLER
FONTE: Adaptado de Chiavenato (1999; 2004)

Observa-se no modelo proposto por Nadler e Lawler que os colaboradores passam a ser parte integrante da organização e mostra a evolução da importância dos mesmos. Com a tendência da participação nas decisões passam a ser não somente uns simples executores, mas, planejadores e pensadores.

Segundo Rodrigues (2001), os autores desse modelo ressaltam que a “QVT é uma grande esperança para as organizações atingirem altos níveis de produtividade, sem esquecer a motivação e satisfação do indivíduo”.

Como também enfatizam que o fator crítico de sucesso de qualquer programa de QVT está na estrutura dos processos participantes, exigindo um treinamento prévio como preparação para além de outros aspectos, como a necessidade de mudanças a nível dos sistemas de gestão e da estrutura organizacional e ainda um forte comprometimento com o processo por parte dos gestores de topo. Os autores deste modelo reforçam ainda a idéia de que as organizações que dão importância às práticas de gestão da qualidade e respectivo impacto sobre os indivíduos e sua QVT possuem um grande potencial de desempenho (RODRIGUES, 2001).

Para se ter qualidade de vida no trabalho atualmente é necessário que haja a “valorização das condições do trabalho, da definição de procedimentos da tarefa em si, do cuidado com o ambiente físico e dos bons padrões de relacionamento” (LIMONGI-FRANÇA, 2007, p. 168).

Percebe-se que, quanto melhores as condições de QVT ofertadas por uma empresa, mais satisfeitos estarão seus colaboradores e, em consequência, mais produtivos. No entanto, se o contrário ocorrer, a empresa terá colaboradores insatisfeitos, indispostos, infelizes e menos produtivos. Porém, a motivação e satisfação das necessidades variam de uma pessoa para outra, dependendo da cultura individual e organizacional, assim sendo, a QVT não é estabelecida somente pelo conjunto de características próprias do indivíduo, tais como necessidades, valores, expectativas ou ligadas à situação ambiental; mas, pela atuação sistêmica dessas características individuais e organizacionais.

3.2.1.2 Modelo de Hackman e Oldhan (1975)

Para Chiavenato (2004), o modelo de QVT, apresentado por Hackman e Oldhan (1975), encontra-se bastante relacionado com o desenho de cargos, daí que os autores propõem sete dimensões do cargo que possibilitam avaliar estados psicológicos críticos que originam resultados pessoais e de trabalho com impacto na QVT e influenciam na produtividade (conforme figura 3).

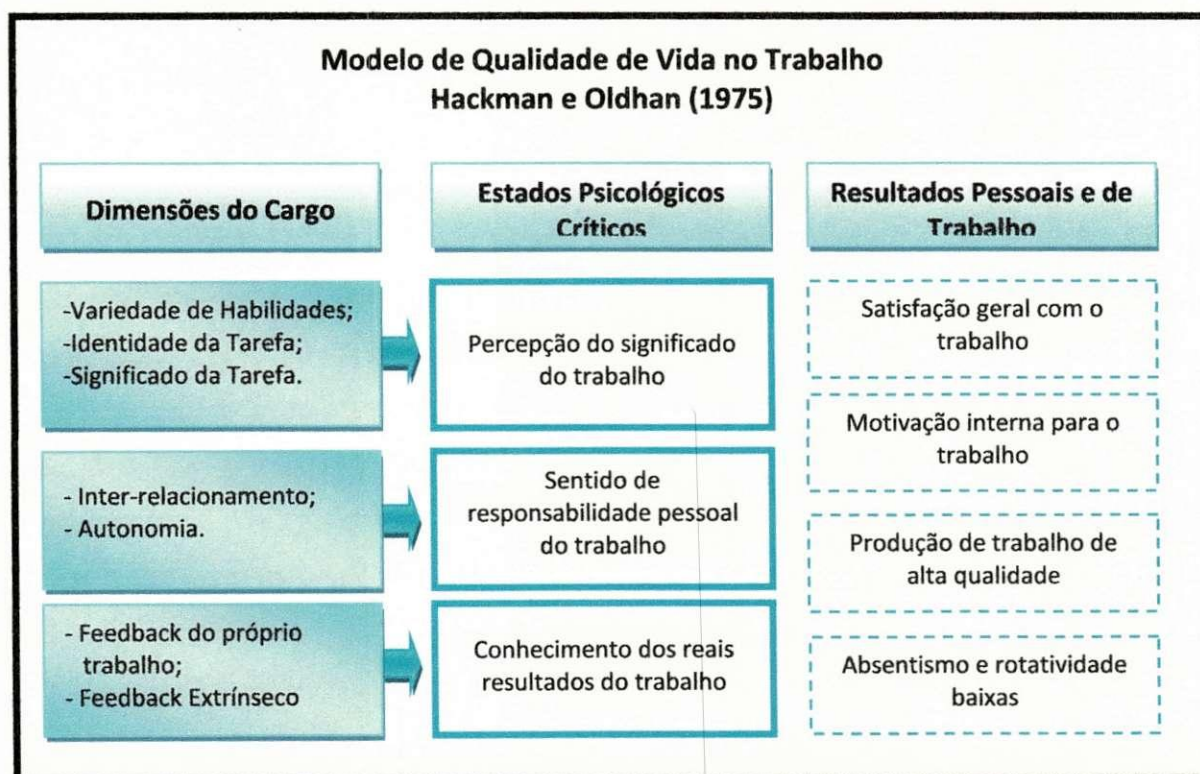


FIGURA 3 - MODELO DE QVT DE HACKMAN E OLDHAM

FONTE: Fernandes (1996) e Ferreira, Neves e Caetano (2001)

Tendo em conta este modelo, Fernandes (1996) e Ferreira, Neves e Caetano (2001) sublinham que a variedade do trabalho, a identidade e o significado da tarefa influenciam a percepção que o indivíduo tem do seu trabalho, a autonomia contribui para o sentido de responsabilidade social pelo trabalho e o *feedback* facilita o conhecimento dos reais resultados do trabalho.

O modelo apresentado por Hackman e Oldhan (1975), conforme Chiavenato (2004, p. 450) explica as dimensões do cargo, nomeadamente:

1. *Variedade de habilidades*: o cargo deve requerer várias e diferentes habilidades, conhecimentos e competências da pessoa;
2. *Identidade da tarefa*: o trabalho deve ser realizado do início até ao fim, para que a pessoa possa perceber que produz um resultado palpável;
3. *Significado da tarefa*: a pessoa deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz consequências e impactos sobre o trabalho das outras;
4. *Inter-relacionamento*: a tarefa deve proporcionar contacto interpessoal do ocupante com outras pessoas ou com clientes internos e externos
5. *Autonomia*: a pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planear e executar as tarefas, autonomia e independência para desempenhá-las;
6. *Feedback do próprio trabalho*: a tarefa deve proporcionar informação de retorno à pessoa, para que ela possa autoavaliar o seu desempenho;
7. *Feedback extrínseco*: deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho na tarefa.

O mesmo autor salienta que essas dimensões são determinantes para a qualidade de vida no trabalho, tendo em vista que, proporcionam recompensas intrínsecas que fornecem satisfação no cargo e motivam os colaboradores para o trabalho. Para medir o grau de satisfação e motivação interna dos colaboradores, Hackman e Oldhan propõem a utilização de um modelo de pesquisa sobre o diagnóstico do trabalho, embasado nas características do cargo como diagnóstico da QVT (CHIAVENATO, 2004).

De acordo com este modelo de Hackman e Oldhan, as dimensões do cargo são fatores determinantes da QVT, por oferecerem recompensas intrínsecas, possibilitando a satisfação no cargo e a auto-motivação no trabalho. (CHIAVENATO, 2004) Por este motivo, os autores do modelo utilizam, como método de diagnóstico da QVT, as características do cargo e a mensuração do grau de satisfação e de

motivação interna através de um instrumento por eles denominado por *Job Diagnostic Survey* . JDS. (CHIAVENATO, 1999)

A positividade pessoal e o resultado do trabalho (alta motivação interna, alta satisfação no trabalho, alta qualidade no desempenho e baixo absenteísmo e rotatividade) são obtidos quando os três estados psicológicos (Significação Percebida – SP; Responsabilidade Percebida – RP; Conhecimentos dos Resultados do Trabalho – CR estão presentes num determinado trabalho e apresentam um resultado positivo.

Para Hackman e Oldhan, as dimensões do cargo são fundamentais na QVT, estes aspectos produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam diretamente a qualidade de vida no trabalho trazendo um impacto de forma positiva ou negativa dentro da organização.

Pelos indicadores citados, percebe-se a importância dos gestores para a conscientização da qualidade de vida dos funcionários. Atentamos para o quesito significado da tarefa o qual depende da visão administrativa em mostrar a importância da tarefa para o executor. Ou seja, a tarefa pode ser simples, porém de vital importância para o processo e isso deve ser entendido pelo executor, o que traz um sentido de satisfação pessoal ao funcionário no ato de desempenhar o trabalho que lhe foi designado.

Quando a organização investe no funcionário, a mesma está investindo em produtividade, pois o trabalho ocupa um espaço muito importante na vida de todos nós, visto que uma grande parte de nossa vida é passada dentro da organização.

