



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE**  
**CENTRO DE HUMANIDADES**  
**UNIDADE ACADÊMICA DE ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE**  
**COORDENAÇÃO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO**

**BEMISIA FERREIRA VILAR**

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO NAS**  
**INSTITUIÇÕES CACE E ICAE**

**CAMPINA GRANDE – PB**  
**2012**

BEMISIA FERREIRA VILAR

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO NAS  
INSTITUIÇÕES CACE E ICAE

Relatório de Estagio Supervisionado  
apresentado ao curso de Bacharelado em  
Administração da Universidade Federal de  
Campina Grande, em cumprimento parcial das  
exigências para obtenção do título de Bacharel  
em Administração.

Orientadora: Ana Cecília Feitosa de  
Vasconcelos, Mestre.

## COMISSÃO DE ESTÁGIO

Membros:

---

Bemisia Ferreira Vilar  
Aluna

---

Ana Cecília Feitosa de Vasconcelos, Mestre  
Professora Orientadora

---

Marielza Barbosa Alves, Mestre  
Coordenadora de Estágio Supervisionado

Campina Grande – PB  
2012

BEMISIA FERREIRA VILAR

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO NAS  
INSTITUIÇÕES CACE E ICAE

Relatório aprovado em \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

---

Ana Cecília Feitosa de Vasconcelos, Mestre  
Professora Orientadora

---

Suzanne Érica Nóbrega Correia, Mestre  
Examinadora

---

Hildegardes Santos de Oliveira, Mestre  
Examinadora

Campina Grande – PB  
2012

*Ao meu glorioso Deus por ter dado o dom da vida e me abençoado em todos os meus caminhos. Ao meu saudoso pai: Sebastião Vilar (in memoriam), exemplo de caráter, honestidade, humildade, ao qual devo tudo que sou. À minha querida mãe: Maria das Graças, uma mulher forte e corajosa, que está sempre do meu lado.*

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente a Deus, por sempre me ajudar em todos os momentos de minha vida, sejam eles tristes ou alegres e sempre me protegendo de todo mal.

Aos meus pais, Sebastião e Graça, por todos os ensinamentos, por me tornarem hoje a pessoa que sou, minha eterna gratidão.

Aos demais familiares, principalmente a minha irmã, por ser minha companheira sempre.

Ao meu amado namorado Layon Martins, por todo apoio, carinho e compreensão no desenvolvimento deste trabalho, principalmente por acreditar em mim e me fazer tão feliz.

A minha orientadora Ana Cecília Vasconcelos, pela paciência, dedicação, compreensão, acolhimento e principalmente por acreditar no trabalho por mim desenvolvido.

Ao Dr. George Ramalho e toda a sua equipe do CACE e ICAE pela colaboração na realização do trabalho.

A todas as minhas amigas de longas datas e companheiras em diversas jornadas que também contribuíram direto ou indiretamente para construção do meu trabalho.

Agradeço a todos que mesmo não citados, mas estiveram envolvidos direta ou indiretamente para execução deste trabalho.

**VILAR, Bemisia Ferreira. Qualidade de Vida no Trabalho:** Um estudo nas instituições CACE e ICAE. 78 fls. Relatório de Estágio Supervisionado (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal de Campina Grande, Paraíba, 2012.

## **RESUMO**

Ao longo dos anos a Qualidade de Vida passou a ser melhor estudada em virtude das inúmeras transformações organizacionais em função da grande necessidade que as pessoas tinham em ser valorizadas em diversos aspectos quanto ao seu trabalho. Desta forma, o presente trabalho apresenta um estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários do C.A.C.E. (Centro Assistencial da Criança Excepcional) e do I.C.A.E (Instituto Campinense de Assistência ao Excepcional) e teve como objetivo analisar o nível de qualidade de vida no trabalho dos funcionários dessas instituições. Para tanto, a pesquisa realizada caracteriza-se como descritiva, com a aplicação de questionários baseados no modelo de Freitas e Souza (2008). O resultado geral aponta um nível de 3,95 classificado como bom, relativo à existência de Qualidade de Vida no Trabalho. De modo específico, foi possível identificar que os trabalhadores possuem um nível de qualidade de vida no trabalho considerado bom para a dimensão Integração Social e possuem um nível de qualidade de vida no trabalho considerado muito bom para a maioria das dimensões avaliadas que são: Utilização da Capacidade Humana; Segurança e Saúde nas Condições de Trabalho; Constitucionalismo; Trabalho e Espaço de Vida e Relevância Social do Trabalho. Em relação às dimensões Compensação Justa e Adequada e Oportunidade de Carreira e Garantia Profissional, estas apresentaram um nível de qualidade de vida considerado neutro. Contudo é preciso que haja uma maior atenção em algumas dimensões analisadas, para que o trabalho seja melhor desempenhado e mais satisfatório para quem o executa.

**PALAVRAS-CHAVE:** Qualidade de Vida no Trabalho. Modelo de Freitas e Souza (2008).

**VILAR, Bemisia Ferreira. Quality of Life at Work: A study in institutions CACE and ICAE.** 78 pages. Supervised internship report (graduating in management) - Federal university of Campina Grande, Paraíba, 2012.

### **ABSTRACT**

Over the years, the quality of life has become being better studied in reason of the countless organizational transformations which has detected a large needing of recognizing and appreciation by the people in work. So, this paper shows a study about quality of life at work of the employees of CACE (Exceptional Children's Assistance Center) and ICAE(Institute of Exceptional Assistance of Campina) and aimed to identify the level of life quality at work of CACE and ICAE employees. For that, the research is characterized as descriptive, with an application of questionnaires based on the Freitas and Souza model (2008). The general result shows a level of 3.95, classified as good, related to the existence of quality of life at work. Specifically, was possible to identify that the employees has a good level of quality of life at work in scope of social integration and a level considered very good in scope of most of dimensions assessed, which are: utilization of human capacity; Security and Health in conditions of work; Constitutionalism; work and breadth of life and social relevance of work. In relation of dimensions Fair and Adequate Compensation and Career Opportunity and Professional Warranty, those showed a level of quality of life considered neutral. However, greater attention is needed in some of the studied dimensions in order that the work can be better done and more pleasurable for those who do it.

**KEYWORDS:** Quality of life at work. Freitas and Souza model (2008).

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro	1- Evolução do conceito de qualidade de vida no trabalho .....	19
Quadro	2- Contribuição das ciências para a QVT .....	23
Quadro	3- Enfoque biopsicossocial – esfera biológica, psicológica e social .....	25
Quadro	4- Modelo de Walton.....	27
Quadro	5- Modelo de Westley. ....	30
Quadro	6- Modelo de Werther e Davis .....	33
Quadro	7- Modelo de Hackman e Oldhan (1975) .....	33
Quadro	8- Dimensões e subdimensões do modelo e a relação com os outros modelos..	34
Quadro	9- Variáveis da Dimensão 1 - ‘Integração social na Organização’ .....	36
Quadro	10- Variáveis da Dimensão 2 - ‘Utilização da capacidade humana’ .....	36
Quadro	11- Variáveis da Dimensão 3 - ‘Segurança e saúde nas condições de trabalho’	37
Quadro	12- Variáveis da Dimensão 4 – ‘Constitucionalismo’ .....	38
Quadro	13- Variáveis da Dimensão 5 – ‘Trabalho e espaço de vida’ .....	38
Quadro	14- Variáveis da Dimensão 7- ‘Oportunidade de carreira e garantia profissional’.....	39
Quadro	15- Exemplo do procedimento do cálculo do índice .....	45
Quadro	16- Limites e Conceitos .....	45
Figura	1- Nível de qualidade de vida relativa as dimensões.....	61

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Dimensão 1: Integração Social .....	47
Tabela 2- Dimensão 2: Utilização da Capacidade Humana .....	50
Tabela 3- Dimensão 3: Segurança e Saúde no Trabalho .....	52
Tabela 4- Dimensão 4: Constitucionalismo.....	53
Tabela 5- Dimensão 5: Trabalho e Espaço de Vida .....	55
Tabela 6- Dimensão 6: Compensação Adequada e Justa .....	57
Tabela 7- Dimensão 7: Oportunidade de Carreira e Garantia Profissional .....	58
Tabela 8- Dimensão 8: Relevância Social do Trabalho .....	60
Tabela 9- Tabela Geral das dimensões .....	61

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	13
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA.....	13
1.2	OBJETIVOS.....	15
<b>1.2.1</b>	<b>Objetivo Geral</b> .....	15
<b>1.2.2</b>	<b>Objetivos Específicos</b> .....	15
1.3	JUSTIFICATIVA.....	16
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	17
2.1	ORIGEM E EVOLUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	17
2.2	CONCEITOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	20
2.3	MODELOS E FATORES DETERMINANTES DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	26
<b>2.3.1</b>	<b>O Modelo de Walton (1973)</b> .....	26
<b>2.3.2</b>	<b>O Modelo de Westley (1979)</b> .....	29
<b>2.3.3</b>	<b>O Modelo de Werther e Davis (1983)</b> .....	31
<b>2.3.4</b>	<b>O Modelo de Nadler e Lawler (1983)</b> .....	32
<b>2.3.5</b>	<b>O Modelo de Hackman e Oldhan (1975)</b> .....	32
<b>2.3.6</b>	<b>O Modelo de Freitas e Souza (2008)</b> .....	34
<b>3</b>	<b>ASPECTOS METODOLÓGICOS</b> .....	40
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	40
<b>3.1.1</b>	<b>Ambiente de pesquisa</b> .....	41
<b>3.1.1.1</b>	<b>CACE</b> .....	41
<b>3.1.1.2</b>	<b>ICAE</b> .....	42
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	43
3.3	TÉCNICAS DE PESQUISA E COLETA DE DADOS.....	43
3.4	ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS – ÍNDICE DE QVT.....	44
3.4.1	Relação positiva / negativa das variáveis.....	44
3.4.2	Cálculo do índice de QVT.....	44
3.4.3	Procedimento de Classificação.....	45
<b>4</b>	<b>APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS</b> .....	47
4.1	DIMENSÃO 1 – INTEGRAÇÃO SOCIAL.....	47
4.2	DIMENSÃO 2 – UTILIZAÇÃO DA CAPACIDADE HUMANA.....	49
4.3	DIMENSÃO 3 – SEGURANÇA E SAÚDE NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO.....	51

4.4	DIMENSÃO 4 – CONSTITUCIONALISMO .....	53
4.5	DIMENSÃO 5 – TRABALHO E ESPAÇO DE VIDA .....	55
4.6	DIMENSÃO 6 – COMPENSAÇÃO ADEQUADA E JUSTA.....	56
4.7	DIMENSÃO 7 – OPORTUNIDADE DE CARREIRA E GARANTIA PROFISSIONAL .....	58
4.8	DIMENSÃO 8 – RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO.....	59
4.9	ANÁLISE GERAL DAS DIMENSÕES .....	60
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>63</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>65</b>
	<b>APÊNDICES .....</b>	<b>68</b>
	APÊNDICE A – Formulário de Pesquisa.....	69
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>73</b>
	ANEXO A – Planilha com a tabulação dos dados .....	74

# 1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo será delineado sobre a contextualização do problema, os objetivos deste estudo, bem como sua justificativa.

## 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surgiu em 1950 por Eric Trist, que desenvolveu estudos para avaliar a relação indivíduo-trabalho-organização, observando através dessa análise uma melhor forma de trabalho, por meio de maior qualidade para os funcionários. A partir dos anos 80 os funcionários começaram a reivindicar sobre seus direitos trabalhistas e fez com que as organizações repensassem seu tratamento com seus funcionários. A partir daí a QVT passou a ser melhor estudada.

De acordo com Limongi-França (2002, p.297) “O conceito de qualidade de vida no trabalho tem sido avaliado e questionado através de anos, definindo-se não como um modismo passageiro, mas como um processo que consolida a busca do desenvolvimento humano e organizacional.”

Para que as atividades de uma organização possam ser desempenhadas melhor, as pessoas precisam de lugares saudáveis que lhe façam sentir bem, como também obter a satisfação nos aspectos sociais, biológicos, psicológicos e organizacionais, sendo assim a luta por melhores condições de trabalho são pertinentes, já que as organizações são competitivas e buscam a excelência em todos os seus aspectos. Assim, torna-se indispensável ter atenção com os colaboradores, pois essa alta competitividade pode comprometer a qualidade de vida.

Fernandes (1996) afirma que a tecnologia da QVT pode ser utilizada para que as organizações renovem suas formas de organização no trabalho, de modo que, ao mesmo tempo em que se eleve o nível de satisfação se eleve também a produtividade das empresas, tendo assim como resultado, maior participação dos funcionários nos processos relacionados ao seu trabalho.

Diante desse contexto, é de grande importância analisar a qualidade de vida dos participantes de uma organização para então saber gerenciar as diferenças das necessidades dos mesmos. É de fundamental importância a organização direcionar seus esforços não só para seus clientes externos, mas também para seus clientes internos para assim se manterem competitivas.

É evidente que não se pode dissociar o produto ou serviço produzido numa organização, de seus funcionários, pois estes desempenham um importante papel para a realização da atividade, e assim, podem ser consideradas o maior patrimônio da organização. Portanto, torna-se necessário a elevação dos níveis de comprometimento das pessoas dentro da organização. Para tanto é necessário manter a qualidade de vida no trabalho dos funcionários para então poderem desempenhar suas habilidades, capacidades e conhecimentos necessários para o desenvolvimento de sua função.

A QVT de acordo com Chiavenato (2004) não é determinada apenas pelas características individuais (necessidades, valores, expectativas) ou situacionais (estrutura organizacional, tecnologia, sistemas de recompensas, políticas internas), mas, sobretudo pela atuação sistêmica dessas características individuais e organizacionais.

Para isso, é necessário um ambiente agradável, que possua boas condições de trabalho, é importante que os objetivos da organização sejam compatíveis aos objetivos pessoais dos funcionários, ou seja, o investimento na qualidade de vida destes é uma forma de progresso da organização. As empresas que esperam obter sucesso na sua produtividade devem ter funcionários realizados e motivados, sendo assim preciso implantar ações de qualidade de vida no trabalho.

Segundo Chiavenato (2004, p.367), “a Qualidade de Vida no Trabalho representa o grau em que os membros da organização são capazes satisfazer as suas necessidades pessoais com sua atividade na organização”.

Em um cenário de grande competitividade, a qualidade de vida no trabalho tornou-se um dos pontos chaves para se conseguir a qualidade dos serviços prestados pelos funcionários dentro de uma organização. Com isso torna-se de grande valia para a empresa manter seus funcionários empenhados e satisfeitos com o trabalho que executam. Os impactos negativos que são recebidos pelos funcionários, podem afetar diretamente nas atividades da empresa, portanto é fundamental cuidar bem do funcionário e perceber que gerenciar a qualidade de vida no trabalho é um fator de competitividade.

Para a organização conseguir melhor implantar um programa de qualidade de vida no trabalho, é sugerido na literatura diversos modelos que identificam os aspectos influenciadores da QVT. O modelo aplicado nesse estudo foi proposto por Freitas e Souza (2008). Este foi escolhido em virtude de ser um modelo mais atual e que contempla em um modelo único o que existe em vários outros, sendo possível chegar a um índice de QVT. Assim, será utilizado para analisar duas instituições: o CACE (Centro assistencial da criança excepcional) e ICAE (Instituto campinense de assistência ao excepcional).