Portanto é necessário criar condições adequadas para que as pessoas possam desenvolver a sua criatividade e evitar condições que possam gerar uma má qualidade de vida no trabalho, gerando desconforto para os funcionários e para a empresa, pois funcionários satisfeitos conseqüentemente a organização também será saudável e produtiva.

3.2.1.3 Modelo de Walton (1973)

Outro modelo de QVT foi proposto, em 1973, por Richard Walton, professor da *Harvard Business School*, segundo o qual apresenta oito fatores e respectivas

dimensões para a sua medição, conforme Chiavenato (2004, p. 452) nos relata (ver figura 9).

O modelo de Walton (1973) dá destaque a questões simples para a realização do trabalho, valorizando inicialmente os fatores higiênicos, como: condições físicas, segurança e remuneração, sem, contudo, deixar de lado os demais aspectos defendidos por outros estudiosos.

Limongi-França (2007) esclarece que Walton é um dos especialistas que tem discutido o tema QVT, relacionando-o a valores ambientais e humanos que, devido ao avanço tecnológico, aumento da concorrência, e conseqüentemente, necessidade de aumento da produtividade para crescimento econômico, são deixados de lado, o que prejudica o colaborador e a empresa.

A seguir, apresentam-se os oito fatores propostos por Walton e suas dimensões, conforme Chiavenato (2004, p. 452):

Fatores de QVT	Dimensões
1. Compensação justa e adequada	1. Renda (salário) adequado ao trabalho 2. Equidade interna (compatibilidade interna) 3. Equidade externa (compatibilidade externa)
2. Condição de segurança e saúde no trabalho	4. Jornada de trabalho 5. Ambiente físico (seguro e saudável)
3. Utilização e desenvolvimento de capacidades	6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade da tarefa 9. Variedade da habilidade 10. Retroação e retro-informação
4. Oportunidade de crescimento e segurança	11. Possibilidade de carreira 12. Crescimento profissional 13. Segurança do emprego
5. Integração social no trabalho	14. Igualdade de oportunidade 15. Relacionamentos interpessoais e grupais 16. Senso comunitário
6. Garantias constitucionais	17. Respeito às leis e direitos trabalhistas 18. Privacidade pessoal 19. Liberdade de expressão 20. Normas e rotinas claras da organização
7. Trabalho e espaço total da vida	21. Papel balanceado do trabalho na vida pessoal
8. Relevância social da vida no trabalho	22. Imagem da empresa 23. Responsabilidade social pelos produtos/serviços 24. Responsabilidade social pelos empregados

QUADRO 2 – MODELO DE QVT DE WALTON

Fonte: Chiavenato (2004, p. 452)

Comparativamente aos demais modelos de QVT, o modelo de Walton apresenta dimensões mais abrangentes para analisar a percepção e sentimento dos

trabalhadores sobre as características do seu próprio trabalho, do ambiente de trabalho, tanto físico como social, e da interface trabalho e vida pessoal.

A avaliação da QVT deve basear-se a partir de um enfoque biopsicossocial, conforme propõe Limongi-França (2008), onde se vê a organização e as pessoas como um todo. Esta perspectiva constitui um fator diferencial para as organizações que pretendem realizar diagnósticos, campanhas e implementar projetos voltados para o desenvolvimento das pessoas no trabalho, melhorando, deste modo, a sua QVT.

Oliveira (2004a, p. 167) destaca que as instituições têm o papel de criar (...) mecanismos capazes de proporcionar ao trabalhador uma esperança de vida melhor. Dessa maneira, qualquer programa de qualidade terá sucesso nas organizações porque ela se torna intrínseca e, conseqüentemente, todo o produto ou serviço que passe por pessoas que tenham QVT terá o embrião desse bem-estar e satisfação.

Através dos modelos apresentados percebe-se a importância da organização em valorizar os funcionários, enfatizando as condições físicas e psicológicas dos mesmos, possibilitando oportunidades para estarem em sintonia com as metas da organização. Visto que ao investir em melhores condições de vida no trabalho e do funcionário, a empresa estará investindo indiretamente na elaboração de seus produtos, recebendo um *feedback* de melhor qualidade e produtividade.

Diversos pesquisadores desenvolveram modelos para diagnosticar a QVT, identificando aspectos que influenciam na qualidade de vida do trabalhador. Contudo, estes modelos não podem ser aplicados diretamente num sistema sem que haja uma adaptação. Na adoção do modelo é fundamental a identificação de fatores particulares que influenciam a qualidade de vida da organização, considerando o ambiente em que ela está inserida, sua estrutura, características tecnológicas, clima organizacional, cultura, valores e práticas administrativas, além das características de seus funcionários.

Para Silva e De Marchi (1997), a adoção de programas de qualidade de vida e promoção da saúde proporcionam ao indivíduo maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho, melhor auto-imagem e melhor relacionamento. Por outro lado, as empresas seriam beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, menor absenteísmo/rotatividade, menor

número de acidentes, menor custo de saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem e por último, um melhor ambiente de trabalho.

Segundo Fernandes (1996), apesar de toda a badalação em cima das novas tecnologias de produção, ferramentas de qualidade etc., é fato facilmente constatável que mais e mais os trabalhadores se queixam de uma rotina de trabalho, de uma subutilização de suas potencialidades e talentos, e de condições de trabalho inadequadas. Estes problemas ligados à insatisfação no trabalho têm conseqüências que geram um aumento do absenteísmo, uma diminuição do rendimento, uma rotatividade de mão-de-obra mais elevada, reclamações e greves mais numerosas, tendo um efeito marcante sobre a saúde mental e física dos trabalhadores, e, em decorrência na rentabilidade empresarial.

3.2.2 Programas de Qualidade de Vida no Trabalho

Para tratar a Qualidade de Vida no Trabalho de forma preventiva, deve-se ter como foco a remoção dos problemas geradores de mal-estar nos ambientes de trabalho. Daí então vem surgindo inúmeros programas de Qualidade de vida nas organizações.

Os programas de QVT existentes atualmente são alvos de constantes críticas. Embora o assunto se apresente como mais um modismo para muitos gestores, os programas de QVT, se bem fundamentados e relacionados com métodos científicos, podem surtir um efeito positivo.

Conforme relata Ogata (2010) no ano de 2000, o Brasil gastou mais de 2 bilhões de reais com doenças ocupacionais. Por isso, investir em programas de promoção de saúde e qualidade de vida permite considerável economia, em termos de reduções em custos de assistência médica, licenças-saúde e doenças ocupacionais. Quando se fala em custos/despesas é um dos obstáculos, já que algumas das organizações não costumam ver isso como um investimento.

De acordo com Gil (2006), esses programas envolvem custos para a empresa e seu alvo são os colaboradores e não a organização, tornando-se difícil a adesão do alto escalão empresarial; porém, eles têm a vantagem de direcionar a empresa para a eficácia organizacional, visto que é fundamentado na satisfação dos

colaboradores, que fica cada vez maior, através da participação nas decisões e da melhoria das condições no ambiente de trabalho.

Uma das principais dificuldades encontradas também para o sucesso dos programas é a baixa participação dos colaboradores ao longo do tempo, incluindo seu desinteresse pelas atividades dos programas propostos pelas organizações.

Algumas ações de Qualidade de Vida no Trabalho sequer exige um investimento financeiro, e sim boa vontade e criatividade das pessoas envolvidas, conforme exemplifica Ogata (2010), as resoluções de programas, envolvendo membros da organização em todos os níveis (participação, sugestões, inovações), requer apenas canais de comunicações bem estruturados e métodos de organização flexíveis. O mesmo se pode dizer para outras ações, como enriquecimento de tarefas e ações de saúde preventiva no local de trabalho, que não requerem muitos custos.

Chiavenato (2004, p. 451) esclarece que um programa de bem-estar apresenta normalmente três elementos: 1. Ajuda os funcionários a identificar riscos potenciais de saúde; 2. Educar os funcionários a respeito de riscos de saúde, como pressão sangüínea elevada, fumo, obesidade, dieta pobre e estresse; 3. Encorajar os funcionários a mudar seus estilos de vida através de exercícios, boa alimentação e monitoramento da saúde.

Os programas de saúde também favorecem para a QVT, tendo em vista que são grandes aliados para o combate ao estresse dos indivíduos, além de proporcionarem maior estabilidade emocional, trazerem melhorias nos relacionamentos, na auto-estima e mais eficiência no trabalho, uma vez que, pessoas saudáveis trabalham com mais satisfação e desempenham suas atividades com maior qualidade (SILVA; DE MARCHI, 1997, *apud* VASCONCELOS, 2001).

Ainda na perspectiva preventiva, podemos observar alguns Programas de QVT que são oferecidos como “receitas” para as organizações, incluindo palestras e programas de ginástica laboral ou as práticas alternativas, como *tai-chi-chuan* e ioga. Desconsiderando as peculiaridades de cada organização e as características de seus colaboradores.

Os limites dos PQV relacionados pela maioria das organizações são exemplificados pelos “cardápios anti-estresse”, que oferecem series de atividades, palestras e cursos para promover o descanso ou a distração dos indivíduos.

Manifesta-se aí o caráter ideológico destes enfoques de QVT, como estratégias de sedução para garantir ou aumentar a produtividade dos colaboradores.

Pode-se afirmar que a QVT é um instrumento chave da Administração, relacionada à área estratégica de pessoas, nas organizações, que visa o desenvolvimento profissional dos colaboradores, uma vez que é nas organizações que os trabalhadores encontram o tão almejado sucesso profissional ou a sua frustração, cabendo às corporações, então, a criação de soluções capazes de fornecer uma melhor expectativa de vida. Assim, após fazer um breve apanhado de referências bibliográficas sobre a temática, seguem: os resultados da pesquisa desenvolvida no CES da UFCG, na cidade de Cuité, e as considerações finais.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Por meio dos dados levantados junto ao Centro de Educação e Saúde da UFCG, pode-se apresentar o perfil dos colaboradores desse centro. No total, foram analisados 20 questionários, o que representa 47,61% da população total, que é de 42 funcionários técnico-administrativos efetivo. Foram considerados: gênero, faixa etária, estado civil, formação acadêmica, nível de escolaridade do cargo, tempo de trabalho na organização e lotação.

4.1 Perfil sócio demográfico

Ao visualizar o Gráfico 1, percebe-se a predominância da população do sexo masculino, que representa a grande maioria dos funcionários (70%) em relação ao sexo feminino com apenas (30%). Essa predominância sempre foi evidenciada na área de gestão, mas a cada dia a situação vem mudando, conforme evidencia Galvão (2008).

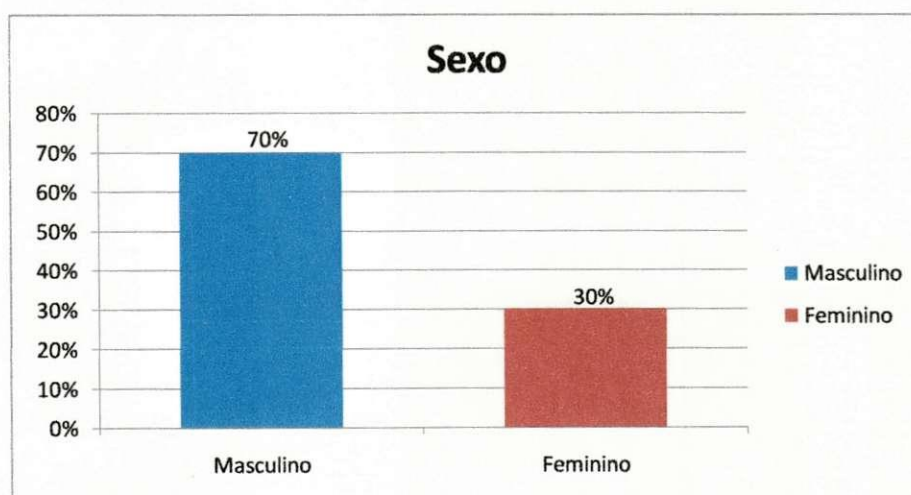


Gráfico 1 – Sexo

Fonte: Pesquisa do autor, 2010.

Em relação à faixa etária, observou-se conforme o Gráfico 2, que a grande maioria dos funcionários (85%), concentra-se nas faixas etárias de 18 a 28 e 29 a 38 anos, estando distribuídos de forma quase igualitária entre as faixas constantes nestes intervalos. Tratando então de uma população bastante jovem. Interessante ressaltar que apenas 3 colaboradores (15%) do total, possuem idade entre 39 e 48 anos da população pesquisada.

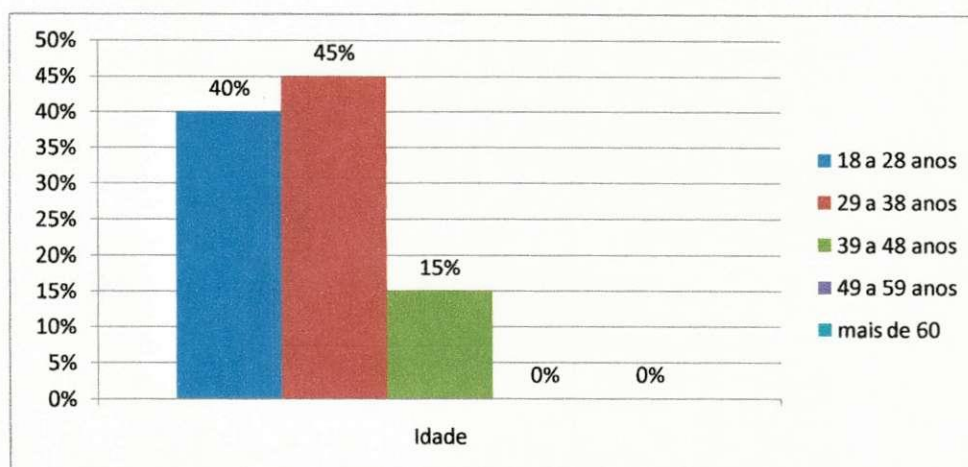


Gráfico 2 – Faixa Etária

Fonte: Pesquisa do autor, 2010

Conforme pode visualizar no Gráfico 3, a classificação da população em relação ao estado civil mostra uma expressiva predominância de solteiros (55%) sobre os casados (35%), Divorciado(a) (5%) e Outros com (5%) também.

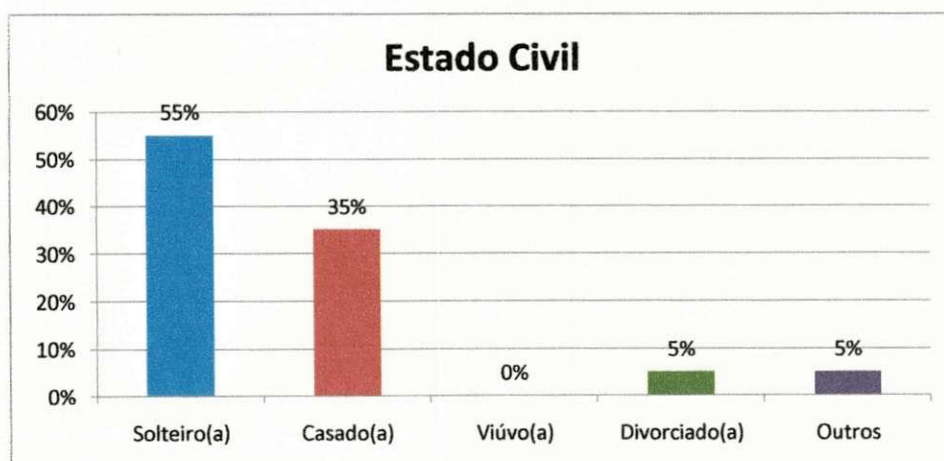


Gráfico 3 – Estado Civil

Fonte: Pesquisa do autor, 2010.

A população foi, ainda, estratificada de acordo com Formação Acadêmica, conforme mostra o Gráfico 4.

Como se pôde constatar, há uma expressiva concentração de colaboradores com pós-graduação, correspondendo a 40% do total de respondentes, o que os cargos não exigem esse nível de formação, já que são cargos técnicos, exigindo apenas nível médio e nível superior, nota-se um ótimo grau de formação acadêmica dos colaboradores pesquisados. Ressalta-se, também, a pequena parcela da população com o nível de Ensino Médio, apenas 5%. Observa-se, ainda, uma significativa parcela de colaboradores com o ensino superior incompleto: 30%, como também, 25% com o ensino superior completo.

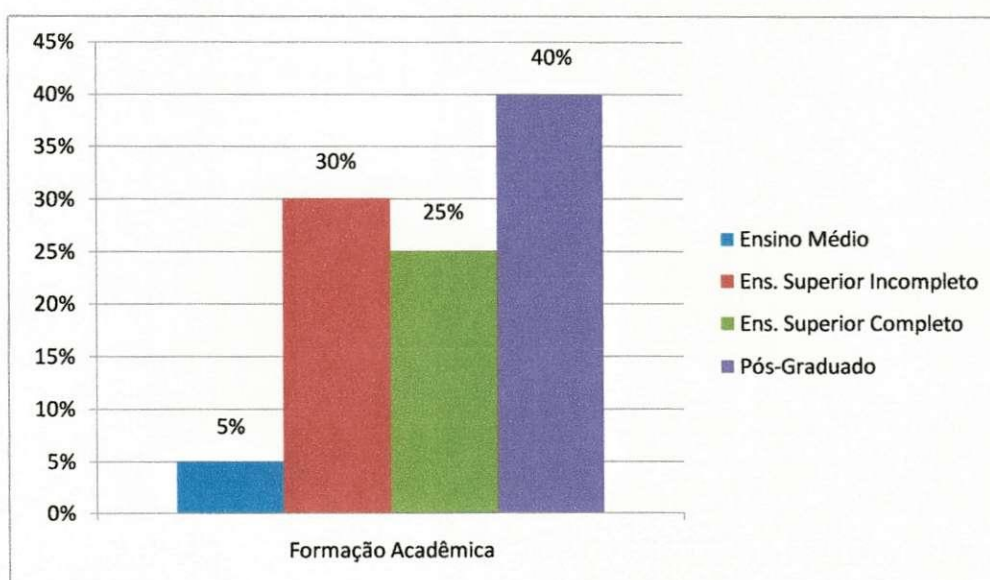


Gráfico 4 – Formação Acadêmica

Fonte: Pesquisa do autor, 2010.