O CACE, foi fundado em 1976 e logo após em 1981 surgiu o ICAE. São instituições de natureza privada, mantidas com recursos do Fundo Nacional de Assistência Social, através de convenio firmado com a Secretaria Municipal de Assistência Social e a Secretaria de Esporte e Cultura de Campina Grande. As instituições são compostas por equipes de multiprofissionais, para então haver a total reabilitação de seus clientes. O que difere as instituições é o tipo de deficiência que é tratada em cada uma, pois os seus objetivos são os mesmos, o de ajudar o cliente a vencer suas dificuldades e conscientizar a família de modo a cooperar na reabilitação do cliente. Apesar de se constituírem como duas instituições separadas pelo nome, hoje as mesmas estão funcionando no mesmo local e possuem os mesmos recursos para serem mantidas. Desta forma a situação problema a ser analisada nesse estudo consiste na seguinte questão: *Qual o nível de qualidade de vida no trabalho dos funcionários do CACE e ICAE?*

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.1.1 Objetivo Geral

Analisar o nível de qualidade de vida no trabalho dos funcionários das instituições CACE e ICAE.

### 1.2.1 Objetivos específicos

- a) Avaliar a integração social na organização e as diversas formas de relacionamentos pessoais;
- b) Avaliar a utilização da capacidade humana nas atividades da organização;
- c) Avaliar a segurança e saúde nas condições de trabalho;
- d) Avaliar a existência de constitucionalismo, relativos aos direitos e deveres dos funcionários;
- e) Avaliar o espaço de vida em relação ao trabalho, se este afeta a vida do funcionário fora da organização;
- f) Avaliar se existe uma compensação justa e adequada;
- g) Avaliar a existência de oportunidade de carreira e garantia profissional;
- h) Avaliar a relevância social da organização perante a sociedade.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

A QVT vem sendo considerada de grande importância nas organizações para conseguir elevados índices de produtividade, assim torna-se relevante o estudo da qualidade de vida no trabalho, já que para seu crescimento a organização precisa antes de tudo cuidar do seu cliente interno, para então atender as necessidades do seu cliente externo e conseguir bons resultados. Pessoas insatisfeitas em seu trabalho afetam a cultura da empresa, interferem no clima organizacional que assim reflete na produtividade e conseqüentemente na satisfação dos clientes.

Evidenciando-se que as pessoas são o ponto-chave de uma organização, a preocupação em mantê-las com qualidade resultará em maior produtividade. É evidente que pessoas realizadas com seu trabalho, psicologicamente e fisicamente bem, tendem a produzir mais e melhor com um alto nível de qualidade. Portanto a qualidade de vida no trabalho é indispensável à produtividade e a competitividade que são imprescindíveis para que a empresa se mantenha no mercado.

Sabendo disto, tornou-se de fundamental importância o estudo da qualidade de vida no trabalho, como uma forma de aprendizado e aprimoramento do conceito para o pesquisador e conseqüentemente para um melhor desenvolvimento da empresa a ser estudada, que justifica esse estudo pelo fato de estarem ligadas a saúde do cliente. Diante desse fator, é de fundamental importância que os funcionários estejam saudáveis em todos os aspectos e que tenham um nível elevado de QVT para permanecerem motivados a contribuir na reabilitação de seus clientes. Além disso apresenta uma real importância para os estudos organizacionais, já que é de grande valia entender os diferentes aspectos que interferem na qualidade de vida dos funcionários e assim conseguir auxiliar a organização a compreender suas principais dificuldades e assim implementar as medidas corretivas necessárias para conseguir um alto índice de qualidade de vida no trabalho.

Portanto, para contribuir para o tratamento deste tema, este trabalho apresenta um estudo realizado no CACE e ICAE com a aplicação do modelo de avaliação da QVT proposto por Freitas e Souza (2008), que se assimila com a realidade a ser estudada, já que a organização passa por dificuldades financeiras então é de grande valia o estudo para avaliar se esse aspecto, dentre outros, podem interferir na qualidade de vida dos funcionários.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esse capítulo apresenta o referencial teórico, onde estão expostos vários conceitos que norteiam o trabalho. De acordo com Sampieri, Collado e Lucio (2006), quando formulado o problema de estudo e avaliado sua relevância e viabilidade o próximo passo consiste em sustentar teoricamente o estudo. Portanto, essa seção descreve as principais bases teóricas que embasam a pesquisa, abordando o tema da qualidade de vida no trabalho sua origem e evolução, conceitos e os diversos tipos de modelos.

### 2.1 ORIGEM E EVOLUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A identidade do homem está totalmente ligada ao seu trabalho e depende dele para satisfazer todas as suas necessidades. Como afirma Ribeiro e Campos (2009), que a origem da preocupação com a saúde e conseqüentemente com a satisfação no trabalho, significa examinar a origem da transformação da natureza pelo homem, pois ao longo do tempo se percebe uma maior necessidade em entender a relação do homem com seu trabalho.

Fernandes (1996) contribui levando em consideração que a preocupação voltada para organizar o trabalho ter sido uma constante desde o advento da administração científica, só algum tempo depois as organizações começaram a se preocupar com a satisfação do trabalhador no cumprimento de suas tarefas, como requisito para conseguirem altos índices de produtividade. Surgiu então a necessidade de um aprofundamento ligado as condições de trabalho, foi criado então o termo qualidade de vida no trabalho, que estaria ligado aos vários aspectos de satisfação.

A origem do termo “Qualidade de vida no trabalho” foi criado por Eric Trist e seus colaboradores, em 1950 que desenvolveram estudos no *Tavistock Institute*. O estudo partia de uma análise de uma abordagem sócio-técnica em relação a organização do trabalho, reestruturando as tarefas e analisando a relação individuo-trabalho-organização, com o objetivo de tornar a vida dos trabalhadores menos penosa (FERNANDES, 1996).

A partir da década de 50 e 60 que iniciaram-se incentivos para então melhorar as formas de organizar o trabalho e evitar seus aspectos negativos sobre a vida do trabalhador. Coincidiu com o período do fordismo, que fez com que acontecessem grandes reivindicações e movimentos de sindicatos.

O taylorismo e o fordismo estabeleceram de alguma forma, algumas melhorias de condições de trabalho para os trabalhadores, no aspecto motivacional, ascensão no cargo e ambiente físico de trabalho. Estes valores proporcionaram aos trabalhadores desta época uma melhor qualidade de vida no trabalho e serviu de base para o atual estudo do comportamento humano (RODRIGUES, 2001, p.29).

Apesar da iniciativa dos Estados Unidos nos anos 60 de tentar alertar as organizações quanto a preocupação voltada para a Qualidade de Vida no Trabalho, houve um contra-tempo como registra Rodrigues (1991, *apud* Fernandes, 1996, p.41) “a crise energética e a alta inflação que acometeram as grandes potências do ocidente, e em particular os Estados Unidos, no início dos anos 70, desaceleraram e mudaram os rumos da QVT”.

Mas, no fim da década de 70, voltou a surgir um maior interesse pela qualidade de vida no trabalho, devido a uma maior competição internacional, com uma forte participação do mercado japonês. Então levou os americanos a repensar seu modelo de gestão em prol de uma maior produtividade.

Na busca de melhores condições de trabalho e de então poder participar dos processos decisórios, nos anos 80 os trabalhadores decidem questionar sobre seus direitos trabalhistas e assim as organizações precisam então repensar sua forma de tratamento com os trabalhadores (Nadler e Lawler, 1983 *apud* Fernandes, 1996). Assim, a QVT passou a ser estudada a fundo para então haver um melhor entendimento de como essa teoria poderia ser utilizada para melhorar o desenvolvimento das organizações e tornar as organizações um lugar agradável e saudável para execução do trabalho.

Segundo Rodrigues (1994, p.76), “a qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.”

A década de 90 foi o período que o termo qualidade de vida no trabalho ganhou uma maior força científica e passou a fazer parte de pesquisas sobre qualidade e assim, foi possível aprofundar o tema e conceituá-lo, para que assim seja possível a existência de uma gestão mais humanizada. De acordo com França (2004) melhorar a qualidade de vida no trabalho, significa uma maior competitividade empresarial, com elevada satisfação, motivação e comprometimento dos funcionários, elevando, portanto o posicionamento competitivo da empresa.

Nadler e Lawler (1983 *apud* Fernandes, 1996) fazem uma análise da QVT ao longo do tempo e mostra as alterações sofridas, conforme quadro 01:

<b>Concepções Evolutivas da QVT</b>	<b>Características ou visão</b>
1. QVT como uma variável (1959-1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969-1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3. QVT como um método (1972-1975)	Um conjunto de abordagens, métodos 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 (1975-1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram freqüentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979-1982)	Como panacéia 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 apenas de um “modismo” passageiro.

Quadro 01. Evolução do conceito de qualidade de vida no trabalho

Fonte: Nadler e Lawler (1983, apud FERNANDES, 1996)

Pode-se dizer que a QVT, enquanto conhecimento surgiu desses diversos movimentos e necessidades dos trabalhadores de exercer suas funções em um melhor ambiente, ou seja, com melhores condições de vida e de trabalho, fazendo assim com que dirigentes percebam que com uma maior qualidade de vida, o rendimento dos trabalhadores aumenta e conseqüentemente aumenta também a produtividade. É preciso fazer com que os trabalhadores se sintam capazes, satisfeitos e que sintam-se bem com elas mesmas e com a tarefa que executam. De acordo com Gil (2010) não se pode deixar de lado que boa parte da vida das pessoas é voltada para o trabalho e para muitos o trabalho constitui a maior fonte de identificação pessoal, portanto é de fundamental importância que os indivíduos identifiquem-se com seu trabalho.

A meta principal da abordagem de qualidade de vida no trabalho, conforme (FERNANDES, 1996, p.43): “volta-se para a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do trabalhador, melhora a produtividade da empresa.”

Para que o trabalhador tenha comprometimento em seu trabalho, é necessário que os gestores reflitam quanto ao fato apontado por Aquino (1980 *apud* Fernandes, 1996, p.43), “quando o trabalhador não se sente integrado e aceito em seu ambiente de trabalho, tende a

cuidar, primeiramente, de seus interesses particulares e, se sobrar tempo, trabalhar para empresa.” Este seria um comportamento desprezível por qualquer gestor que preze pela qualidade do seu produto ou serviço.

O termo qualidade de vida no trabalho e seu significado têm sido avaliado e questionado através dos anos, sendo assim definido não como um modismo passageiro, mas como um processo que é essencial para melhores condições de trabalho e consolida a busca do desenvolvimento humano e organizacional (LIMONGI-FRANÇA; ARELLANO, 2002).

Como consequência das diferentes concepções evolutivas para a QVT surge então à necessidade de conceituação do tema para que através do melhor entendimento a qualidade de vida no trabalho seja uma prática constante dentro das organizações.

## 2.2 CONCEITOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O conceito de QVT é amplo e precisa ser bem definido, já que os cargos para os trabalhadores não se apresentam apenas como uma fonte de renda e sim um meio onde eles possam satisfazer todas as suas necessidades com reflexos em sua qualidade de vida. De acordo com Fernandes (1996) este conceito inclui e ultrapassa o de segurança e saúde, é evidente que esses fatores são os primeiros passos para a qualidade de vida, mas depende de outras condições que também atinge diretamente os trabalhadores, como convívio social, autoestima, instalações, equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

De acordo com Rodrigues (1994, p.76):

A Qualidade de Vida no Trabalho- QVT tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência. Com outros títulos, em outros contextos, mas sempre voltado para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

Já no ponto de vista exposto por Limongi-França e Zaima (2002, p.406) “o ambiente no qual se desenvolvem os conceitos de qualidade de vida no trabalho é bastante amplo, envolvendo uma série de aspectos que se auto-relacionam.”

Conforme estes autores, a QVT através de ações, visa atender escolhas de bem-estar das pessoas que atua em uma organização e a consideram como um conceito amplo e interdisciplinar que abrange contribuições de várias ciências.

É de grande valia para a organização tratar bem seus funcionários e os manterem realizados, mas isso vai muito além de salários, benefícios, muitas pessoas querem mais do que recompensas financeiras. Segundo Mayo (2003) as pessoas mostram interesses na

organização por vários outros itens, como trabalhos interessantes e desafiadores, estar associado a uma organização com boa reputação, status e auto-estima, reconhecimento, oportunidade de crescimento pessoal e desenvolvimento da carreira, colegas com os quais seja interessante trabalhar, ambiente prazeroso e estimulante e eventos sociais.

Embora diferentes autores apresentem enfoques diferenciados ao conceituar a expressão “qualidade de vida no trabalho” o que parece comum a todos os conceitos é que voltam-se para a conciliação dos interesses dos trabalhadores e das organizações. Assim sendo, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do trabalhador, melhora também a produtividade da empresa e para que sejam produtivos devem sentir que o trabalho que realizam é compatível com suas habilidades e que são tratados como pessoas. (Fernandes, 1996)

Para Hackman e Suttle (*apud* Kanaane 1995, p. 45):

A qualidade de vida refere-se à satisfação das necessidades do indivíduo, afetando atitudes pessoais e comportamentais, a criatividade, a vontade de inovar ou aceitar mudanças, a capacidade de adaptar-se às mudanças no ambiente de trabalho e o grau de motivação interna para o trabalho; são evidentemente fatores importantes para o alcance da produtividade.

É importante ressaltar que a qualidade de vida no trabalho não é determinada isoladamente por características pessoais (necessidades, impulsos, expectativas, pensamentos, desejos, valores etc.) ou situacionais (tecnologia, fluxos de trabalho, sistema de recompensas, condições do sistema econômico, político etc.), mas sobretudo pela interação desses conjuntos de fatores indivíduos e organização. Como declara Kanaane (1995), além dessas características ainda é possível identificar fatores impeditivos, que refletem interesses extrínsecos ao próprio homem e ao desempenho de sua atividade.

Para Chiavenato (2004), o conceito de qualidade de vida engloba tanto aspectos físicos e ambientais, como aspectos psicológicos do local de trabalho, sendo assim a QVT apresenta duas posições antagônicas de um lado à reivindicação dos funcionários quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho e de outro lado o interesse por parte da organização quanto aos efeitos potenciadores sobre a produtividade e a qualidade.

A QVT tem sido utilizada como indicador das experiências humanas no local de trabalho e o grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho. O conceito de QVT implica profundo respeito pelas pessoas. Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições (CHIAVENATO, 2004, p. 448).

Conforme Chiavenato (2004, p. 449), a QVT envolve uma constelação de fatores, como:

- a) A satisfação com o trabalho executado;
- b) As possibilidades de futuro na organização;
- c) O reconhecimento pelos resultados alcançados;
- d) O salário percebido;
- e) Os benefícios auferidos;
- f) O relacionamento humano dentro do grupo e da organização;
- g) O ambiente psicológico e físico de trabalho;
- h) A liberdade e responsabilidade de tomar decisões;
- i) As possibilidades de participar.

Sendo assim a QVT envolve aspectos intrínsecos (conteúdo) e extrínsecos (contexto) do cargo, afetam atitudes pessoas e comportamentos relevantes para produtividade individual e grupal, atitudes estas como a motivação, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças, sendo esses aspectos propostos por Chiavenato (2004).

Esses fatores mostram que os funcionários passaram a não se satisfazerem apenas com maiores salários e benefícios, mas também com uma melhor qualidade de vida no trabalho e participação elevada nos processos decisórios da organização, sendo este um fator que eleva a democratização e humanização do trabalho.

Conforme Faure e Dubin (apud Fernandes, 1996) a qualidade de vida no trabalho está associada ao nível de autonomia, oportunidade para a criatividade e reconhecimento pela realização do trabalho que promoveriam as necessidades pessoais.

De acordo com Rodrigues (1994, p. 76),

A QVT tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência. Com outros títulos, em outros contextos, mas sempre voltado para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

É possível perceber que a qualidade de vida sempre foi uma preocupação na vida humana em relação ao desenvolvimento de sua atividade, seja está caracterizada de outras formas ou contextos, mas com o mesmo objetivo de melhorar a vida do trabalhador.

Destaca-se ainda a definição de Nadler e Lawler (1983 apud Fernandes 1996, p.44): “a qualidade de vida no trabalho é vista como uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do

trabalho e das organizações.” De acordo com esses autores existem dois focos importantes quanto a definição operacional concreta de QVT, que são uma preocupação com o impacto do trabalho sobre as pessoas como também na eficiência das organizações, como também a idéia de participar na resolução de problemas e decisões organizacionais.

Cabe destacar, de acordo com Limongi-França (2002) que a sociedade vive com novos paradigmas sobre os modos de vida dentro e fora da empresa, construindo uma cultura relativa às demandas de qualidade de vida no trabalho, portanto esses novos paradigmas estão sendo estruturados por diversos segmentos da sociedade e do conhecimento científico, destacam-se:

<b>Novos Paradigmas</b>	<b>Definição</b>
Saúde	Visa preservar a integridade física, psicológica e social do ser humano, não só a ausência das doenças, como maior expectativa de vida.
Ecologia	O homem é parte integrante e responsável pela preservação do ecossistema e dos insumos da natureza
Ergonomia	Estuda as condições de trabalho ligadas as pessoas, visando ao conforto e ao desempenho das posições de trabalho
Psicologia	Demonstra as influencias das atitudes internas e as perspectivas de vida da pessoa e a importância do significado intrínseco das necessidades individuais para seu envolvimento com o trabalho em conjunto com a filosofia
Sociologia	Atua sobre a dimensão simbólica do que é compartilhado e construído socialmente, demonstrando as implicações de quem influencia e é influenciado nos diversos contextos culturais e antropológicos.
Economia	Enfatiza a consciência de que os bens são finitos e de que a distribuição de bens, recursos e serviços deve envolver a responsabilidade social e direitos da sociedade.
Administração	Procura aumentar a capacidade de mobilizar recursos para atingir resultados em ambiente cada vez mais complexo, mutável e competitivo.
Engenharia	Elabora formas de produção voltadas para flexibilização da manufatura, armazenamento de materiais, uso da tecnologia, organização do trabalho e controle de processos.

Quadro 02. Contribuição das ciências para a QVT

Fonte: Limongi-França (2002)

Após a análise do Quadro 02 é possível perceber que existem diversos fatores que influenciam ou interferem na qualidade de vida no trabalho.

Ribeiro e Campos (2009), afirmam que há fatores intervenientes na qualidade de vida das pessoas quando em situação de trabalho, dependendo de seu gerenciamento, estes fatores proporcionaram condições favoráveis, imprescindíveis ao melhor desempenho e produtividade.

Uma definição interessante é a proposta por Maximiano (2000, p.498): “A QVT baseia-se em uma visão integral das pessoas, que é o chamado enfoque biopsicossocial. O

enfoque biopsicossocial das pessoas origina-se da medicina psicossomática, que propõe a visão integrada, ou holística, do ser humano”

É de grande importância entender que a qualidade de vida no trabalho só irá funcionar quando os gestores perceberem a empresa e as pessoas como um todo, o lugar de trabalho necessita ser tão adequado para as pessoas como também para o bem-estar econômica de uma empresa. Portanto, é importante o estudo da qualidade de vida daqueles que farão parte da organização, segundo Limongi-França e Zaima (2002), é indispensável uma visão biopsicossocial, esta apresenta a visão de que o ser humano não se divide, toda manifestação é complexa e interligada, fazendo parte de uma visão holística sendo visto como um todo integrado que reagem ao mesmo tempo aos estímulos recebidos. Toda pessoa é como um complexo biopsicossocial composto de interfaces:

- a) Esfera Biológica: refere-se a características físicas, como metabolismo ou vulnerabilidade dos órgãos herdados ou adquiridos no decorrer da vida;
- b) Esfera Psicológica: envolve características que formam a personalidade do indivíduo, processos afetivos, emocionais e de raciocínio;
- c) Esfera Social: engloba aspectos culturais, valores, crenças e os papéis no trabalho e na família;

Esfera biológica	Esfera psicológica	Esfera social
-Sono, alimentação e atividade física; -Intervenções clínicas; -Medicação, vitaminas; -Técnicas de distensão e repouso; -Adequação do estilo de vida às necessidades individuais.	-Auto conhecimento; -Métodos: terapêuticos, espirituais e filosóficos; -Busca de convivência menos conflituosa com pares e grupos; -Compensação de frustrações com atividades de auto-realização; -Compreensão dos símbolos e das necessidades dos pares.	-Melhoria das condições de vida pessoal e familiar; -Desenvolvimento profissional e cultural; -Interação indivíduo e meio ambiente; -Revisão e redimensionamento das formas de organização de trabalho; -Investimento na autogestão da carreira de do sucesso profissional e pessoal.

Quadro 03. Enfoque biopsicossocial – esfera biológica, psicológica e social.

Fonte: Adaptado de Ana Cristina Limongi-França e Gustavo Zaima (2002, p.407).

É fundamental considerar a visão biopsicossocial da QVT, já que esta revela a preocupação do indivíduo como um todo, adotando uma visão moderna e ampla do conceito de saúde, que não se caracteriza apenas pelo conceito de doença, mas também o completo bem-estar biológico, psicológico e social. (Limongi-França e Zaima, 2002)

Para um melhor entendimento, Fernandes (1996), afirma que a QVT deve ser considerada como uma gestão dinâmica e contingencial, porque tanto as organizações como as pessoas mudam constantemente e dependem da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida, portanto, é preciso uma atenção não só para os fatores físicos, mas também para aspectos sociais e psicológicos, pois interferem igualmente na satisfação do indivíduo e na situação de trabalho.

Neste contexto, percebe-se que a qualidade de vida no trabalho está ligada aos esforços no sentido de melhorar ou humanizar as condições de trabalho e que as inúmeras questões relacionadas à QVT são amplas, desafiadoras e são influenciadas por muitos aspectos que devem ser bem gerenciados para assim proporcionar condições favoráveis para um melhor desempenho e produtividade das organizações. Em busca destas condições favoráveis foram criados diversos modelos por diferentes autores para tentar implantar uma qualidade de vida no trabalho dos indivíduos.

## 2.3 MODELOS E FATORES DETERMINANTES DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Diversos autores apresentam modelos distintos para avaliação QVT, estes analisam as dimensões capazes de identificar e avaliar os aspectos que influenciam na qualidade de vida no trabalho. Tendo como objetivo diminuir conflitos e aumentar a satisfação e produtividade, estes consideram múltiplos aspectos que ponderam como relevantes para medir a QVT, assim torna-se necessário uma análise sobre as formas de investigação propostas na literatura.

### 2.3.1 O Modelo de Walton (1973)

A visão de QVT proposta por Walton (1973) está ligada a satisfação, bem-estar e produtividade, este propõe oito fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho e suas respectivas dimensões, ilustrados a seguir:

CRITÉRIOS	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. Autocontrole relativo. Qualidades múltiplas. Informações sobre o processo total do trabalho.
4 – OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	Possibilidade de carreira. Crescimento pessoal. Perspectiva de avanço salarial. Segurança no emprego.
5 – INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	Ausência de preconceitos. Igualdade. Mobilidade. Relacionamento. Senso comunitário.
6 – CONSTITUCIONALISMO	Direitos de proteção do trabalhador. Privacidade pessoal. Liberdade de expressão. Tratamento imparcial. Direitos trabalhistas.
7 – O TRABALHO E 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. Responsabilidade social da empresa. Responsabilidade pelos produtos. Práticas de emprego.

Quadro 04. Modelo de Walton  
Fonte: Fernandes (1996, p.48)

O modelo de Walton permite entender que a QVT é um conceito global que abrange valores humanos e ambientais que foram esquecidos pelas sociedades industriais, que se voltaram principalmente a favor do avanço tecnológico do que para a QVT. Operacionalmente, segundo Walton (1973 apud Fernandes 1996), os termos do modelo podem ser definidos da seguinte forma:

- a) Compensação justa e adequada: Visa mensurar a qualidade de vida no trabalho em relação a remuneração recebida pelo trabalho realizado. Caracterizando-se conforme três critérios: (1) Remuneração adequada: Se a renda é suficiente quando comparada com os padrões sociais, culturais e econômicos da sociedade em que vive; (2) Equidade interna: Equilíbrio entre as remunerações dentro da organização; (3)

Equidade externa: Equilíbrio com as remunerações em relação a outros profissionais no mercado de trabalho.

- b) Condições de trabalho: Mede a QVT em relação às condições existentes no local de trabalho, apresentando como critérios: Jornada de trabalho: número de horas que são destinadas ao trabalho, previstas ou não pela legislação; Carga de trabalho: Quantidade de trabalho realizado em um turno de trabalho; Ambiente físico: Local de trabalho e suas condições de bem-estar e organização para realização do trabalho; Material e equipamento: quantidade e qualidade dos materiais disponíveis para realização do trabalho; Ambiente saudável: Local de trabalho com condições de segurança e que minimize risco de doenças relacionadas ao trabalho e acidentes de trabalho; Estresse: Quantidade percebida de estresse a qual o profissional é submetido.
- c) Uso e desenvolvimento de capacidades: Em relação as oportunidades de satisfazer as necessidades de utilização de habilidades e conhecimentos. Destacando-se: Autonomia: Medida que permite autonomia e auto-controle das atividades que executa; Significado da tarefa: Valor da tarefa desempenha na vida e no trabalho de outras pessoas; Identidade da tarefa: Medida da tarefa na sua integridade e na avaliação do resultado; Variedade da habilidade: Possibilidade do individuo de utilizar suas capacidades e habilidades; Retroinformação: Permite ao individuo obter informações significativas acerca da avaliação de seu trabalho como um todo e os resultados de sua ação; Oportunidade de Crescimento e Segurança: Mede a qualidade de vida no trabalho em relação as oportunidades que a instituição estabelece para o desenvolvimento e crescimento profissional do individuo. Os aspectos observados são: Possibilidade de carreira: viabilidade de conseguir avanços na instituição e na carreira; Crescimento pessoal: Continuação do processo de educação para desenvolvimento das potencialidades do individuo e aplicação destas; Segurança de emprego: Grau de segurança referente a manutenção dos indivíduos no emprego.
- d) Integração Social na Organização: Mede o grau de integração social, ou seja, o relacionamento pessoal na instituição. Refere-se a: Igualdade de oportunidades: Grau de ausência de preconceitos de qualquer natureza, desde em relação a estrutura hierárquicas até sexo, raça, cor, credo, nacionalidade, estilo de vida ou aparência; Relacionamento: Grau de relacionamento, aspectos como auxílio recíproco, apoio sócio-emocional, abertura interpessoal e respeito as individualidades; Senso comunitário: Extensão do senso comunitário existente na instituição além dos grupos de trabalho.

- e) **Constitucionalismo:** Tem o objetivo de medir o grau em que os direitos do empregado são cumpridos. Os critérios são: Direitos trabalhistas: Cumprimento dos direitos do trabalhador; Privacidade pessoal: Grau de privacidade que o empregado possui dentro da instituição; Liberdade de expressão: Direito de expressar seu ponto de vista, sem represálias, por parte dos superiores; Normas e rotinas: Maneira como as normas e rotinas influencia o desenvolvimento do trabalho.
- f) **Trabalho e Espaço Total de Vida:** Relaciona-se ao equilíbrio entre a vida pessoal e a vida no trabalho, conforme os critérios: Papel balanceado no trabalho: Equilíbrio entre jornada de trabalho, exigências da carreira e convívio familiar; Horário de entrada e saída do trabalho: Equilíbrio entre horários de entrada e saída do trabalho e convívio familiar.
- g) **Relevância Social da Vida no Trabalho:** Visa mensurar a qualidade de vida no trabalho através da percepção do empregado em relação a responsabilidade social da instituição em que ele atua, à qualidade dos produtos e/ou serviços oferecidos e ao atendimento aos seus empregados. Com destaque aos seguintes critérios: Imagem da instituição: A imagem e importância da instituição perante seus empregados e para comunidade; Responsabilidade social da instituição: Percepção do empregado quanto a responsabilidade social da instituição para a comunidade e a preocupação da mesma em resolver os problemas da comunidade e não lhe causar danos; Responsabilidade social pelos serviços: Visão do empregado quanto a responsabilidade da instituição com a qualidade dos serviços postos a disposição da comunidade; Responsabilidade social pelos empregados: Visão do empregado em relação a sua valorização e participação na instituição.

Em relação ao modelo de Walton (1973), pode-se destacar que todos os aspectos citados interferem qualidade de vida do empregado e se não forem bem gerenciados trará conseqüências no nível de desempenho dos empregados dentro da organização.

### **2.3.2 O modelo de Westley (1979)**

Para Westley (1979), os problemas que atingem os trabalhadores podem ser analisados através de quatro indicadores:

- a) **Indicador econômico:** representa a equiparação salarial e equidade no tratamento recebido.

- b) Indicador político: representado pelo conceito de segurança no emprego, direito de trabalhar sem ser discriminado e ter como suporte uma atuação sindical.
- c) Indicador psicológico: representado pelo conceito de auto-realização, desenvolvimento pessoal e profissional.
- d) Indicador sociológico: representado pelo conceito de participação nas decisões, autonomia, responsabilidade interpessoal.

O Quadro 05, a seguir mostra o modelo de Westley, adaptado por Ruschel (1993).

INDICADORES DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO			
<u>ECONÔMICO</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equidade Salarial</li> <li>• Remuneração Adequada</li> <li>• Benefícios</li> <li>• Local de trabalho</li> <li>• Carga horária</li> <li>• Ambiente externo</li> </ul>	<u>POLÍTICO</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança Emprego</li> <li>• Atuação Sindical</li> <li>• Retroinformação</li> <li>• Liberdade de expressão</li> <li>• Valorização do Cargo</li> <li>• Relacionamento com a chefia</li> </ul>	<u>PSICOLÓGICO</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização profissional</li> <li>• Nível de desafio</li> <li>• Desenv. Pessoal</li> <li>• Desenvolvimento Profissional</li> <li>• Criatividade</li> <li>• Auto-Avaliação</li> <li>• Variedade de tarefa</li> <li>• Ident. c/ Tarefa</li> </ul>	<u>SOCIOLÓGICO</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação nas decisões</li> <li>• Autonomia</li> <li>• Relacionamento Interpessoal</li> <li>• Grau de Responsabilidade</li> <li>• Valor Pessoal</li> </ul>

Quadro 05- Modelo de Westley  
 Fonte: Fernandes (1996, p. 53)

Segundo, Fernandes (1996), o autor Westley afirma que os problemas políticos trariam a insegurança; o econômico, a injustiça; o psicológico, a alienação, e o sociológico, a anomia. Para afirmar sua idéia, defende que:

A insegurança e a injustiça são decorrentes da concentração do poder e da concentração dos lucros e conseqüente exploração dos trabalhadores. Já a alienação advém das características desumanas que o trabalho assumiu pela complexidade das organizações, levando a uma ausência do significado do trabalho, e à anomia, uma falta de envolvimento moral com as próprias tarefas. Westley (apud Fernandes 1996, p.53)

Portanto, para Westley (1979), a qualidade de vida no trabalho é alcançada quando as condições de trabalho são humanizadas, buscando a solução para os indicadores citados. Sugere também uma maior participação nas decisões e no lucro, acordo de produtividade, enriquecimento da tarefa e participação das associações de classe, como fatores fundamentais para melhoria da qualidade de vida no trabalho.