Conforme o Gráfico 5 a seguir, pode-se visualizar que 25% dos respondentes ocupam o cargo de nível superior. Sendo assim, a grande maioria (75%) é constituída pelo cargo de nível médio. Estes dados, referentes aos 20 questionados analisados, retratam aproximadamente, em termos percentuais, a composição do nível dos cargos conforme esperado, em relação ao total de colaboradores do CES (42 funcionários).

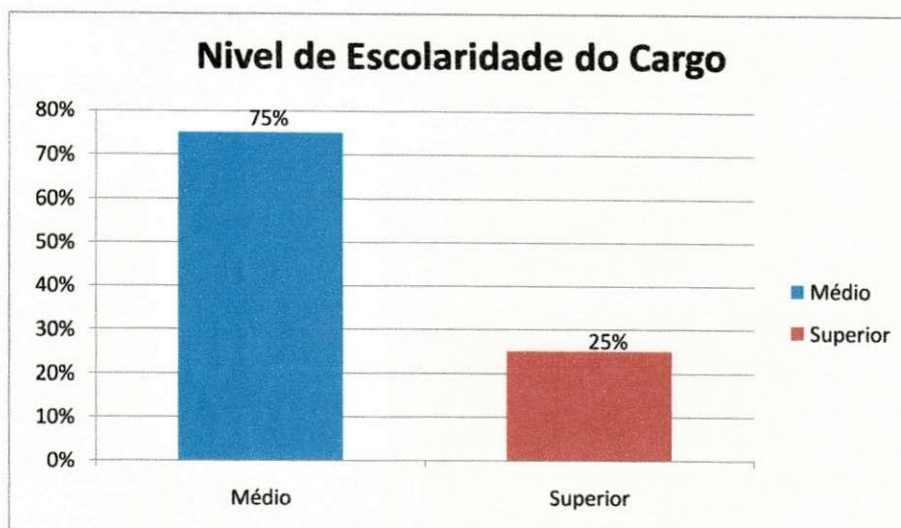


Gráfico 5 – Nível de Escolaridade do Cargo

Fonte: Pesquisa do autor, 2010.

Com relação ao tempo de permanência dos colaboradores do CES da UFCG, verificou-se no Gráfico 6, que o tempo de trabalho de 1 a 3 anos foi o que mais prevaleceu (45%), seguindo com (30%) do total dos pesquisados com 6 meses a 1 ano. Observa-se ainda que 15% dos pesquisados trabalham no CES há mais de 3 anos, é importante salientar que esse índice é pequeno, especialmente por ser o CES um centro novo, como também pelo elevado índice de rotatividade por redistribuição que no último ano foi muito expressiva.

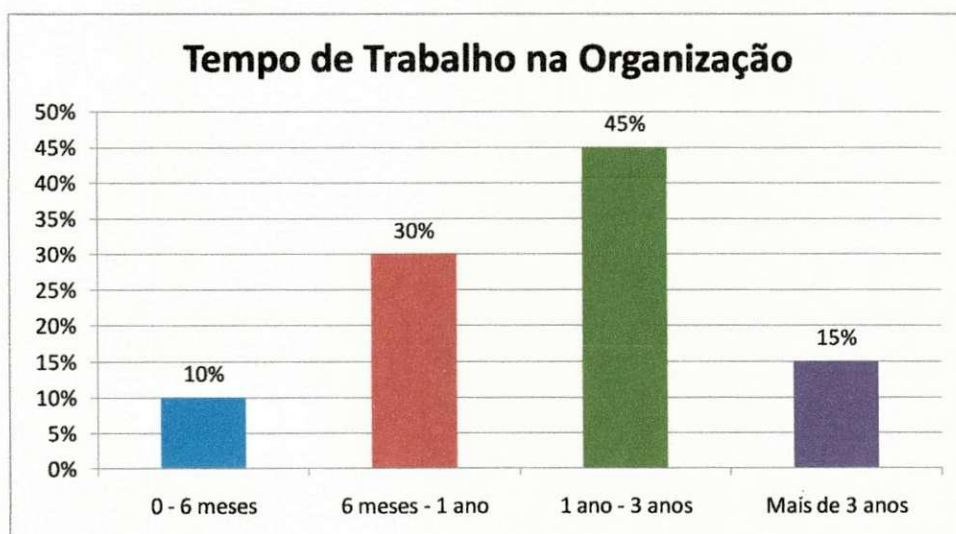


Gráfico 6 – Tempo de Trabalho na Organização

Fonte: Pesquisa do autor, 2010.

Quando vemos a distribuição dos cargos pesquisados pode observar que, apesar da amostragem ter sido acidental, sua divisão foi equilibrada em suas diversas lotação, conforme Gráfico 7.

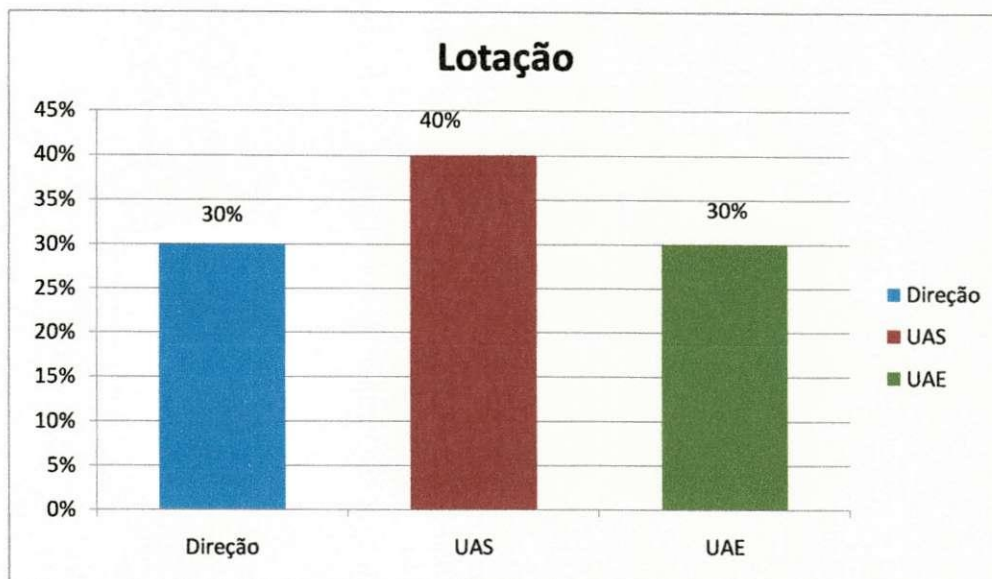


Gráfico 7 – Chefia Subordinada

Fonte: Pesquisa do autor, 2010.

Tendo-se caracterizado a população-alvo da presente pesquisa, passa-se, a seguir, à análise e interpretação dos resultados quanto à percepção dos entrevistados, em termos dos fatores intervenientes em sua QVT segundo as dimensões do modelo de Walton.

4.2 Fatores da Qualidade de Vida no Trabalho

A partir do gráfico 8, procurou-se avaliar, mais especificamente, as variáveis que estão relacionadas aos aspectos compensação justa e adequada, a saber: salário e remuneração e trajeto do trabalho. Observa-se que 60% dos funcionários estão satisfeitos com o salário que recebem. Da mesma forma quando se compara com o trabalho que executa 50% dos funcionários estão satisfeitos ao comparar seu salário. Isso é uma grande vantagem para a organização, pois estes fatores são importantes para criar motivação nos funcionários.

Já quando comparou seu salário com o de outros órgãos federais, o resultado já não é mais o mesmo, 50% dos funcionários responderam estarem insatisfeitos com os salários, conforme se pode observar.

Foram também questionados sobre o trajeto (percurso) de sua residência ao trabalho, e verificou-se que 40% dos colaboradores estão insatisfeitos, isso pode acontecer tendo em vista que o acesso a organização pesquisada não é pavimentado, dificultando o acesso à mesma.