### 2.3.3 O Modelo de Werther e Davis (1983)

Segundo Fernandes (1996), o modelo de QVT proposto por Werther e Davis (1983) foi estruturado na forma de três grupos de elementos sendo estes organizacionais, ambientais e comportamentais sendo estes aspectos que influenciam o projeto de cargos e termos de qualidade de vida no trabalho, como mostra o Quadro 06.

Elementos Organizacionais	Elementos Ambientais	Elementos Comportamentais
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abordagem mecanística</li> <li>• Fluxo de trabalho</li> <li>• Práticas de trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidade e disponibilidades de empregados</li> <li>• Expectativas sociais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomia</li> <li>• Variedade</li> <li>• Identidade de tarefa</li> <li>• Retroinformação</li> </ul>

Quadro 06. Modelo de Werther e Davis

Fonte: Werther e Davis (apud FERNANDES, 1996, p.54)

De acordo com Rodrigues (1998), a divisão dos elementos possui as seguintes características:

- a) Elementos organizacionais: Estão relacionados à busca da eficiência através da especialização e racionalização da produção, a abordagem mecanicista visa minimizar o tempo e o esforço dos trabalhadores, o fluxo de trabalho é influenciado pela natureza do produto ou serviço e as práticas de trabalho são as maneiras determinadas para realização do trabalho.
- b) Elementos ambientais: Envolvem a habilidade, a disponibilidade e as expectativas sociais, sendo estas de grande importância para que o cargo não seja dimensionado acima ou abaixo das aspirações profissionais do trabalhador.
- c) Elementos comportamentais: São as necessidades de alto nível dos funcionários, caracterizada pelas necessidades humanas, ou seja, aos modos de comportamentos individuais, estão relacionadas com a autonomia (refere-se a responsabilidade pelo trabalho), variedade (refere-se ao uso de diferentes capacidades), retroinformação ou feedback (refere-se a informações sobre o desempenho) e identidade de tarefa (refere-se a entender e executar o todo do trabalho).

Portanto, para Davis e Werther (1983), alguns fatores influenciam a QVT como a supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projeto de cargo, sendo o trabalhador mais envolvido pela natureza do cargo. Para os autores o objetivo seria chegar a cargos produtivos e satisfatórios que como consequência trariam uma alta qualidade de vida no trabalho.

### **2.3.4 O Modelo de Nadler e Lawler (1983)**

De acordo com Chiavenato (2004), o modelo de Nadler e Lawler (1983) afirma que a QVT está fundamentada em quatro aspectos: 1) Participação dos funcionários nas decisões: é um fator importante fazer com que os funcionários participem nas decisões e que interajam com outros grupos da organização. 2) Reestruturação da tarefa: sendo esta alcançada através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho. 3) Inovação no sistema de recompensas: com o objetivo de influenciar o clima organizacional. 4) Melhoria no ambiente de trabalho: Abrange desde as condições físicas e psicológicas até horário de trabalho etc.

Para Nadler e Lawler, à medida que esses quatro aspectos são incrementados na organização haverá uma melhoria na QVT, sendo assim o trabalhador cada vez mais importante e parte integrante da organização.

### **2.3.5 O Modelo de Hackman e Oldhan (1975)**

Para estes autores as dimensões do cargo produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que atingem a qualidade de vida no trabalho. O modelo se apóia em características objetivas do trabalho, como se ilustra no Quadro 07.

<b>DIMENSÕES DA TAREFA</b>	<b>ESTADOS PSICOLÓGICOS CRÍTICOS</b>	<b>RESULTADOS PESSOAIS E DE TRABALHO</b>
<b>Variedade de habilidades (VH)</b> <b>Identidade da tarefa (IT)</b> <b>Significado da tarefa (ST)</b>	 Percepção da significância do trabalho (PST)	Satisfação Geral com o trabalho (SG)  Motivação interna para o trabalho (MIT)
<b>Inter-relacionamneto (IR)</b> <b>Autonomia (AU)</b>	 Percepção da responsabilidade pelos resultados (PRT)	Produção de trabalho de alta qualidade (PTQ)
<b>Feedback do próprio trabalho (FT)</b> <b>Feedback Extrínseco (FE)</b>	 Conhecimento dos reais resultados do trabalho (CRT)	Absentéismo e rotatividade baixas.

Quadro 07. Modelo de Hackman e Oldhan (1975)

Fonte: Fernandes (1996, p. 56)

De acordo com os autores os estados psicológicos críticos são criados pela presença de cinco dimensões básicas do trabalho, descritas por Chiavenato (2004) da seguinte maneira:

- a) Variedade de habilidades: O cargo deve exigir varias e diferentes habilidades, conhecimento e competências individuais.
- b) Identidade da tarefa: O trabalho deve ser executado do inicio ao fim para que o individuo perceba que produziu um resultado.
- c) Significado da tarefa: O individuo necessita ter uma clara percepção de como seu trabalho produz conseqüências e impactos sobre o trabalho dos outros.
- d) Inter-relacionamento: A tarefa deve possibilitar contato interpessoal do trabalhador com outras ou com seus clientes, sejam eles internos ou externos.
- e) Autonomia: O individuo necessita ter responsabilidade pessoal tanto para planejar como para executar sua tarefa, ter autonomia própria e independência para desempenhar sua função.
- f) Feedback do próprio trabalho: A tarefa deve proporcionar informação de retorno ao trabalhador, com o objetivo de que ela própria possa auto-avaliar seu desempenho.

- g) Feedback extrínseco: Deve haver o retorno por parte dos superiores hierárquicos ou clientes com informações claras a respeito do seu desempenho na tarefa.

Portanto, para os autores Hackman e Oldhan: “as dimensões do cargo são determinantes na QVT pelo fato de oferecerem recompensas intrínsecas que produzem a satisfação no cargo e automotivam às pessoas para o trabalho.” (CHIAVENATO, 2004, p.450)

Sendo assim, para os autores a qualidade de vida no trabalho estar ligada ao grau de satisfação e motivação dos indivíduos na organização.

### 2.3.6 O Modelo de Freitas e Souza (2008)

O modelo proposto pelos autores para avaliar a qualidade de vida no trabalho está fundamentado em outros modelos, como o de Westley (1979), Werther e Davis (1983), Hackman e Oldhan (1975) e Walton (1973). O Quadro 08 contribui para o entendimento e apresenta as dimensões que irão compor o modelo, as dimensões foram subdivididas de acordo com a relação existente de cada categoria conceitual com outros indicadores presentes nos modelos anteriormente citados:

Dimensões e Subdimensões do modelo	Walton (1973)	Westley (1979)	Davis & Werther (1983)	Hackman & Oldman (1975)
1. Integração social na organização	Integração Social	-	-	Inter-relacionamento
1.1. Igualitarismo				
1.2. Ausência de preconceito				
1.3. Facilidade de mobilidade social				
1.4. Apoio social				
1.5. Condições de abertura interpessoal				
2. Utilização da capacidade humana	Oportunidade imediata para uso e desenvolvimento da capacidade humana	Indicador psicológico e sociológico	Elementos comportamentais e organizacionais	-
2.1. Autonomia				Autonomia
2.2. Uso múltiplo de habilidade				Variedade de habilidades
2.3. Quantidade e qualidade de informações				-
2.4. Execução de tarefas completas				Variedade de habilidades
2.5. Planejamento do trabalho				Identidade da tarefa
2.6. Feedback (Extrínseco e Intrínseco)				-

				intrínseco
3. Segurança e saúde nas condições de trabalho	Segurança e saúde nas condições de trabalho	-	-	-
3.1. Horários				
3.2. Condições físicas				
3.3. Limites de idade para o trabalho				
3.4. Qualidade/quantidade de recursos materiais				
3.5. Condições psicológicas	-	Indicador psicológico		
4. Constitucionalismo	Constitucionalismo		-	-
4.1. Privacidade				
4.2. Livre expressão				
4.3. Igualdade de tratamento				
4.4. Possibilidade de recurso				
5. Trabalho e espaço de vida	Trabalho e espaço de vida	-	-	-
5.1. Tempo de horas extras				
5.2. Tempo com família				
5.3. Atividades cívicas beneficentes				
6. Compensação	Compensação justa e adequada	Indicador econômico	-	Satisfação com pagamento e compensações
6.1 Justa				
6.2 Adequada				
7. Oportunidade de carreira e garantia profissional	Oportunidade de carreira	Indicador político	Elementos ambientais	Satisfação com oportunidade de carreira
7.1. Oportunidade de continuidade dos estudos				
7.2. Incentivos/investimentos em cursos complementares ou de especialização				
7.3. Estabilidade no emprego ou renda				
7.4. Oportunidade de expansão na carreira				
8. Relevância social do trabalho	Relevância social do trabalho	-	-	Significado da tarefa

Quadro 08. Dimensões e subdimensões do modelo e a relação com os outros modelos.

Fonte: Freitas e Souza (2008)

**D1 - Dimensão ‘Integração Social na Organização’** - esta dimensão permite investigar algumas das diversas formas de relacionamento pessoais dentro de uma organização: o relacionamento entre pares dentro do mesmo departamento e com outros departamentos, com superiores. Permite ter um panorama da cooperação entre colegas de setor e o grau de interação exigida pelo trabalho. Esta dimensão é composta por cinco subdimensões, são elas:

<b>Variável</b>	<b>Definição</b>
<b>Igualitarismo</b>	Permite analisar se há divisão de classes por status
<b>Ausência de preconceitos</b>	Avalia se há uma aceitação do cliente interno independente de raça, credo, sexo, nacionalidade, estilo de vida ou aparência física
<b>Facilidade de mobilidade social</b>	Está relacionado ao crescimento do cliente interno dentro da organização, analisa como é visto o funcionário aquele funcionário que tem potencial para atingir níveis mais elevados hierarquicamente.
<b>Apoio Social</b>	Cooperação entre os funcionários.
<b>Condições de abertura interpessoal</b>	Permite analisar o relacionamento entre os membros da organização, se há uma abertura para se expressar opiniões e contribuir no planejamento e realização do trabalho, sem medo de represália ou ameaças.

Quadro 09. Variáveis da Dimensão 1 - 'Integração social na Organização'.

Fonte: Freitas e Souza (2008)

**D2 – Dimensão 'Utilização da capacidade humana'** – Esta dimensão é caracterizada pela oportunidade do funcionário utilizar seus conhecimentos e habilidades e o desenvolvimento das capacidades humanas, é dividida em seis subdimensões:

<b>Variável</b>	<b>Definição</b>
<b>Autonomia</b>	Permite analisar a independência do cliente interno em suas atividades.
<b>Uso Múltiplo de Habilidade</b>	Analisa se as tarefas relacionadas a função exercida pelo cliente interno leva-o a utilizar sua variedade de conhecimento, habilidades e talentos.
<b>Quantidade e Qualidade de informações</b>	Permite analisar se a quantidade e a qualidade das informações recebidas no âmbito organizacional são significativas para o processo total do trabalho, permitindo que este seja realizado da melhor maneira.
<b>Execução de tarefas completas</b>	Analisa o envolvimento do cliente interno com o processo total do trabalho, sua realização como um todo e a responsabilidade pela qualidade e o bom desempenho do mesmo.
<b>Planejamento do trabalho</b>	Analisa o envolvimento do cliente interno com o processo total do trabalho, sua realização como um todo e a responsabilidade pela qualidade e o bom desempenho do mesmo.
<b>Feedback</b>	Este se divide em intrínseco, quando relacionado a informações geradas no ato da realização do trabalho, e extrínseco, quando estas vêm através de superiores e colegas de trabalho. Esta subdimensão permite analisar, através da percepção do próprio funcionário, os meios com que este <i>feedback</i> é feito .

Quadro 10. Variáveis da Dimensão 2 - 'Utilização da capacidade humana'.

Fonte: Freitas e Souza (2008).

**D3 – Dimensão ‘Segurança e saúde nas condições de trabalho’** – Essa dimensão irá tratar das condições físicas, ambientais e psicológicas que podem afetar o bem-estar do cliente-interno. Divide-se em cinco subdimensões:

<b>Variável</b>	<b>Definição</b>
<b>Horários</b>	Avalia a carga horária de trabalho, a frequência com que ocorrem horas extras ou de trabalhos levados para casa que afetam a saúde do trabalhador.
<b>Condições físicas</b>	Trata da ergonomia, das condições ambientais de trabalho, do fornecimento e da utilização de equipamentos de segurança na realização do trabalho.
<b>Limites de idade para o trabalho</b>	Visa detectar condições de trabalho que são destrutivas para o bem-estar das pessoas de acordo com a idade, devido a limitações naturais do ser humano.
<b>Qualidade e quantidade de recursos materiais</b>	Avalia se os recursos são suficientes para que a atividade seja bem realizada pelo funcionário, pois quando não há o recurso material necessário para realização do trabalho com qualidade e na quantidade certa, o trabalhador pode ser pressionado pela organização na realização das tarefas (em produtividade).
<b>Condições psicológicas</b>	Permite investigar os fatores que podem levar a alienação no trabalho, ao desinteresse, que podem ocasionar problemas psicológicos, afetando no convívio com a sociedade e a familiares.

Quadro 11. Variáveis da Dimensão 3 - ‘Segurança e saúde nas condições de trabalho’.

Fonte: Freitas e Souza (2008).

**D4 – Dimensão ‘Constitucionalismo’** – Está relacionada aos direitos e deveres dos membros da organização. Suas subdimensões são:

Variável	Definição
<b>Privacidade</b>	Está relacionada a garantia de que informações sobre o comportamento do funcionário fora da organização ou de seus familiares não diz respeito a empresa.
<b>Livre expressão</b>	Abordam questões relativas ao direito de expressar opiniões e idéias abertamente.
<b>Igualdade de tratamento</b>	Tratamento justo seja por recompensas ou compensação justa.
<b>Possibilidade de recurso</b>	A possibilidade do funcionário se manifestar com relação a decisões organizacionais que o afetam direta ou indiretamente.

Quadro 12. Variáveis da Dimensão 4 – ‘Constitucionalismo’

Fonte: Freitas e Souza (2008)

**D5 – Dimensão ‘Trabalho e espaço de vida’** – Corresponde à relação entre o trabalho e a vida do funcionário fora da organização. Considera as seguintes subdimensões:

Variável	Definição
<b>Tempo de hora extra</b>	Corresponde a realização de horas extras dentro da organização e ao trabalho levado para ser realizado em casa.
<b>Tempo com a família</b>	Corresponde ao tempo de lazer, de atividades sociais, de convívio familiar sem ser afetado pelo trabalho.
<b>Atividades cívicas beneficentes</b>	Realização, pela organização, de atividades recreativas, sociais e beneficentes para os clientes internos.

Quadro 13. Variáveis da Dimensão 5 – ‘Trabalho e espaço de vida’

Fonte: Freitas e Souza (2008).

**D6 – Dimensão ‘Compensação adequada e justa’** – Refere-se a relação entre o pagamento e a contribuição do trabalhador para com a organização (esforço, experiência, habilidades e qualificações). A compensação justa refere-se à relação existente entre o valor de salário pago e o cargo ocupado.

**D7 – Dimensão ‘Oportunidade de carreira e garantia profissional’** – Corresponde a oportunidade do funcionário de continuar seus estudos, seja em forma de cursos,

especializações, mas que lhe traga conseqüências positivas e seu crescimento na organização. Subdivide-se em:

Variável	Definição
<b>Oportunidade de continuidade dos estudos</b>	Refere-se à oportunidade de desenvolvimento, seja por oferecimentos de cursos dentro da própria organização ou por meio de permissões para realização de cursos ou de continuidade de estudos.
<b>Incentivos ou investimentos em cursos complementares ou de especialização</b>	Financiamento integral ou parcial de cursos para progressos em termos organizacionais. E também o reconhecimento, através de promoções e/ou bonificações, de esforços do cliente interno em crescer em conhecimento.
<b>Estabilidade no emprego ou renda</b>	Segurança em renda ou emprego. Quando o trabalhador se sente seguro em relação ao emprego e renda este pode investir em adquirir novos conhecimentos, gerando benefício para própria organização.
<b>Oportunidade de expansão na carreira</b>	Utilização do conhecimento e habilidade adquirida em futuras atribuições do trabalho.

Quadro 14: Variáveis da Dimensão 7- ‘Oportunidade de carreira e garantia profissional’  
Fonte: Freitas e Souza (2008)

**D8 – Dimensão ‘Relevância social do trabalho’** - Relaciona-se ao prestígio da organização alcançado por ser socialmente responsável e pelos benefícios proporcionados a comunidade em que está inserida.

Os diversos modelos apresentados têm o mesmo objetivo de avaliar a qualidade de vida no trabalho e conseqüentemente melhorar a vida dos funcionários no seu ambiente de trabalho em diferentes aspectos. Para o desenvolvimento desta pesquisa, optou-se pelo modelo de Freitas e Souza (2008) dada à sua amplitude de critérios utilizados. Ademais, o modelo foi escolhido dado ao fato de ser um modelo mais atual para o tema em questão.

Sendo assim, o capítulo seguinte versará sobre os procedimentos metodológicos adotados para a coleta de dados que norteiam este trabalho e para o alcance do objetivo estabelecido.

### 3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

De acordo com Barros e Lehfeld (2007), a metodologia corresponde a uma série de procedimentos a serem empregados na obtenção do conhecimento, quando aplicada, examina e avalia os métodos que conduzam à captação e ao processamento de informações com vistas a resolução de problemas de investigação e assim, garantindo a legitimidade científica do saber obtido, sendo assim esta não procura soluções, mas escolhe maneiras de encontrá-las.

Neste sentido, a especificação dos aspectos metodológicos é de grande relevância, pois demonstra os passos do trabalho, especificamente no caso em estudo, como foi feito o processo para avaliar a qualidade de vida no trabalho.

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Para desenvolvimento do trabalho foi realizada uma pesquisa descritiva, sendo esta caracterizada pela não interferência do pesquisador, como afirma Barros e Lehfeld (2007, p.84), “Nesta pesquisa não há interferência do pesquisador, isto é, ele descreve o objeto de pesquisa. Procura descobrir com que frequência o fenômeno ocorre, sua natureza, características, causas, relações e conexões com outros fenômenos”.

Ademais, esta pesquisa também caracteriza-se como sendo de abordagem quantitativa. Esta abordagem, de acordo com Sampieri, Collado e Lucio (2006, p.5) se caracteriza como:

O enfoque quantitativo utiliza a coleta e análise de dados para responder às questões de pesquisa e testar as hipóteses estabelecidas previamente, e confia na medição numérica, na contagem e freqüentemente no uso de estatística para estabelecer com exatidão os padrões de comportamento de uma população.

Para analisar as informações coletadas foram utilizadas técnicas estatísticas, especificamente a média aritmética, que segundo Doane e Seward (2008, p.3) é “uma ciência que coleta, organiza, analisa, interpreta e apresenta dados.” A tabulação dos dados foi feita com o auxílio do programa *Microsoft Office Excel* (2007).

##### 3.1.1 Ambiente de pesquisa

Os locais onde o estudo foi aplicado são o C.A.C.E (Centro Assistencial da Criança Excepcional) e o I.C.A.E (Instituto Campinense de Assistência ao Excepcional). As

instituições são separadas apenas juridicamente, mas possuem a mesma estrutura tanto física como hierárquica. As instituições atendem casos de deficiências diferentes, mas com um mesmo objetivo geral, qual seja, ajudar ao portador de deficiência excepcional vencer suas dificuldades, bem como conscientizar a família de modo a cooperar na reabilitação do cliente, sendo tratadas da melhor forma.

Já que o ambiente se caracteriza como uma instituição que procura dar uma vida melhor as crianças com diversos tipos de problemas, tratando da saúde destas, é imprescindível que as pessoas que trabalhem para a instituição tenham uma boa qualidade de vida em seu trabalho, sejam saudáveis em todos os aspectos e que tenham um nível elevado de QVT para permanecerem motivados a contribuir na reabilitação de seus clientes, conseguir desempenhar bem sua função significa ajudar as crianças a conseguirem uma melhor qualidade de vida.

#### **3.1.1.1 CACE**

O CACE é uma instituição de natureza privada, mantida com recursos do Fundo Nacional de Assistência Social, através de convênio firmado com a Secretaria Municipal de Assistência Social e a Secretaria de Esporte e Cultura de Campina Grande. Foi fundado em 26 de julho de 1976 e há 36 anos está funcionando de forma ininterrupta, atendendo a 210 clientes, nas modalidades habilitação e reabilitação, sendo 80 portadores de seqüelas neuro-musculares e 130 portadores de: TDAH (transtorno do déficit de atenção com hiperatividade), transtornos emocionais e de aprendizagem e problemas de voz, sendo estes clientes oriundos de Campina Grande e de Todo o compartimento da Borborema.

O CACE é formado por uma equipe multiprofissional composta por: médico, psicólogo, assistente social, fisioterapeuta, fonoaudióloga, professores especializados, auxiliares de psicomotricidade e reabilitação. Os clientes realizam o tratamento gratuitamente, recebem atendimento individual dos profissionais já referidos, participam de atividades grupais: grupos terapêuticos, grupos de recreação, teatro, atividades escolares, comemorações. A família recebe orientação, tratamento individual e participa interativamente do funcionamento da clínica, formando uma verdadeira comunidade terapêutica, contribuindo para uma mais rápida habilitação e reabilitação de seus filhos.

A entidade realiza um programa de ensino e treinamento de seus profissionais, através de um sistema de supervisões, seleção de pessoal, reuniões administrativas semanais,

seminários, onde há uma discussão aberta e crítica do funcionamento e dos problemas da clínica.

O CACE é reconhecido de Utilidade Pública Municipal e Estadual.

### **3.1.1.2 ICAE**

O Instituto Campinense de Assistência ao Excepcional (ICAE) foi fundado em 1978, atendendo inicialmente a 20 clientes. Em 1981 recebeu 50 surdos transferidos do CACE. Em 1985 passou a funcionar como clínica de tratamento especializado, prestando assistência a 100 clientes, através de convenio firmado com a extinta LBA (legislação brasileira de assistência).

Atualmente atendem a 175 clientes, de 02 a 18 anos, sendo 153 crianças e adolescentes com deficiência mental e 22 surdos (Surdos e Hipoacústicos), oriundos de Campina Grande e todo o compartimento da Borborema.

O ICAE é mantido com recursos provenientes do Fundo Nacional de Assistência Social, através de convênio firmado com a Secretaria Municipal de Assistência social e secretaria de esportes e cultura de Campina Grande.

A reabilitação da pessoa com necessidade específica envolve na entidade uma equipe Multiprofissional e Interdisciplinar, composta por médico, psicólogo, assistente social, fisioterapeuta, fonoaudiólogo, professores, auxiliares de psicomotricidade e reabilitação. Também é realizado um trabalho de orientação e apoio emocional com as famílias.

A instituição tem como objetivo ajudar o cliente a vencer suas dificuldades e conscientizar a família de modo a cooperar na reabilitação. A criança é preparada para conhecer suas responsabilidades e direitos, através da descoberta de suas potencialidades integrar-se à comunidade, podendo assim, realizar-se como um indivíduo útil dentro do contexto social a que pertence.

O ICAE é reconhecido de Utilidade Pública Municipal e Estadual.

## **3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA**

Segundo Santo (1992, p.67), “a população é definida como um conjunto de indivíduos, objetos ou eventos que possuem certas características de interesse, pode ser restringida a tal ponto que acaba por ser ela mesma não mais que uma amostra da verdadeira população não considerada *“in totum.”*”

Para realização desta pesquisa, foram aplicados questionários com os funcionários das instituições CACE e ICAE, sendo um total de 15 funcionários que compõem a estrutura de ambas as instituições que está assim subdividido: 01 diretora administrativa, 03 auxiliares de escritório, 02 psicólogas, 03 pedagogas, 01 assistente social, 01 professora, 01 auxiliar de professor, 01 fisioterapeuta e 02 auxiliares de serviços gerais. Como o público é pequeno foi possível ser realizada uma pesquisa censitária, ou seja, onde todos os indivíduos foram pesquisados.

### 3.3 TÉCNICAS DE PESQUISA E COLETA DE DADOS

De acordo com Sampieri, Collado e Lucio (2006), a etapa de coleta de dados é um processo que trás consigo diversos requisitos anteriores, como definição do modelo de pesquisa adequado, amostra, enfoque escolhido, o problema de pesquisa, após todas essas etapas estabelecidas é a hora de coletar os dados, sejam eles pertinentes sobre variáveis, acontecimentos, contextos, categorias, comunidades ou objetos envolvidos na pesquisa. Sendo assim, coletar dados segundo os autores supracitados implica três atividades principais: selecionar o instrumento, aplicar esse instrumento para coletar os dados e por fim preparar observações, registros e medições para que os dados sejam analisados corretamente.

A ferramenta escolhida para melhor desenvolvimento do trabalho e coletar os dados foi o questionário (Apêndice A), o qual é composto por 35 questões e está dividida em duas partes: a primeira parte possui dados de identificação do funcionário e a segunda parte está dividida em oito dimensões diferentes que avaliam diversos aspectos, elaborado segundo o modelo de Freitas e Souza (2008).

Para cada questão foi usada a escala do tipo Likert com 5 níveis: 1- Discordo Totalmente; 2- Discordo Parcialmente; 3- Indiferente; 4- Concordo Parcialmente; 5- Concordo Totalmente. Segundo Sampieri, Collado e Lucio (2006, p.306) “consiste em um conjunto de itens apresentados em forma de afirmações ou juízos, perante os quais se pede a reação do indivíduo”.

Portanto, este modo de coleta de dados faz que com seja possível avaliar a percepção de cada funcionário, fazendo com que manifestem suas reações em relação as afirmativas escolhidas para assim ser possível analisar o nível de qualidade de vida no trabalho dos funcionários das instituições CACE e ICAE.

### 3.4 ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS - ÍNDICE DE QVT

#### 3.4.1 Relação positiva / negativa das variáveis

Para uma melhor análise dos dados, foi verificado dentre as afirmativas do questionário as que apresentam aspectos positivos e aspectos negativos para avaliação da QVT. Portanto, foi definido para cada afirmativa, se esta seria positiva ou negativa.

As afirmativas caracterizadas como positivas são aquelas que quanto maior o nível de concordância (5 - concordo totalmente), maior sua influencia positiva na QVT nas instituições pesquisadas. De modo contrário, as afirmativas consideradas negativas são aquelas que quanto maior o nível de concordância (5 - concordo totalmente), maior sua influencia negativa na QVT nas instituições pesquisadas (Anexo A).

Esse procedimento faz-se necessário para padronizar e direcionar as afirmativas do questionário para o cálculo do índice de QVT e assim, unificá-las na sua influência com o índice de QVT, de que quanto maior o índice, melhor a qualidade de vida no trabalho das instituições pesquisadas.

#### 3.4.2 Cálculo do índice de QVT

Conforme já explicitado acima, o cálculo do Índice de QVT foi realizado tomando como base o questionário estruturado e dispostas nos itens que constituem o tema da pesquisa, utilizando escala de medição intervalar conforme o formato da escala do tipo Likert de 1-5. Realizou-se, primeiramente, uma análise descritiva das variáveis pesquisadas. A seguir foram consolidadas as frequências e calculado a média de cada uma das questões analisadas, ou seja, foi calculado a média ponderada da frequência da escala Likert utilizada (1 a 5 - grau de importância / intensidade atribuída às respostas), pela concentração do número de respostas em cada ponto da escala, conforme pode ser analisado na íntegra no Anexo A e conferido no Quadro 15 o exemplo com a Dimensão 1. Após o cálculo da média ponderada, calculou-se o Índice de QVT de cada dimensão, a partir da média aritmética de suas respectivas variáveis.

Escala Intervalar e Pesos Dimensão 1. Integração Social	DT	DP	I	CP	CT	Média	Índice de QVT da Dimensão
	1	2	3	4	5		
1. Há divisão de classes por status, favorecendo a desigualdade.	8	0	4	3	0	3,87	3,96
2. Existem preconceitos quanto a raça, religião, sexo, nacionalidade, estilo de vida ou aparência.	8	0	1	6	0	3,67	
3. Há facilidade para atingir níveis mais elevados hierarquicamente.	8	4	3	0	0	1,67	
4. Existe a cooperação, ajuda entre os colegas recíproca.	0	0	0	3	12	4,80	
5. Há um bom relacionamento interpessoal, com abertura para expressar as opiniões e contribuir no planejamento e realização do trabalho, sem medo de represálias ou ameaças.	0	0	1	2	12	4,73	
6. Há interação com outras pessoas na execução do seu trabalho.	0	0	0	0	15	5,00	

Quadro 15: Exemplo do procedimento do cálculo do índice

Fonte: Dados da pesquisa (2012)

### 3.4.3 Procedimento de Classificação

Para então classificar o nível de qualidade de vida no trabalho, o procedimento utilizado foi adaptado do modelo de Freitas e Souza (2008), no qual foi definido limites em que as médias poderiam variar e para tal o seu conceito, ou seja, o desempenho da instituição. O Quadro 16 proporciona o entendimento, apresenta os limites e conceitos que irão permitir que haja a classificação.

Limites	Conceitos (desempenho)
1,0  – 2	Ruim
2,0  – 3	Neutro
3,0  – 4	Bom
4,0  – 5	Muito Bom

Quadro 16 – Limites e Conceitos

Fonte: Adaptado de Freitas e Souza (2008)

Após explicitado o percurso metodológico utilizado para condução desse estudo, o capítulo seguinte apresentará os resultados e suas respectivas análises referentes ao nível de QVT das instituições CACE e ICAE estudadas.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise a seguir, demonstra os resultados obtidos através do instrumento de pesquisa aplicado nas instituições CACE e ICAE, que foi tomado como base o modelo de Freitas e Souza (2008), o qual é composto por 8 dimensões direcionadas para avaliar a qualidade de vida no trabalho. Após a análise dos dados será possível analisar o nível de qualidade de vida no trabalho das instituições, além de identificar suas fragilidades e o que precisa existir para que alcancem um alto nível de QVT.