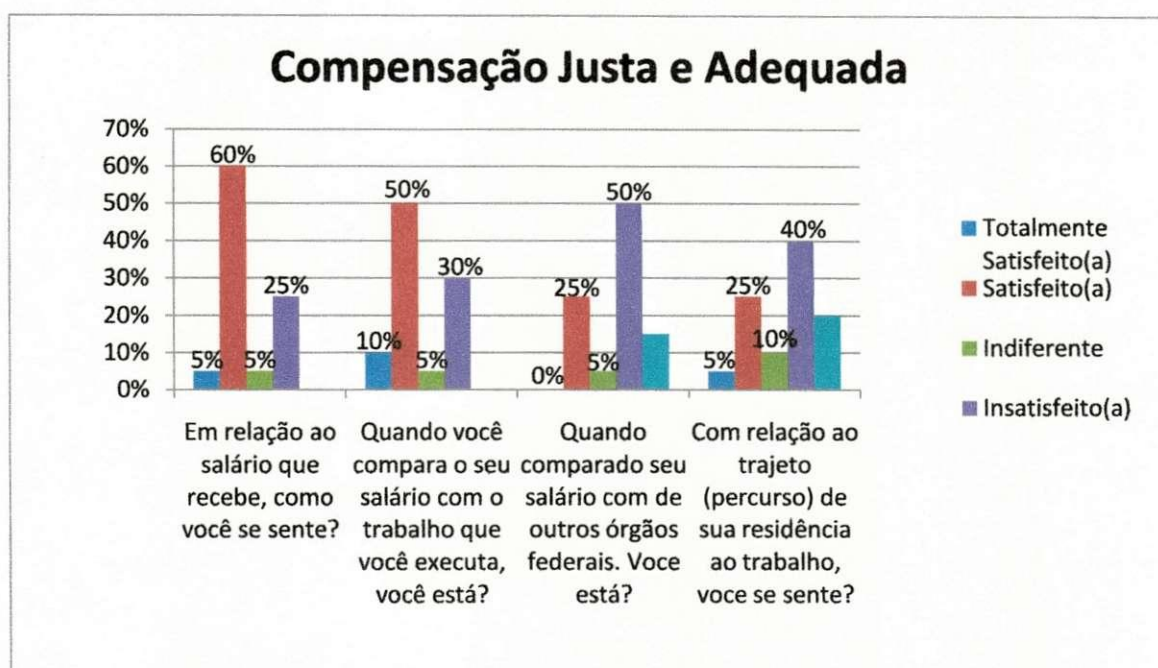


Gráfico 8 – Compensação Justa e Adequada

Fonte: Pesquisa do autor, 2010.

As condições de trabalho aos quais os funcionários são submetidos também foram avaliadas. No Gráfico 9 observa-se ao questionar sobre sua jornada de trabalho (55%), ambiente físico (65%), segurança e bem-estar em seu ambiente de trabalho (60%) e acompanhamento periódico de saúde do servidor (55%), estão satisfeitos, afirmando que o ambiente de trabalho é seguro à saúde dos funcionários, confortável e propício para a execução das tarefas, o que ocorre, especialmente, pelas instalações novas e com pouco tempo de funcionamento, suas estruturas são novas e bem adequadas.

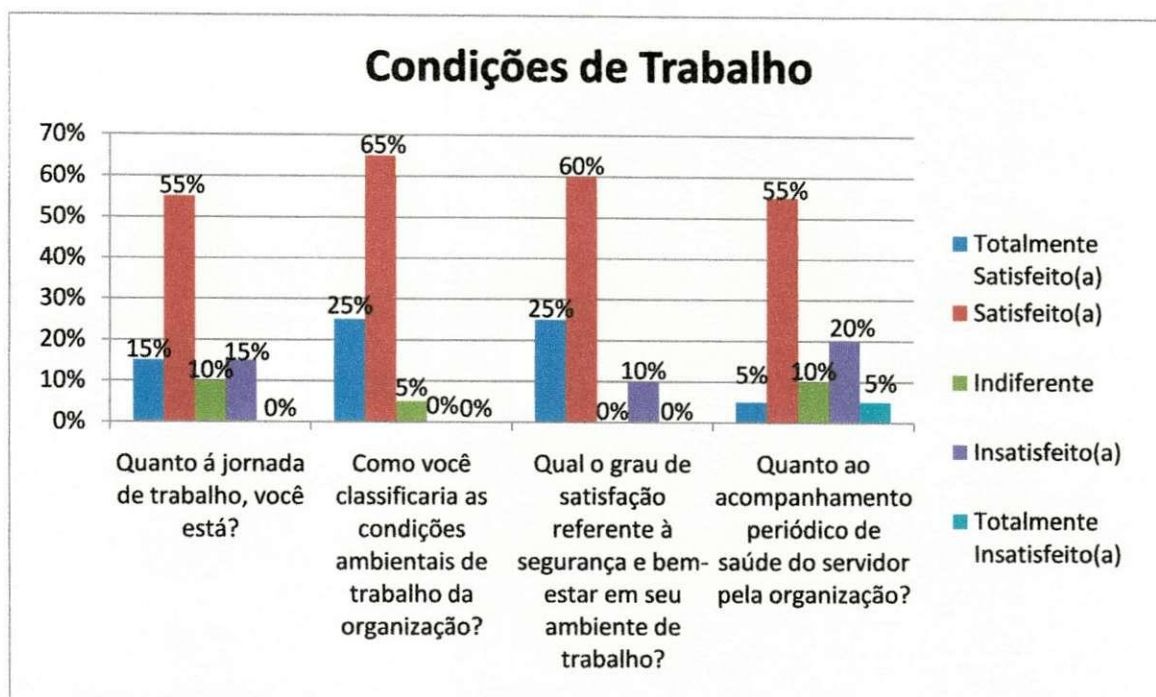


Gráfico 9 – Condições de Trabalho

Fonte: Pesquisa do autor, 2010.

No gráfico 10, observam-se os resultados referentes ao Uso e Desenvolvimento de Capacidades, onde nota que os colaboradores entrevistados afirmam que estão satisfeitos quanto à responsabilidade conferida (65%), o grau de satisfação em relação ao trabalho que executa (65%), o trabalho permite utilizar seus conhecimentos, experiências e habilidades (80%) e quando são avaliados pelos resultados e processo que desenvolvem (65%). Pode perceber que a organização preza pelo aproveitamento do talento humano, o incentivo à utilização da capacidade plena de cada indivíduo no desempenho de suas funções e feedbacks constantes acerca dos resultados obtidos no trabalho e do processo como um todo.

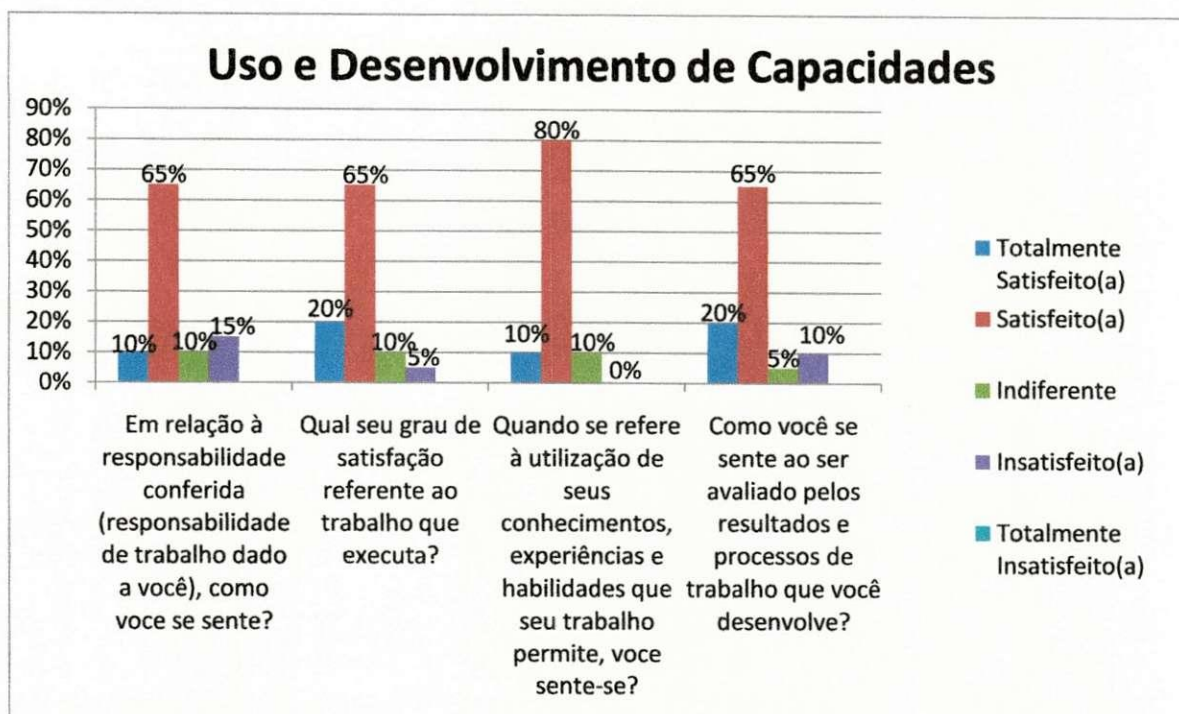


Gráfico 10 – Uso e Desenvolvimento de Capacidades

Fonte: Pesquisa do autor, 2010.

No gráfico 11, observam-se os resultados referentes às oportunidades de crescimento e segurança que a organização oferece para os seus colaboradores. Verifica-se que são satisfeitos em relação à aplicação e expansão de seus conhecimentos e habilidades em suas atividades desempenhadas (60%), como também em relação a estabilidade do servidor público (75%) estão satisfeitos. No que diz respeito ao índice de estabilidade, a aceitação se deve, em sua maioria, ao fato dos servidores públicos serem concursados, e, portanto obterem estabilidade empregatícia.

Ao investigar sobre a possibilidade de crescimento na organização, foram divididas as opiniões 30% dos entrevistados responderam que estão satisfeitos, outros 30% estão insatisfeitos, 20% responderam indiferentes, 15% Totalmente Insatisfeitos e apenas 5% afirmaram que estão Totalmente Satisfeitos com a possibilidade de crescimento. Isso talvez deve ser ao fato de não existir concursos internos na instituição fazendo com que deixe as pessoas insatisfeitas.