### 4.1 DIMENSÃO 1 – INTEGRAÇÃO SOCIAL

A Dimensão 1 - Integração Social, visa analisar as formas de relacionamentos pessoais dentro da instituição, avalia o relacionamento de funcionários do mesmo departamento com outros, inclui desde o nível de interação e cooperação entre colegas até o relacionamento com seus superiores. Com base na Tabela 1 - Dimensão 1: Integração Social pode-se observar as médias relativas as variáveis que compõe a dimensão e o nível geral de qualidade de vida desta.

**Tabela 1 - Dimensão 1: Integração Social**

<b>Dimensão 1: Integração Social</b>	<b>Média</b>	<b>Nível de qualidade de vida de cada dimensão</b>
1. Há divisão de classes por status, favorecendo a desigualdade.	3,87	3,96
2. Existem preconceitos quanto a raça, religião, sexo, nacionalidade, estilo de vida ou aparência.	3,67	
3. Há facilidade para atingir níveis mais elevados hierarquicamente.	1,67	
4. Existe a cooperação, ajuda entre os colegas recíproca.	4,80	
5. Há um bom relacionamento interpessoal, com abertura para expressar as opiniões e contribuir no planejamento e realização do trabalho, sem medo de represálias ou ameaças.	4,73	
6. Há interação com outras pessoas na execução do seu trabalho.	5,00	

**Fonte: Dados da pesquisa (2012).**

Com base nos resultados obtidos na Dimensão 1 - Integração social e expostos na Tabela 01 - Dimensão 1: Integração Social é possível observar quanto à primeira afirmação que esta apresenta uma média de 3,87 a qual é classificada como boa, mostrando que há um nível de discordância considerável, consolidando assim que maior parte dos funcionários considera não existir desigualdade no local de trabalho. Isso quer dizer que não existe divisão de classes, os funcionários desempenham suas atividades de acordo com seu conhecimento e competência e não por status, o que representa a existência da igualdade.

Quanto à segunda afirmação, esta apresenta uma média de 3,67 a qual é classificada como boa, indicando uma discordância ao fato de existir preconceitos dentro do local de trabalho, mas segundo os funcionários que concordaram com a existência de algum preconceito, afirmaram que este é ligado apenas a religião.

Quanto à terceira afirmativa, esta apresenta uma média de 1,67 a qual é classificada como ruim, ou seja, a questão da facilidade de mobilidade social não é o foco das instituições, ou seja, não existe o crescimento do cliente interno relacionado a alcançar níveis mais elevados hierarquicamente, pelo fato de que as instituições não estão organizadas em níveis hierárquicos, o funcionário é contratado apenas para prestar aquele tipo de serviço, sem perspectiva de possuir outro nível hierárquico, já que as instituições não são caracterizadas como uma organização tradicional, portanto, não possuem diversos níveis relacionados a uma determinada função dentro da instituição.

Quanto à quarta afirmação, esta possui uma média de 4,80 a qual é classificada como muito boa, o que significa que há um alto índice de concordância quanto ao fato de existir a cooperação entre os funcionários, este é um ótimo ponto para evolução das instituições, já que estas cuidam de crianças e adolescentes especiais, ou seja, que possuem algum tipo de deficiência, estes irão passar por diversas atividades na instituição que requer também a colaboração dos outros funcionários, como exemplo, existe clientes que precisam de diversos serviços dentro na instituição, sendo assim necessária e de fundamental importância a ajuda dos diversos funcionários, para que possa haver uma evolução no quadro de determinado cliente.

Quanto à quinta afirmação, esta possui uma média de 4,73 a qual é classificada como muito boa, significando que existe um alto índice de concordância quanto às condições de abertura interpessoal, para opiniões e contribuição para planejamento das atividades, de acordo com os funcionários que não concordaram totalmente esta relacionado à existência do medo de alguma represália ou ameaça.

Quanto à sexta e última afirmação, esta possui uma média de 5,00 a qual é classificada como muito boa, o que representa totalidade de concordância quanto a existência de interação com outras pessoas na atividade desempenhada pelo funcionário, no caso da instituição existe interação tanto com os outros funcionários, como também com a família que ajuda na recuperação do cliente, tanto dentro da instituição, como também em casa.

Em relação à Dimensão 1 – Integração Social na organização, analisada como um todo obteve um nível de qualidade de vida de 3,96 isso significa que em relação às formas de relacionamento interpessoal, cooperação e interação no ambiente de trabalho, a dimensão se enquadra num nível considerado bom em relação à qualidade de vida no trabalho.

#### 4.2 DIMENSÃO 2 – UTILIZAÇÃO DA CAPACIDADE HUMANA

A Dimensão 2 – Utilização da Capacidade Humana, busca avaliar a existência de oportunidades para o funcionário, relacionadas à sua capacidade humana. Com base nos resultados obtidos na dimensão e exposto na Tabela – 2: Dimensão 2: Utilização da Capacidade Humana, é possível analisar as médias relativas as variáveis e o nível geral de qualidade de vida desta dimensão.

**Tabela 2 - Dimensão 2: Utilização da Capacidade Humana**

<b>Dimensão 2: Utilização da capacidade humana</b>	<b>Média</b>	<b>Nível de qualidade de vida de cada dimensão</b>
1. Existe independência quanto à realização de suas atividades.	4,67	4,36
2. Seu superior faz considerações construtivas sobre seu trabalho repassando informações sobre desempenho, avaliação, conduta ou ação executada.	4,00	
3. Seu trabalho envolve tarefas complexas, ou seja, que contem em si outras atividades utilizando em sua variedade de conhecimento, habilidades.	3,80	
4. Existem quantidade e qualidade de informações para que seu trabalho seja realizado da melhor forma possível.	4,20	
5. Existe planejamento do trabalho a ser realizado e este é feito por você.	4,47	
6. Dentro de sua função, você participa da realização de toda a tarefa (início, meio e fim com resultado visível).	5,00	

**Fonte: Dados da Pesquisa, 2012.**

Com base nos resultados obtidos em relação à Dimensão 2 – Utilização da Capacidade Humana (Tabela 2 - Dimensão 2: Utilização da Capacidade Humana) é possível compreender que quanto à primeira afirmação, esta possui uma média de 4,67 a qual é classificada como muito boa, ou seja, um alto nível de concordância dos funcionários, representando que os funcionários possuem autonomia quanto a realização de sua atividade, ou seja, o cliente possui independência ligada ao fato de como desempenha sua atividade.

Em relação à segunda afirmativa, apresenta uma média de 4,00 a qual é classificada como muito boa, obtida através de um nível representativo de concordância, isso mostra que há existência de um *feedback*, ou seja, é feita considerações construtivas sobre seu trabalho, no qual é repassada informações sobre desempenho, avaliação, conduta ou ação executada. Vale salientar, que alguns funcionários não concordam que o superior faz considerações construtivas às suas atividades. No entanto, o que se observou é que tal fato foi revelado pelos funcionários que estão ligados aos cargos de serviços gerais e secretariado, ou seja, atividades que são de apoio ao funcionamento da empresa e não está ligada diretamente com sua

atividade principal, levando-se a inferir que os mesmos não são tão valorizados, uma vez que suas atividades não interferem diretamente no atendimento dos clientes.

Quanto à terceira afirmativa, apresenta-se com uma média de 3,80 a qual é classificada como boa e têm um bom índice de concordância, relacionada ao fato de seu trabalho levá-lo a utilizar sua variedade de conhecimentos, habilidades e talentos, isso faz com que os funcionários sintam-se bem em poder usar suas diversas habilidades para desempenhar sua função. Mas, de acordo com alguns funcionários que discordaram de tal afirmação, explicam que isso se dá pelo fato de que quanto mais forem despendidas diversas habilidades e conhecimentos para desempenhar atividades que vão além da função a qual ele foi designado, mais deveriam ser recompensados por isso, ou seja, quantas mais funções realizadas maior a compensação para o funcionário.

Quanto à quarta afirmativa, esta possui uma média de 4,20 a qual é classificada como muito boa de acordo com a escala, possuindo um alto nível de concordância quanto a quantidade e qualidade de informações que recebe para que melhor seja realizado o seu trabalho, segundo funcionários da instituição existe deficiência relacionada a quantidade, mas não prejudica tanto a realização do trabalho.

Quanto à quinta afirmação, se apresenta com uma média de 4,47 a qual é classificada como muito boa, indicando um alto nível de concordância, isso implica dizer que existe um planejamento de trabalho a ser realizado e cada funcionário faz seu próprio planejamento de acordo com a melhor forma e a que achar conveniente para determinado tipo de cliente que irá atender.

Quanto à sexta afirmação, esta possui uma média de 5,00 a qual é classificada como muito boa, possuindo um índice de concordância total, isso quer dizer que o funcionário da instituição além de planejar o seu trabalho, ele participa do processo total, ou seja, sua realização como um todo (início, meio e fim) e possui a responsabilidade pela qualidade e o bom desempenho do trabalho.

De um modo geral, a Dimensão 2 – Utilização da Capacidade Humana, apresentou um desempenho considerado muito bom em relação ao seu nível de qualidade de vida que foi de 4,36. Sendo possível perceber que o funcionário utiliza sua capacidade humana em diferentes aspectos, diferentes habilidades e têm total responsabilidade pela atividade desempenhada, pelo planejamento e pelo bom desempenho desta.

#### 4.3 DIMENSÃO 3 – SEGURANÇA E SAÚDE NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO

A Dimensão 3 – Segurança e Saúde nas Condições de Trabalho, trata das condições físicas, ambientais e psicológicas que os funcionários estão expostos no ambiente de trabalho e que podem afetar o seu bem-estar. Com base nos resultados obtidos e expostos na Tabela 3 - Dimensão 3: Segurança e Saúde nas Condições de Trabalho é possível analisar as médias relativas as variáveis que compõem a dimensão e o nível geral de qualidade de vida que a dimensão apresenta.

**Tabela 3 - Dimensão 3: Segurança e Saúde nas Condições de Trabalho**

<b>Dimensão 3: Segurança e Saúde nas Condições de Trabalho</b>	<b>Média</b>	<b>Nível de qualidade de vida de cada dimensão</b>
1. Existem boas condições ambientais (iluminação, higiene, ventilação e organização no seu local de trabalho.	4,27	4,16
2. Você possui uma boa carga horária de trabalho.	4,93	
3. Há recurso material necessário em quantidade e qualidade para a realização do trabalho.	3,87	
4. Existe a preocupação com o bem-estar no trabalho de acordo com a idade, devido às limitações naturais do ser humano.	3,53	
5. Seu trabalho afeta o convívio com familiares e a sociedade ou lhe traz preocupação e aborrecimentos.	4,07	
6. As condições do ambiente de trabalho, o fornecimento e utilização de equipamentos de segurança na realização do trabalho são favoráveis.	4,27	

**Fonte: Dados de Pesquisa, 2012.**

Com base nos resultados obtidos em relação à Dimensão 3 – Segurança e Saúde nas Condições de Trabalho (Tabela 3 - Dimensão 3: Segurança e Saúde nas Condições de Trabalho) observa-se que quanto à primeira afirmação, apresenta uma média de 4,27 a qual é classificada como muito boa, indicando um elevado índice de concordância, significa que para os funcionários a instituição possui boas condições físicas, sejam elas de iluminação, higiene, ventilação e organização do local de trabalho.

Quanto à segunda afirmação, esta possui uma média de 4,93 a qual é classificada como muito boa, apresentando um alto nível de concordância, mostrando que com relação a carga horário de trabalho, os funcionários apresentam-se satisfeitos.

Quanto à terceira afirmação, esta possui uma média de 3,87 a qual é classificada como boa, possuindo um elevado nível de concordância, significa que os funcionários da instituição possuem material necessário para realização do seu trabalho com qualidade e na quantidade correta. Mas, houve a discordância de alguns funcionários, os que trabalham diretamente com os clientes e uma maior quantidade destes em um horário, então nesse tipo de situação a quantidade de material para trabalhar não é suficiente, além disso, a falta de material adaptado aos portadores de necessidades especiais com um grau mais elevado.

Quanto à quarta afirmação, esta possui uma média de 3,53 a qual é classificada como boa, possuindo um bom nível de concordância, portanto significa que na instituição existe a preocupação com o bem-estar no local de trabalho de acordo com a idade devido às limitações naturais do ser humano. Mas, segundo alguns funcionários que discordam com a afirmação alegam que existem alguns espaços não apropriados, como longas escadas que para os funcionários que têm uma idade mais avançada, causa desconforto, sendo assim destrutivas para seu bem-estar, pois é necessário se movimentar o dia todo através desta para ter acesso aos outros compartimentos do local de trabalho.

Quanto à quinta afirmação, esta possui uma média de 4,07 a qual é classificada como muito boa obtendo assim um alto nível de discordância, isso significa que para os funcionários da instituição o trabalho não afeta o convívio familiar nem traz preocupações e/ou aborrecimentos. Também pelo fato de possuírem uma boa carga horária, isso faz com que não atrapalhe seu convívio familiar.

Quanto à sexta afirmação, esta possui uma média de 4,27 a qual é classificada como muito boa, possuindo um elevado nível de concordância, isso significa que existe segurança na realização do trabalho, tanto em relação às condições do ambiente, como o fornecimento e utilização de equipamentos.

É possível caracterizar então a Dimensão 3 – Segurança e Saúde nas Condições de Trabalho, como um desempenho muito bom com um nível de qualidade de vida de 4,16 isso quer dizer que são oferecidas boas condições de trabalho sejam elas de caráter físico, ambiental ou psicológico, em virtude da obtenção de um nível elevado de qualidade de vida percebe-se que existe o bem-estar do funcionário quanto aos aspectos citados.

#### 4.4 DIMENSÃO 4 – CONSTITUCIONALISMO

A Dimensão 4 – Constitucionalismo, trata dos direitos e deveres dos funcionários da instituição, desde a sua privacidade até seu total direito de expressão, sejam relativas a opiniões ou manifestações a decisões organizacionais. É possível através da Tabela 4 – Dimensão 4: Constitucionalismo, analisar as médias referentes as variáveis da dimensão e o nível geral de qualidade de vida que esta possui.

**Tabela 4 - Dimensão 4: Constitucionalismo**

<b>Dimensão 4: Constitucionalismo</b>	<b>Média</b>	<b>Nível de qualidade de vida de cada dimensão</b>
1. Existe a preservação de sua privacidade dentro da organização.	4,73	4,05
2. Há possibilidade de manifestação com relação a decisões que o afetam direta ou indiretamente.	3,80	
3. Você tem o direito e a liberdade de expressar opiniões e idéias abertamente.	4,40	
4. Existe a igualdade no tratamento com recompensas e compensação justa.	3,27	

**Fonte: Dados de Pesquisa, 2012**

Com base nos resultados obtidos em relação à Dimensão 4 – Constitucionalismo (Tabela 4: Dimensão 4 – Constitucionalismo) é possível analisar que quanto à primeira afirmação, está possui uma média de 4,73 a qual é classificada como muito boa, possuindo um elevado índice de concordância, o que mostra que a garantia deque as informações sobre o comportamento do funcionário fora da organização ou de seus familiares, não diz respeito a empresa, garantindo assim a preservação de sua privacidade.

Quanto à segunda afirmação, esta possui uma média de 3,80 a qual é classificada como boa, possuindo um bom índice de concordância, sendo assim é possível perceber que o funcionário tem a possibilidade de manifestação com relação as decisões que podem afeta-lo direta ou indiretamente.

Quanto à terceira afirmação, esta possui uma média de 4,40 a qual é classificada como muito boa, possuindo um alto nível de concordância, isso quer dizer que o funcionário possui direito de expressar opiniões e idéias abertamente, sejam elas de aspectos negativos ou novas idéias de crescimento para empresa.

Quanto à quarta afirmação, esta possui uma média de 3,27 a qual é classificada como boa, possuindo um bom índice de concordância relacionado ao tratamento justo sejam por recompensas ou compensação justa. Mas, existe uma discordância considerável que de acordo com alguns funcionários a equidade não é efetivamente executada, não consideram o tratamento justo com relação a recompensas recebidas pelo seu trabalho.

Em relação à Dimensão 4 – Constitucionalismo, verificou-se que esta obteve um desempenho considerado muito bom quanto a qualidade de vida no trabalho atingindo um nível de 4,06 significando que os funcionários tem o direito de expressar suas opiniões ou manifestar-se com decisões que lhe afetem, mas com sua privacidade e seus limites respeitados.

#### 4.5 DIMENSÃO 5 – TRABALHO E ESPAÇO DE VIDA

Na Dimensão 5 – Trabalho e Espaço de vida, é possível identificar se o trabalho interfere na vida pessoal do funcionário, lhe causando algum tipo de prejuízo e perceber o que trás de positivo. Com base nos resultados obtidos e expostos na Tabela 5 – Dimensão 5: Trabalho e Espaço de Vida pode-se analisar as médias das variáveis que compõem a dimensão e o nível geral de qualidade de vida da dimensão.

**Tabela 5 - Dimensão 5: Trabalho e Espaço de Vida**

<b>Dimensão 5: Trabalho e Espaço de Vida</b>	<b>Média</b>	<b>Nível de qualidade de vida de cada dimensão</b>
1. Há realização de horas extras e trabalho levados para casa	3,93	4,42
2. Seu tempo de lazer, convívio familiar e atividades sociais são afetados pelo trabalho.	4,47	
3. Existe na instituição realização de confraternizações ou atividades de lazer com os funcionários e suas famílias.	4,87	

**Fonte: Dados de Pesquisa, 2012**

Com base nos resultados obtidos em relação à Dimensão 5 – Trabalho e Espaço de Vida (Tabela 5: Dimensão 5 – Trabalho e Espaço de Vida) é considerável que quanto à primeira afirmação, esta possui uma média de 3,93 a qual é classificada como boa, possuindo um elevado índice de discordância, isso implica dizer que a instituição não realiza horas

extras e os trabalhos são realizados nos seus devidos horários para não serem levados para casa.

Quanto à segunda afirmação, possui uma média de 4,47 a qual é classificada como muito boa, possuindo um elevado nível de discordância, portanto, considera-se que o tempo de lazer, convívio familiar e atividades sociais não são afetados pelo trabalho, isso ocorre principalmente pelo fato da instituição ter expedientes regulares e não existir possibilidade de hora extra.

Quanto à terceira afirmação, possui uma média de 4,87 a qual é classificada como muito boa, possuindo um elevado índice de concordância, é possível então verificar que existem diversas atividades realizadas pela organização, como confraternizações, atividades de lazer com os funcionários e suas famílias.

Portanto, para a Dimensão 5 – Trabalho e Espaço de Vida, esta apresentou um desempenho considerado muito bom em relação ao seu nível de qualidade de vida que foi de 4,42 indicando que o trabalho não afeta negativamente a vida do funcionário fora do local de trabalho, ou seja, o tempo do funcionário com a família não é afetado nem pela carga horária ou pela existência de hora extra.

#### 4.6 DIMENSÃO 6 – COMPENSAÇÃO ADEQUADA E JUSTA

A Dimensão 6 – Compensação Adequada e Justa, esta ligada a adequação da compensação, faz referência a relação entre o pagamento e a contribuição do trabalhador para a instituição e a compensação justa refere-se a relação entre o valor do salário pago e o cargo ocupado pelo funcionário na empresa. Com base nos resultados obtidos e expostos na Tabela 6 - Dimensão 6: Compensação justa e adequada, observa-se as médias referentes as variáveis da dimensão e o nível geral de qualidade de vida desta.

**Tabela 6 - Dimensão 6: Compensação justa e adequada**

<b>Dimensão 6: Compensação Adequada e Justa</b>	<b>Média</b>	<b>Nível de qualidade de vida de cada dimensão</b>
1. Há compensação adequada entre o pagamento e a sua contribuição para a instituição.	3,80	2,92
2. Há investimento em sua carreira através do oferecimento de cursos complementares, especialização ou graduação.	1,67	
3. A compensação é justa comparada ao mesmo cargo ocupado em outras instituições.	2,67	
4. Há existência de benefícios recebidos como vale-transporte, auxílio alimentação, assistência médica.	3,53	

**Fonte: Dados de Pesquisa, 2012**

Com base nos resultados obtidos em relação à Dimensão 6 – Compensação Justa e Adequada (Tabela 6: Dimensão 6 – Compensação Justa e Adequada) é possível perceber que em relação à primeira afirmação, esta possui uma média de 3,80 a qual é classificada como boa, possuindo um bom índice de concordância, verifica-se então que existe uma compensação adequada entre o pagamento e a contribuição do funcionário para empresa. Mas, existe uma discordância de acordo com alguns funcionários não considerarem adequada nem justa a compensação recebida pelo seu trabalho, alegam que a compensação não é adequada, pois o pagamento é inferior a todas as contribuições dadas pelo trabalhador, não só em relação aos esforços e atividades, mas também em relação as qualificações e experiências que possuem e não é justa por afirmarem que o salário é baixo comparado a outras organizações da cidade e por terem que desempenhar outros tipos de habilidades, então isso teria que acarretar uma maior compensação.

Quanto à segunda afirmação, esta possui uma média de 1,67 a qual é classificada como ruim, possuindo um alto índice de discordância, isso quer dizer que não há investimentos por parte da instituição na carreira dos funcionários de qualquer caráter, seja cursos complementares, especializações ou graduação, os funcionários precisam por si só procurarem se atualizarem quanto a sua carreira e função na instituição.

Quanto à terceira afirmação, esta possui uma média de 2,67 a qual é classificada como neutra, possuindo um elevado índice de discordância, isso implica que a compensação dada aos funcionários na instituição não é justa comparada ao mesmo cargo ocupado em outras instituições.

Quanto à quarta afirmação, esta possui uma média de 3,53 a qual é classificada como boa, possuindo um índice de concordância parcial, isto indica que há existência de benefício, mas é apenas como o auxílio-alimentação, outros como gratificações, vale-transporte e assistência médica não são recebidos pelos funcionários da instituição.

Em relação à Dimensão 6 – Compensação Adequada e Justa, esta apresentou um desempenho neutro em relação ao nível de qualidade de vida que foi de 2,92 isso significa que os funcionários não estão satisfeitos quanto a relação entre o pagamento e a sua contribuição para a instituição, são desestimulados ao saber que o valor do salário pago pelo mesmo cargo ocupado em outras instituições é maior, além da insatisfação causada pelo não incentivo na carreira do funcionário.

#### 4.7 DIMENSÃO 7 – OPORTUNIDADE DE CARREIRA E GARANTIA PROFISSIONAL

A Dimensão 7 – Oportunidade de Carreira e Garantia Profissional, refere-se a diagnosticar se a empresa dá oportunidade ao funcionário de se capacitar, se expandir na carreira. É possível avaliar a dimensão com base na Tabela 7 – Dimensão 7: Oportunidade de Carreira e Garantia Profissional, a qual apresenta as médias relativas as variáveis da dimensão e o nível geral de qualidade de vida que esta possui.

**Tabela 7 - Dimensão 7: Oportunidade de Carreira e Garantia Profissional**

<b>Dimensão 7: Oportunidade de Carreira e Garantia Profissional</b>	<b>Média</b>	<b>Nível de qualidade de vida de cada dimensão</b>
1. Existe financiamento ou incentivos para que você busque capacitação.	1,80	2,78
2. Existe a segurança em relação ao emprego e renda.	4,00	
3. Há oportunidade de expansão no trabalho quanto ao uso de conhecimentos e habilidades.	3,47	
4. As pessoas que buscam se capacitar são reconhecidas com promoções ou bonificações.	1,87	

**Fonte: Dados de Pesquisa, 2012.**

Com base nos resultados obtidos em relação à Dimensão 7 – Oportunidade de Carreira e Garantia Profissional (Tabela 7 - Dimensão 7: Oportunidade de Carreira e Garantia Profissional) é possível analisar que a primeira afirmação possui uma média de 1,80 a qual é classificada como ruim possuindo um índice elevado de discordância, isso implica que a

instituição não faz investimentos em cursos ou especializações para seus funcionários, nem procuram dar incentivos para que o funcionário busque alguma capacitação e pelo fato de não existir promoções e/ou bonificações os funcionários acabam não tendo nenhuma motivação para procurarem cursos ou especializações, pois sabem que naquele local de trabalho não serão reconhecidos por isso.

Quanto à segunda afirmação, esta possui uma média de 4,00 a qual é classificada como boa possuindo um elevado nível de concordância, verifica-se então que os funcionários se sentem seguros quanto ao seu emprego, ou seja, possuem estabilidade. Por outro lado os funcionários que não concordam, justificam que a não estabilidade está ligada principalmente a renda, pois como a instituição depende de recursos governamentais, existe medo por parte dos funcionários que esses recursos possam diminuir, portanto, possuem estabilidade quanto ao emprego, mas não estabilidade quanto a renda.

Quanto à terceira afirmação, possui uma média de 3,47 a qual é classificada como boa, sendo assim possui um bom nível de concordância, isso implica que há oportunidade de expansão no trabalho quanto ao uso de conhecimentos e habilidades, porém a expansão no trabalho está ligada ao fato de poder utilizar mais conhecimentos e outras habilidades para ajudar na recuperação do cliente e não uma expansão relacionada a aumento de salários.

Quanto à quarta afirmação, obteve uma média de 1,87 a qual é classificada como ruim possuindo um alto índice de discordância, ao fato de que as pessoas que buscam se capacitar podem ser reconhecidas no seu trabalho por mérito ou por ter desempenhado uma atividade significativa, mas não são reconhecidas com promoções ou bonificações, se capacitam por vontade própria e não por poder ter uma pretensão salarial maior.

Em relação à Dimensão 7 – Oportunidade de Carreira e Garantia Profissional, esta apresentou um desempenho neutro com um nível de qualidade de vida de 2,78 isso indica que existem consideráveis fragilidades já que por parte da instituição não há incentivos ou investimentos na carreira, os próprios funcionários tem que buscar se especializar e devido as dificuldades salariais alguns não conseguem ou também não se interessam, pois a instituição não reconhece com algum tipo de gratificação essas pessoas que buscam se qualificar.

#### 4.8 DIMENSÃO 8 – RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO

A Dimensão 8 – Relevância Social do Trabalho, relaciona-se ao prestígio da organização por ser socialmente responsável e pelos benefícios proporcionados a comunidade em que está inserida. Com base nos resultados obtidos e ao conferir a Tabela 8 – Dimensão 8: Relevância Social do Trabalho, é possível observar as médias relativas as variáveis da dimensão e o nível geral de qualidade de vida que apresenta para esta dimensão.

**Tabela 8: Dimensão 8 – Relevância Social do Trabalho**

<b>Dimensão 8: Relevância Social do Trabalho</b>	<b>Média</b>	<b>Nível de qualidade de vida de cada dimensão</b>
1. A instituição é reconhecida e possui prestígio na cidade.	5,00	4,93
2. Você tem orgulho pelo trabalho que realiza.	4,87	

**Fonte: Dados de Pesquisa, 2012.**

Com base nos resultados obtidos em relação à Dimensão 8 – Relevância Social do Trabalho (Tabela 8: Dimensão 8 – Relevância Social do Trabalho.) é possível perceber em relação à primeira afirmação que esta possui uma média de 5,00 a qual é classificada como muito boa e um índice de concordância total, isso quer dizer que todos que trabalham na instituição percebem que a mesma é reconhecida pelos serviços prestados, sendo assim, percebem que sua contribuição, ou seja, sua atividade desempenhada dentro da instituição, além de ser reconhecida possui um prestígio na cidade.

Quanto à segunda afirmação, esta possui uma média de 4,87 a qual é classificada como muito boa acarretando um elevado nível de concordância, isso significa que os funcionários tem orgulho pelo trabalho que realizam, embora existam dificuldades é possível ter um resultado visível com as atividades que executam.

Em relação à Dimensão 8 – Relevância Social do Trabalho, verificou-se um desempenho muito bom em relação a qualidade de vida no trabalho com um nível de 4,93 isso indica que a instituição é reconhecida e possui prestígio no local em que atua e apesar de outras condições adversas seus funcionários possuem orgulho pelo trabalho que realiza na instituição.

#### 4.9 ANÁLISE GERAL DAS DIMENSÕES

A tabela 9, mostrada abaixo apresenta a análise total das dimensões, que foi alcançada através da média aritmética de todas as dimensões, assim foi possível chegar a um nível total de qualidade de vida das instituições.

**Tabela 9 – Tabela geral das dimensões**

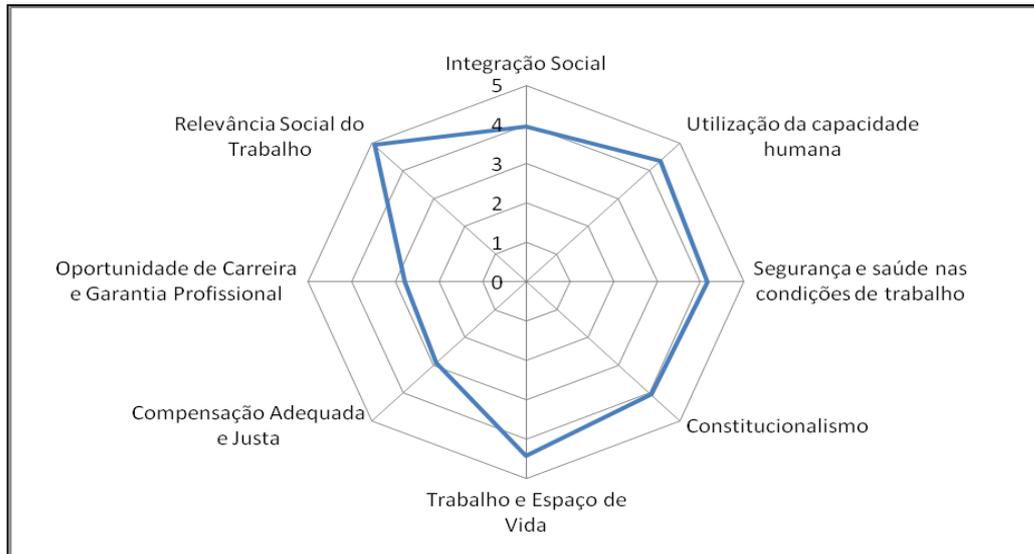
<b>Dimensões</b>	<b>Nível de qualidade de vida de cada dimensão</b>	<b>Nível de qualidade de vida das instituições</b>
Dimensão 1 – Integração Social	3,96	3,95
Dimensão 2 – Utilização da capacidade humana	4,36	
Dimensão 3 – Segurança e Saúde nas Condições de Trabalho	4,16	
Dimensão 4 – Constitucionalismo	4,05	
Dimensão 5 – Trabalho e Espaço de Vida	4,42	
Dimensão 6 – Compensação Adequada e Justa	2,92	
Dimensão 7 – Oportunidade de Carreira e Garantia Profissional	2,78	
Dimensão 8 – Relevância Social do Trabalho	4,93	

**Fonte: Dados de pesquisa, 2012.**

Após a análise das médias relativas a todas as dimensões é possível chegar a um índice geral de qualidade de vida que este foi de 3,95. Isso quer dizer que de acordo com a escala utilizada a organização apresenta um nível considerado bom, com relação a qualidade de vida de seus funcionários, apesar da maioria das dimensões se apresentarem de forma positiva, toda via todas podem receber algumas medidas corretivas.