Já ao desenvolver oportunidades para o crescimento pessoal e profissional, como cursos e treinamentos, 95% dos entrevistados responderam estarem insatisfeitos e Totalmente insatisfeitos, pode perceber que a organização em estudo não se preocupa em trabalhar o desenvolvimento pessoal de seus colaboradores.

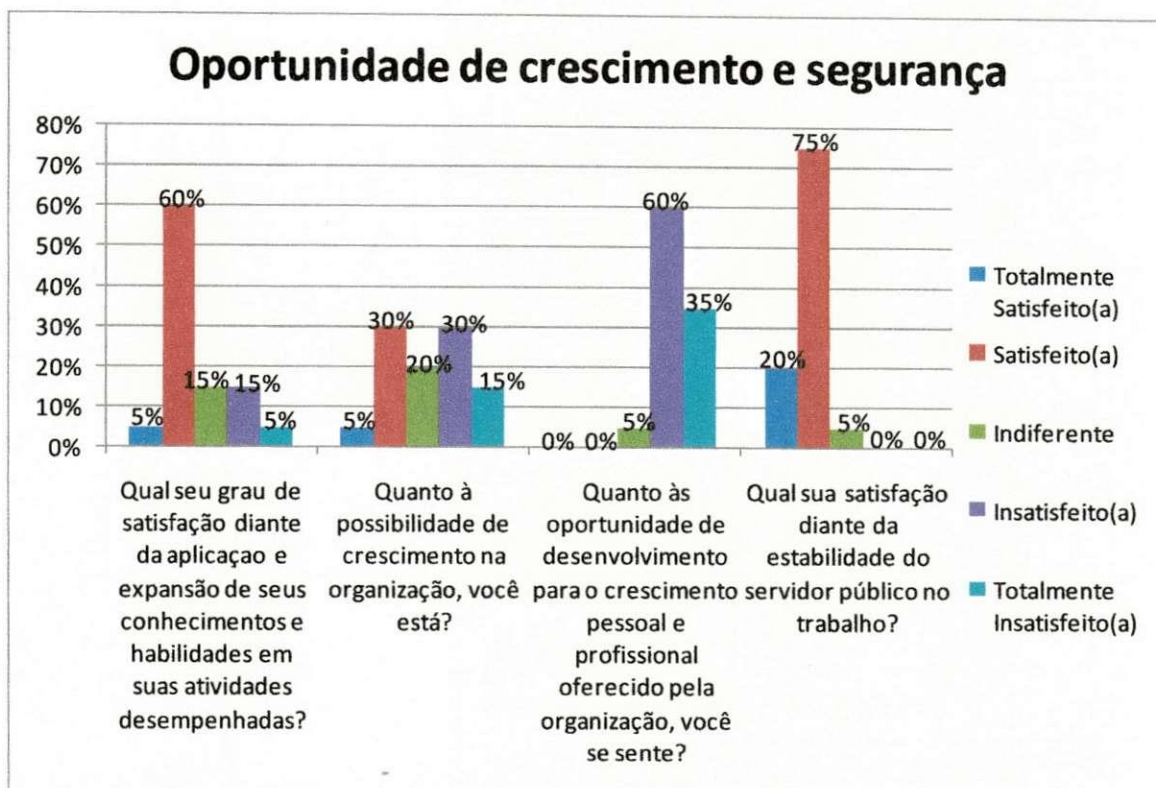


Gráfico 11 – Oportunidade de crescimento e segurança

Fonte: Pesquisa do autor, 2010.

Por outro lado, o fator integração social na organização apresentou o melhor desempenho, pois os conceitos totalmente satisfeitos e satisfeitos foram muito elevados, conforme observa-se no Gráfico 12. Foi questionado o relacionamento com a chefia (90%), a satisfação com o setor que se encontra atualmente (90%), relacionamento com os colegas de trabalho (95%) e de modo geral, como avalia sua qualidade de vida no trabalho (85%), afirmaram estarem satisfeitos e totalmente satisfeitos. É interessante ressaltar que a integração social, embora altamente desejável, não depende necessariamente da cultura organizacional, podendo ser desenvolvida por iniciativa própria dos colaboradores. A qualidade de vida no trabalho proporciona maior participação por parte dos trabalhadores e cria um ambiente de integração com superiores, colegas e com o próprio ambiente de trabalho, visando sempre à compreensão das necessidades dos funcionários (MORETTI; TREICHEL, 2003).



Gráfico 12 – Integração social na organização

Fonte: Pesquisa do autor, 2010.

O fator cidadania (constitucionalismo), ou seja, a existência de normas e procedimentos que estabelecem claramente os direitos e os deveres dos trabalhadores, apontados no gráfico 13, é importante para um bom desempenho. Ao procurar saber sobre os benefícios sociais oferecidos pela organização (assistência-médica, vale-alimentação, vale-transporte e outros) 50% estão satisfeitos, 60% afirmam que seus direitos trabalhistas são respeitados, como (férias, 13º salário, insalubridade etc), 60% também afirmam serem respeitados a sua individualidade dentro da organização.

O percentual de satisfação é um ponto altamente positivo para a instituição, pois demonstra haver um claro e permanente interesse no cumprimento das questões legais.

Já ao considerar o tratamento de forma igualitária, imparcial e justa diante dos técnicos administrativos, a resposta dividiu-se em opiniões, 35% se sentem satisfeitos com a forma que são tratados, 30% afirmam Insatisfação, 25% ficaram indiferentes, e 5% Totalmente Satisfeito e outros 5% como Totalmente Insatisfeito.

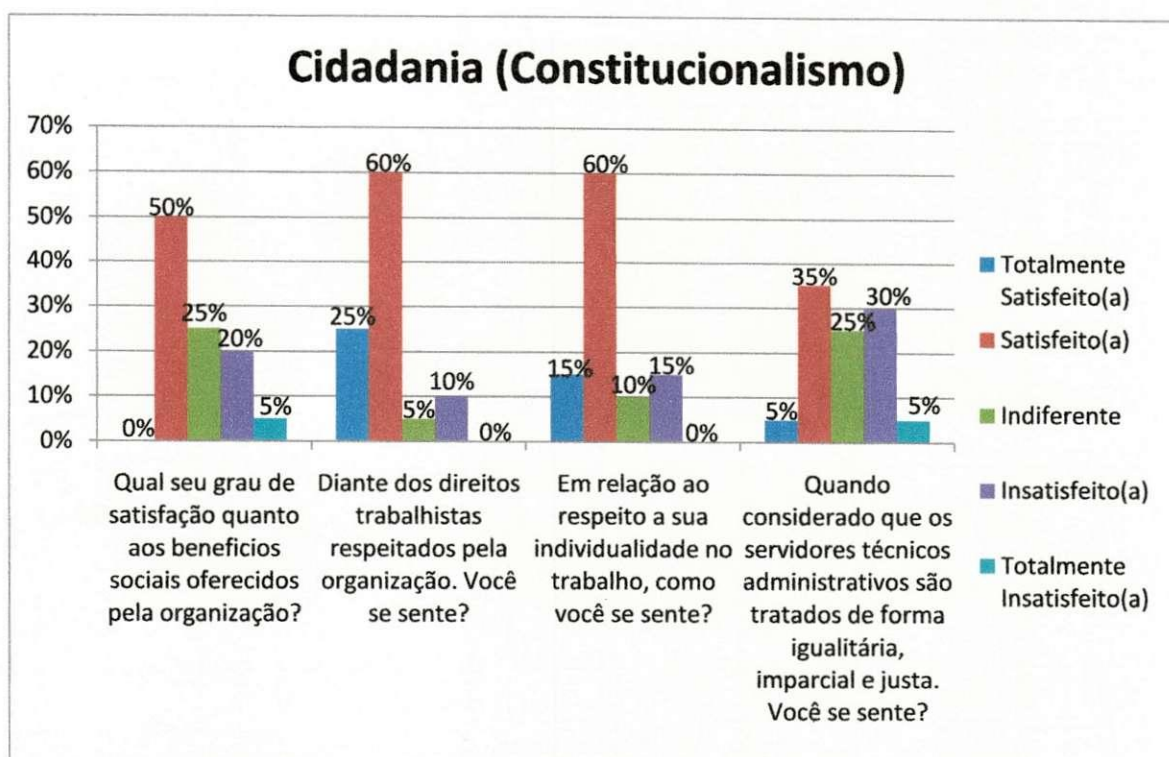


Gráfico 13 – Cidadania (Constitucionalismo)

Fonte: Pesquisa do autor, 2010.

Quanto ao fator trabalho e espaço total da vida, foram questionados sobre seus horários de trabalho e de descanso, 60% dos entrevistados responderam estarem satisfeitos com tais horários e 25% responderam que estão insatisfeitos, 10% Totalmente Satisfeitos e 5% indiferentes. Ao procurar saber sobre o tempo que resta depois do trabalho para se dedicar ao lazer ou a família, já tendenciou para insatisfeitos (45%) e satisfeito (40%), indiferentes 10% e totalmente satisfeitos 5%. Ao citar momentos de comemorações, atividades sociais e esportivas da organização, as opiniões se dividiram, 35% responderam que se sentem satisfeitos, 30% responderam indiferentes, 25% responderam insatisfeitos e 5% Totalmente Satisfeito como também Totalmente Insatisfeito. Também foi procurado saber o que eles achavam se fosse implantado um projeto de QVT para os servidores no centro. A resposta foi quase unânime: 95% dos pesquisados responderam sentiriam satisfeitos e totalmente satisfeitos em ser implantado um projeto dessa natureza no seu local de trabalho, apenas 5% responderam indiferente, o que podemos perceber é que os colaboradores almejam um olhar mais humanizado e saudável.



Gráfico 14 – O trabalho e o espaço total da vida

Fonte: Pesquisa do autor, 2010.

A dimensão referente à Relevância Social do Trabalho apresentou um ótimo desempenho, pois os conceitos Totalmente Satisfeito(a) e Satisfeito(a) somaram a imagem da organização, sua responsabilidade social e sua sensação de se sentir útil com sua profissão. Ao questionar em relação ao orgulho de dizer onde trabalha, sobre a relação à imagem que a organização tem perante a sociedade e sobre a sensação de se sentir útil para a sociedade ao realizar suas tarefas, 95% dos questionados em cada questão dessas responderam se sentirem totalmente satisfeitos e satisfeitos.

Se por um lado, alguns fatores contribuem positivamente para a QVT, por outro, podemos perceber o descaso que acontece com os colaboradores quando perguntou-se sobre a satisfação em relação a política de recursos humanos que a instituição possui, 45% responderam que se sentem Totalmente Insatisfeitos e Insatisfeitos, 35% indiferentes e apenas 20% satisfeitos com o trabalho que vem desenvolvendo a organização diante da política de recursos humanos para com os técnico-administrativos.

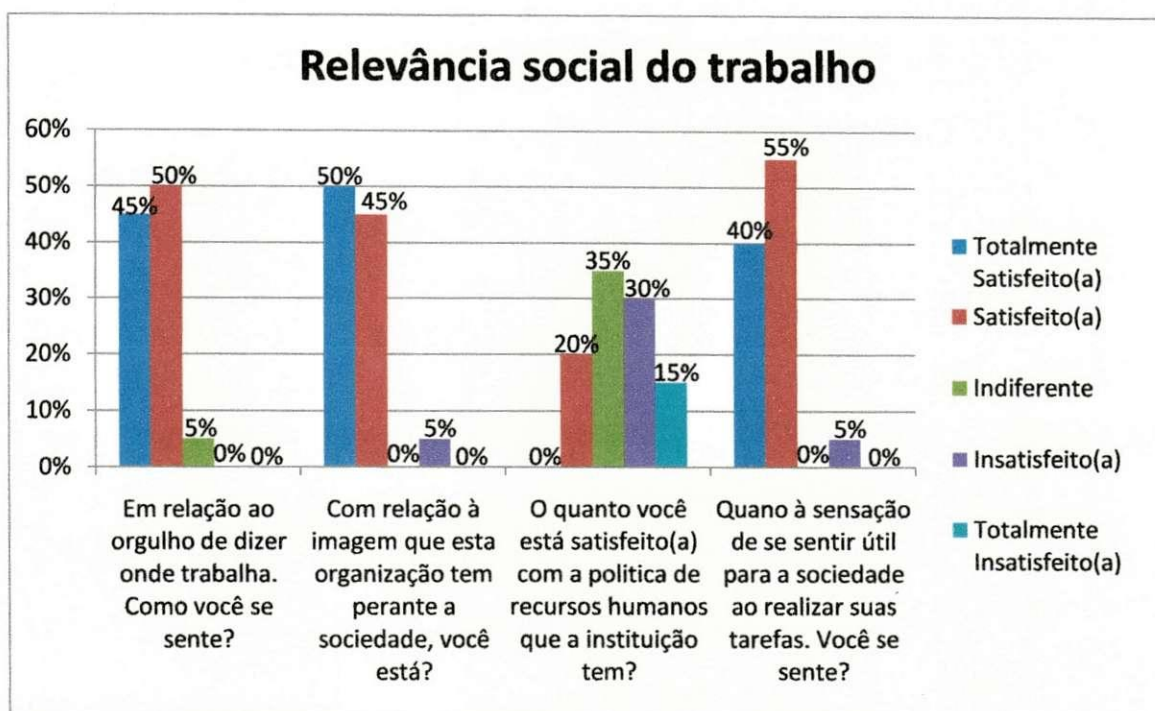


Gráfico 15 – Relevância Social do Trabalho

Fonte: Pesquisa do autor, 2010.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o presente trabalho pretendeu-se analisar a QVT dos técnico-administrativos do CES da UFCG – Campus Cuité-PB. A partir do referencial teórico, dos dados coletados no campo e dos resultados analisados, com base nos objetivos específicos, inicialmente traçados, foi possível chegar às seguintes conclusões:

Pode-se afirmar que o perfil dos técnico-administrativos do Centro de Educação e Saúde da UFCG Campus Cuité é composto por homens (70%), com faixa etária entre 18 e 38 anos (85%), são solteiros (55%), possuem nível superior (55%) e grande parte possui ainda pós-graduação (40%). O perfil de pessoas graduadas e com pós-graduação demonstrando o alto nível de qualificação, mesmo para a grande maioria dos cargos que exige apenas o nível médio (75%) e de nível superior (25%) no qual não exige pós-graduação. Seu tempo de serviço constitui de 6 meses a 3 anos um total de (75%) dos entrevistados, concluindo com sua lotação que apesar da amostragem ter sido acidental, sua divisão foi equilibrada: direção (30%), UAS (40%) e UAE (30%).

A percepção em relação à satisfação da QVT dos técnico-administrativos representa um conjunto de fatores que destacam as seguintes dimensões: condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, integração social da organização e relevância social do trabalho, as quais tiveram uma maior satisfação diante das outras dimensões pesquisadas.

Dimensões como compensação justa e adequada, oportunidade de crescimento e segurança, cidadania (constituição) e trabalho e o espaço total da vida, são menos apontados pelos técnico-administrativos como representativos em seu meio de uma ótima QVT. Esta situação é o reflexo da política de remuneração ao comparar a outros órgãos federais, o difícil acesso a organização pesquisada, já que a instituição fica fora da cidade, numa estrada não pavimentada e sua gestão de recursos humanos ser no campus de Campina Grande distante 120 km do campus pesquisado, na sua grande maioria dificultando a comunicação entre os seus colaboradores que ficam distantes. Ao questioná-los sobre a satisfação com relação à política de recursos humanos (a forma de tratar os servidores) que a instituição

tem 35% sentem indiferentes e 30% sentem insatisfeitos com tais políticas, isso pode estar acontecendo pelo fato já explicado acima.

Conforme pode perceber na pesquisa, em relação à oportunidade de desenvolvimento dos técnico-administrativos do CES, para o crescimento pessoal e profissional com cursos e treinamentos, a pesquisa indica um percentual estridente de 95% que estão insatisfeitos e totalmente insatisfeitos. Mesmo diante de uma situação profissional e social pouco estimulante, os técnico-administrativos pesquisados, em termos gerais, apresentam um bom nível de satisfação com a sua QVT, possivelmente por se identificarem com o cargo ocupado ou mesmo pela sensação de se sentir útil.

As conclusões aqui observadas, não podem ser generalizadas para toda a UFCG, já que a pesquisa foi limitada apenas ao CES, no qual o mesmo existe suas peculiaridades que em outro centro possa não existir, como também, a pesquisa poderá ser aprofundada, de forma a obter uma visão mais clara da realidade de toda a instituição. Dessa maneira sugere-se que sejam tomadas medidas para a melhoria dos itens considerados insatisfatórios, para que seus colaboradores se sintam motivados e para que haja o alcance das metas organizacionais, que é oferecer serviços de melhor qualidade aos clientes, para o seu efetivo desenvolvimento e realização profissional e pessoal. Como também, este trabalho não deve ser entendido como acabado, pelo contrário, os resultados obtidos demonstram que o caminho a percorrer ainda é longo e que diversas são as possibilidades de futuras pesquisas. Podendo desenvolver futuras linhas de estudo sobre a percepção de QVT nos diretores dos centros e seus níveis de esforços na implementação de ações e programas de promoção da QVT para os seus técnico-administrativos, haja vista serem atores importantes no seio da Instituição, em particular, no apoio aos trabalhos educacionais.

6 REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

BOWDITCH, James L.; BUONO, Anthony F. **Elementos de Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pioneira, 1992.

CASTANHEIRA, Paulo; et al. **Qualidade de vida e tratamento de câncer ou AIDS com imonomodulador casanova**. 2004, Disponível em: <<http://www.canovadobrasil.com.br/uploads/study/TRABALHO%20CLÍNICO%20Nº%205%20-%20PORTUGUÊS-1267636342.pdf>> Acessado em 23 nov. 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CONTE Antonio Lázaro. Qualidade de vida no trabalho: funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. **Revista FAE BUSINESS**, n.7, nov. 2003.

DIAS, Giselda Sallon. **Qualidade de Vida no trabalho de Professores de Administração de Empresas: A relação entre uma Universidade pública e uma privada**. 2001. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. Disponível em: <<http://www.producao.ufrgs.br/arquivos/publicacoes/Giselda%20Sallon%20Dias.pdf>>. Acesso em 18 out. 2010.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, J.; NEVES, J.; CAETANO, A. **Manual de Psicossociologia das Organizações**. Amadora: McGraw-Hill, 2001.

FONTAINE, Ovide; KULBERTUS, Henry; ÉTIENNE, Anne-Marie. **Stress e Cardiologia**. Lisboa: Climepsi, 1998.

GALVÃO, Ligia. **Mulher no mercado de trabalho**. Portal da Administração. 2008. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/mulher-no-mercado-de-trabalho/21870/>>. Acesso em: 20 jan. 2011.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2006.

GOULART, I.; SAMPAIO, J. **Qualidade de Vida, Saúde Mental e Psicologia Social**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.

KILIMNIK, Zélia Miranda; MORAIS, Lúcio Flávio. O conteúdo significativo do trabalho como fator de qualidade de vida organizacional. **Revista da Angrad**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 64-74, 2000.

LACOMBE, Francisco. **Recursos Humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina e ZAIMA, Gustavo. **Gestão de qualidade de vida no trabalho - QVLT: com ênfase em pessoas equipes e liderança**. Manual de Gestão de Pessoas e Equipes: estratégias e tendências. São Paulo: Editora Gente, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Qualidade de vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Editora Atlas, 2. ed. 2008

_____. **Práticas de recursos humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2007.

LIPP, Marilda N; ROCHA, J. C. **Stress, Hipertensão Arterial e Qualidade de Vida: Um guia de tratamento para o hipertenso**. 2ª. Ed. São Paulo: Papyrus, 1994.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do Trabalho Científico**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MORETTI, S; TREICHEL. **A Qualidade de Vida no Trabalho e a Auto-realização Humana**. Blumenau: Revista Leonardo pós-Órgão de Divulgação Científica e Cultural do ICPG, 2003.

OGATA (b), Alberto. **Superando os desafios para implantação e manutenção dos programas de qualidade de vida nas organizações**. Associação Brasileira de Qualidade de Vida. 2010. Disponível em: <<http://www.abqv.org.br/novo/?q=content/superando-os-desafios-para-implanta%C3%A7%C3%A3o-e-manuten%C3%A7%C3%A3o-dos-programas-de-qualidade-de-vida-nas-o>>. Acesso em: 12 dez. 2010.

OLIVEIRA, Otávio J. (org.) **Gestão da qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Thomson Learning, 2004.

OLIVEIRA, Silvio L. **Tratado de Metodologia Científica**. São Paulo: Thomson Learning, 2001.

PASCHOAL, Sergio Marcio Pacheco. **Qualidade de vida do idoso: elaboração de um instrumento que privilegia sua opinião**. São Paulo: USP, 2000. (Dissertação de mestrado). Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/5/5137/tde-09112001-162639/>>. Acesso em: 15 Jan 2008.

PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J. N. **Análise de dados para ciências sociais. A complementaridade do SPSS**. 3 ed. Lisboa: Silabo. 2003.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 8. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2001.

_____. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 11. Ed - Petrópolis: Vozes, 2008.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de Estágio e de pesquisa em administração**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

SILVA, M.A.; De MARCHI, R. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1997.

SOUZA, Eliana de. **Um enfoque sobre a qualidade de vida no trabalho**. 2009 Disponível em: <<http://www.artigonal.com/administracao-artigos/um-enfoque-sobrea-qualidade-de-vida-no-trabalho-723411.html>> acesso em 20/12/2010.

STEFANO, S. R.; GATTAI, M. C. P.; ROSSINI, V. B.; et al. **Satisfação da Qualidade de Vida no Trabalho com Relação aos Fatores Biopsicossociais e Organizacionais: um estudo comparativo entre docentes de uma Universidade Pública e uma Universidade Privada**. In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO - SEMEAD, 8., 2005, São Paulo. **Anais...** (São Paulo: s, n., 2005).

TAFNER, J.; SILVA, A. C.; WEIDUSCHAT, I. **Metodologia do Trabalho Acadêmico**. Indaial, SC: Asselvi, 2003.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de pesquisa em administração**. São Paulo. v. 8. n. 1. jan./mar. 2001. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v08-1art03.pdf>>. Acesso em: 16 dez 2010.

APÊNDICE

APÊNDICE A

Questionário – Qualidade de Vida no trabalho dos técnicos administrativos do Centro de Educação e Saúde da Universidade Federal de Campina Grande - Cuité - PB

Prezado Entrevistado (a):

Este questionário tem a finalidade de coletar dados para a elaboração do projeto de pesquisa em Gestão e Administração Pública. Tais informações serão utilizadas unicamente para fins acadêmicos, e serão mantidas em total sigilo. Não é necessário se identificar. Desde já agradecemos a sua colaboração.

1.	Perfil do Entrevistado				
1.1	Sexo: () Masculino () Feminino				
1.2	Idade: () 18 a 28 anos () 29 a 38 anos () 39 a 48 anos () 49 a 59anos () mais de 60				
1.3	Estado Civil: () solteiro(a) () casado(a) ()viúvo(a) () divorciado(a) () outro				
1.4	Formação Acadêmica: () Ensino Médio () Ens. Superior Incompleto () Ens. Superior Completo () Pós-Graduado				
1.5	Nível de Escolaridade do Cargo: () Médio () Superior				
1.6	Tempo de trabalho na organização: () De 0 a 6 meses () De 6 meses a 1 ano () De 1 ano a 3 anos () Mais de 3 anos				
1.7	Você esta ligado(a) a qual Chefia? () Direção () UAS () UAE				
2.	Qualidade de Vida no Trabalho				
	Assinale as alternativas de acordo com a escala abaixo:				
	(1) Totalmente Satisfeito(a)	(2) Satisfeito(a)	(3) Indiferente	(4) Insatisfeito(a)	(5) Totalmente Insatisfeito(a)
	1	2	3	4	5
	Compensação Justa e Adequada				
	1	2	3	4	5
2.1	Em relação ao salário que recebe, como você se sente?				
2.2	Quando você compara o seu salário com o trabalho que você executa, você está?				
2.3	Quando comparado seu salário com de outros órgãos federais. Você está?				
2.4	Com relação ao trajeto (percurso) de sua residência ao trabalho, você se sente?				
	Condições de Trabalho				
	1	2	3	4	5
2.5	Quanto à jornada de trabalho, você está?				
2.6	Como você classificaria as condições ambientais de trabalho (recursos, equipamentos, iluminação, higiene, local de trabalho) da organização?				
2.7	Qual o grau de satisfação referente à segurança e bem-estar em seu ambiente de trabalho?				
2.8	Quanto ao acompanhamento periódico de saúde do servidor pela organização?				
	Uso e desenvolvimento de capacidades				
	1	2	3	4	5
2.9	Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?				
2.10	Qual seu grau de satisfação referente ao trabalho que executa?				
2.11	Quando se refere à utilização de seus conhecimentos, experiências e habilidades que seu trabalho permite, você sente-se?				
2.12	Como você se sente ao ser avaliado pelos resultados e processos de trabalho que você desenvolve?				

Oportunidade de crescimento e segurança		1	2	3	4	5
2.13	Qual seu grau de satisfação diante da aplicação e expansão de seus conhecimentos e habilidades em suas atividades desempenhadas?					
2.14	Quanto à possibilidade de crescimento na organização, você está?					
2.15	Quanto às oportunidades de desenvolvimento para o crescimento pessoal e profissional (cursos, treinamentos), oferecido pela organização, você se sente?					
2.16	Qual sua satisfação diante da estabilidade do servidor público no trabalho?					
Integração social na organização		1	2	3	4	5
2.17	Seu relacionamento com a chefia é?					
2.18	Qual seu grau de satisfação no setor, onde você encontra-se atualmente?					
2.19	Com relação ao relacionamento com os colegas de trabalho, você considera?					
2.20	De modo geral, como você avalia sua qualidade de vida no trabalho?					
Cidadania (Constitucionalismo)		1	2	3	4	5
2.21	Qual seu grau de satisfação quanto aos benefícios sociais oferecidos pela organização? (assistência-médica, vale-alimentação, vale-transporte e outros)					
2.22	Diante dos direitos trabalhistas (férias, 13º salário, insalubridade, etc.) respeitados pela organização. Você se sente?					
2.23	Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?					
2.24	Quando considerado que os servidores técnicos-administrativos são tratados de forma igualitária, imparcial e justa. Você se sente?					
O Trabalho e o espaço total da vida		1	2	3	4	5
2.25	O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?					
2.26	Com relação ao tempo que resta depois do trabalho para se dedicar ao lazer ou a família. Você está?					
2.27	Ao citar momentos especiais de comemorações e atividades sociais e esportivas da organização, você se sente?					
2.28	Qual sua satisfação se fosse implantado um projeto de qualidade de vida no trabalho para os servidores no CES?					
Relevância social do trabalho		1	2	3	4	5
2.29	Em relação ao orgulho de dizer onde trabalha. Como você se sente?					
2.30	Com relação à imagem que esta organização tem perante a sociedade, você está?					
2.31	O quanto você está satisfeito(a) com a política de recursos humanos (a forma de tratar os servidores) que a instituição tem?					
2.32	Quanto à sensação de se sentir útil para a sociedade ao realizar suas tarefas, você se sente?					

Espaço reservado para comentários e sugestões: _____