Abaixo a Figura 1 – Nível de qualidade de vida relativa as dimensões, esclarece melhor o nível de qualidade de vida de cada dimensão, com visualização de todos os pontos.

Figura 1 – Nível de qualidade de vida relativa as dimensões



Fonte: Dados de pesquisa, 2012.

É notável que a instituição mantém bons índices de qualidade de vida, várias dimensões se apresentam como uma boa média, todavia há a existência de duas dimensões que precisam de mais atenção.

A que possui a média mais baixa foi a Dimensão 7 - Oportunidade de Carreira e Garantia Profissional, com um índice de 2,78 esse fato pode ser justificado pela Dimensão 6 – Compensação Adequada e Justa, ou seja, pelo fato da instituição depender de recursos, esta não oferece oportunidade para que as pessoas cresçam em sua carreira, pois não existe possibilidade de verba para financiar ou investir na carreira do profissional tendo em vista que os salários já são baixos, portanto, essa falta de incentivo se dá pelo fato de que mesmo que houvesse algum tipo de financiamento ou incentivo depois a organização não teria condições de bonificar ou pagar mais a esses funcionários que se capacitaram ou se especializaram, contudo as pessoas tem liberdade para se especializarem e buscarem novos conhecimentos, mas por conta própria para conseguir melhor desempenhar suas atividades e não pelo fato de acreditarem que ganharam a mais por isso. Em relação a garantia profissional, alguns funcionários creem que existe por já fazer parte da instituição há algum tempo então sentem-se seguros quanto ao emprego até pelo fato que não é de interesse da instituição demitir seus membros, pois sabe que será difícil encontrar novas pessoas para atuar em determinado cargo com níveis salariais baixos e muitas atividades a realizar, mas por outro lado não existe a garantia profissional quanto a renda, pois como depende de verbas governamentais estão podem ter algum aumento como alguma redução, o que tornaria mais difícil a situação da instituição.

A segunda dimensão que apresenta um nível baixo foi a Dimensão 6 – Compensação Adequada e Justa, com um índice de 2,92, no caso dessa dimensão existe a insatisfação pelos funcionários, mas isso ocorre devido ao fato de que a instituição depende de órgãos públicos para se manter e a verba destinada a instituição é baixa, sendo assim não é possível aumentar os salários, pois os reajustes feitos anualmente são pequenos e em cima de salários baixos acaba não existindo uma diferença considerável, o que causa a insatisfação dos funcionários.

O fato preocupante é que a instituição trabalha com pessoas que tem alguma deficiência seja ela física e/ou psicologia e portanto precisam sempre de uma grande atenção, se os funcionários permanecem insatisfeitos isso pode refletir no seu trabalho.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização deste estudo teve como objetivo analisar o nível de qualidade de vida dos funcionários das instituições CACE e ICAE. Para isso foi utilizado como base o modelo de avaliação de qualidade de vida no trabalho proposto por Freitas e Souza (2008).

Para as oito dimensões avaliadas nesse estudo, os resultados revelaram que em relação à Dimensão 1 – Integração Social, é possível perceber que a organização mantém um nível considerado bom com relação ao relacionamento interpessoal, indicando que há existência de cooperação nas atividades, o que gera uma interação no ambiente de trabalho. Quanto a Dimensão 2 – Utilização da Capacidade Humana, é possível afirmar de acordo com o resultado obtido considerado como muito bom, que o funcionário tem autonomia e responsabilidade pela atividade que executa, participa desde o planejamento até o resultado final. Com relação à Dimensão 3 – Segurança e Saúde nas Condições de Trabalho, é perceptível um nível de qualidade de vida no trabalho considerado muito bom, implica dizer que são oferecidas boas condições de trabalho, sejam estas de caráter físico, ambiental ou psicológico, portanto percebe-se que existe o bem-estar do funcionário no ambiente de trabalho. Na Dimensão 4 – Constitucionalismo, verificou-se que esta possui um nível considerado muito bom para a qualidade de vida no trabalho, isso quer dizer que os funcionários têm o direito de expressão e possuem seus limites e privacidade respeitados. Quanto à Dimensão 5 – Trabalho e Espaço de Vida, esta apresenta um nível considerado muito bom, indicando assim que o trabalho não afeta a vida particular do funcionário. Já a Dimensão 6 – Compensação Adequada e Justa, apresentou um desempenho considerado neutro, significando que os funcionários não estão satisfeitos quanto a relação entre o seu pagamento e seu trabalho executado, além da insatisfação causada pela falta de incentivo na carreira do funcionário. Quanto a Dimensão 7 – Oportunidade de Carreira e Garantia Profissional esta apresentou um desempenho neutro, indicando que existem consideráveis fragilidades nesse aspecto, já que a instituição não incentiva nem investe na carreira de seus funcionários o que causa bastante insatisfação. E por fim, quanto a Dimensão 8 – Relevância Social do Trabalho, esta apresenta um desempenho considerado muito bom, implica dizer que a instituição é reconhecida e possui um prestígio no local em que atua e apesar das dificuldades os funcionários sentem-se orgulhosos pelo trabalho que executam.

Com base na análise de todas essas dimensões é possível chegar a um índice geral, que indica que a organização possui um nível de qualidade de vida no trabalho considerado bom, foi constatado que a maioria das dimensões obteve um resultado satisfatório. Contudo todas

elas podem receber medidas corretivas, mas a atenção especial deve estar situada na Dimensão 6 – Compensação Justa e Adequada e na Dimensão 7 – Oportunidade de Carreira e Garantia Profissional, as quais apresentaram os índices mais baixos de qualidade de vida no trabalho. É sugerido que a organização reavalie as compensações dadas aos seus funcionários, analisando se estão compatíveis com os serviços prestados e procurar de alguma forma incentivar seus funcionários a se especializarem e se possível investir na expansão da carreira destes e tornar possível o reconhecimento ao funcionário pelo esforço em querer crescer em conhecimentos e conseqüentemente poder ajudar cada vez mais a organização, pois é possível perceber que apesar das dificuldades a organização é reconhecida e possui prestígio, sendo de fundamental importância o incentivo na carreira dos funcionários.

Diante disto, espera-se que a concretização desse estudo possa contribuir para uma melhor gestão da qualidade de vida no trabalho, já que esta é um fator de grande importância nas organizações, pois funcionários bem tratados e com boas condições de trabalho, conseguiram trazer cada vez mais resultados positivos para empresa.

#### **Sugestão para trabalho futuro:**

A pesquisa sugere para trabalhos futuros a proposta de aplicação do modelo utilizado em outras instituições, não só ligadas a saúde mas a qualquer segmento que envolva grande participação dos funcionários no desempenho de sua atividade e um estudo mais aprofundado abordando não só os impactos sobre os funcionários por uma baixa QVT, mas também o impacto causado sobre os clientes.

## REFERÊNCIAS

- ALVES, E. F. Qualidade de vida no trabalho: indicadores e instrumentos de medidas. **Diálogos & Saberes**, 2010; v. 6, n. 1, p. 77-87. Disponível em: <[http://artigocientifico.uol.com.br/uploads/artc\\_1342024079\\_86.pdf](http://artigocientifico.uol.com.br/uploads/artc_1342024079_86.pdf)>. Acesso em: 16 jun. de 2012.
- AMORIM, T. G. F. N. Qualidade de vida no trabalho: preocupação também para servidores públicos? **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa - RECADM**, Campo Largo (PR), 2010; v. 9, n. 1, p. 35-48. Disponível em: <<http://revistas.facecla.com.br/index.php/recadm/article/view/357>>. Acesso em: 20 jun. de 2012.
- ARAÚJO, L. C. G. de; GARCIA, A. A. **Gestão de Pessoas: estratégias e integração organizacional**. 2º Ed. São Paulo: Atlas, 2009
- BARROS, A. J. da S.; LEHFELD, N. A. de S. **Fundamentos da metodologia científica**. 3. Ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- BOAVENTURA, E. M. **Metodologia da Pesquisa**. 1º ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2º ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004
- DOANE, D.P; SEWARD, L. E. **Estatística aplicada a administração e a economia**. São Paulo: McGraw-Kill, 2008.
- FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. 2.ed. Salvador: Casa da Qualidade Edit. Ltda., 1996.
- FLEURY, M. T. L.. **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002.
- FRANÇA, A. C. L. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2º ed. Ed. Atlas, 2004. Reimpressão 2007.
- FREITAS, A. L. P.; SOUZA, R. G. B. de. Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas. In \_\_\_\_: **IV Congresso Nacional de Excelência em Gestão Responsabilidade Socioambiental das Organizações Brasileiras**, Niterói (RJ), 2008. Disponível em: <[www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/.../anais/T7\\_0049\\_0109.pdf](http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/.../anais/T7_0049_0109.pdf)>. Acesso em: 10 jun. de 2012.

**Gestão contemporânea de pessoas: novas praticas, conceitos tradicionais** / Claudia Bitencourt e colaboradores 2. Ed porto alegre: bookman, 2010

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C. **Gestão de pessoas: enfoque nos papeis profissionais**. 1º Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI**. São Paulo: Atlas, 1995.

LEITE JÚNIOR, J. A. P.; CHAMON, E. M. Q. de O.; CAMARINI, G. Qualidade de vida no trabalho: avaliação dos resultados pessoais e de trabalho em um instituto de pesquisas. In \_\_\_\_: XV Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e XI Encontro Latino Americano de Pós-Graduação – Universidade do Vale do Paraíba, **Anais**, São José dos Campos (SP) 2011. Disponível em: <[http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC\\_2011/anais/arquivos/RE\\_0806\\_1148\\_01.pdf](http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2011/anais/arquivos/RE_0806_1148_01.pdf)>. Acesso em: 22 jun. de 2012.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Praticas de recursos humanos: Conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2007.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ARELLANO, E. B. In: **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ZAIMA, G. In: **Manual de Gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências, volume 1**. – São Paulo: Editora Gente, 2002.

MACEDO, J. de.; MATOS, R. D. Qualidade de vida no trabalho: um estudo realizado com os funcionários da unicentro, do *campus* de irati. **Revista Eletrônica Lato Sensu**, 2007; nº1, p. 1-28. Disponível em: <<http://www.unicentro.br>>. Acesso em: 27 jun. de 2012.

MAXIMIANO, A. C. A.. **Teoria geral da administração: da escola científica à competitividade na economia globalizada**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MAYO, A. **Valor Humano da Empresa: Valorização das pessoas como ativos**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

MEDEIROS, S. A. de; DANTAS, A. de B. Avaliação da Satisfação no Trabalho com o uso de Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho. In \_\_\_\_: **XXV Encontro Nac. de Eng. de Produção**, Porto Alegre (RS), 2005. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2005\\_Enegep0404\\_1439.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2005_Enegep0404_1439.pdf)>. Acesso em: 27 jun. de 2012.

PEREIRA CAVASSANI, A.; BARBIERI CAVASSANI, E. Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações. In \_\_\_\_: **XIII SIMPEP** – Bauru (SP), 2006. Disponível em: <[http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais\\_13/artigos/784.pdf](http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/784.pdf)>. Acesso em: 12 jun. de 2012.

RIBEIRO, C. A. de O.; CAMPOS, L. N. de M. Qualidade de vida no trabalho. **Revista Tecer**. Belo Horizonte (MG), 2009; vol. 2, nº 2, p. 28-39.

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

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: Evolução e Análise no Nível Gerencial**. 4 ed. Vozes, Petrópolis, RJ, 1998.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia de Pesquisa**. 3º ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

SANTO, A. do E. **Delineamentos da metodologia científica**. 1º ed. São Paulo: Loyola, 1992.

SILVA, J. S. G. O estresse e a qualidade de vida no trabalho. In \_\_\_\_: Encontro Paranaense, Congresso Brasileiro de Psicoterapias Corporais, **Anais**, Curitiba (PR), 2011. Disponível em: <<http://www.centroreichiano.com.br/artigos/Anais%202011/SILVA,%20Juliana%20Serra%200Gomes.%20O%20estresse%20e%20a%20qualidade%20de%20vida%20no%20trabalho.pdf>>. Acesso em: 18 jun. de 2012.

SOARES, E.. **Metodologia científica: lógica, epistemologia e normas**. São Paulo: Atlas, 2003.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**. 2001; vol. 08, n. 01, p. 23-35. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v08-1art03.pdf>>. Acesso em: 14 jun. de 2012.

# APÊNDICES



Universidade Federal de Campina Grande – UFCG  
 Centro de Humanidades – CH  
 Unidade Acadêmica de Administração e Contabilidade – UAAC  
 Curso: Administração de Empresas  
 Componente Curricular: Estágio Supervisionado  
 Aluna: Bemísia Vilar  
 Orientadora: Prof<sup>a</sup> Ana Cecília Feitosa de Vasconcelos, Mestre.

### QUESTIONÁRIO

Este formulário é parte integrante de uma pesquisa realizada com fins acadêmicos para conclusão do curso de Administração de Empresas na Universidade Federal de Campina Grande - UFCG, e tem como objetivo analisar o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do ICAE/CACE.

<b>Dados de Identificação</b>	
Nome:	
Nível de Instrução:	
Profissão:	Cargo:
Tempo de empresa:	

**Leia atentamente as questões e marque a alternativa que corresponde a sua avaliação em cada item solicitado, seguindo a legenda abaixo:**

<b>DT</b> = Discordo totalmente	<b>DP</b> = Discordo parcialmente	<b>I</b> = Indiferente	<b>CP</b> = Concordo parcialmente	<b>CT</b> =Concordo Totalmente
---------------------------------	-----------------------------------	------------------------	-----------------------------------	--------------------------------

<b>Dimensão 1: Integração Social</b>	<b>DT</b>	<b>DP</b>	<b>I</b>	<b>CP</b>	<b>CT</b>
1. Há divisão de classes por status, favorecendo a desigualdade.					
2. Existem preconceitos quanto a raça, religião, sexo, nacionalidade, estilo de vida ou aparência.					
3. Há facilidade para atingir níveis mais elevados hierarquicamente.					
4. Existe a cooperação, ajuda entre os colegas recíproca.					
5. Há um bom relacionamento interpessoal, com					

abertura para expressar as opiniões e contribuir no planejamento e realização do trabalho, sem medo de represálias ou ameaças.					
6. Há interação com outras pessoas na execução do seu trabalho.					
<b>Dimensão 2: Utilização da capacidade humana</b>	<b>DT</b>	<b>DP</b>	<b>I</b>	<b>CP</b>	<b>CT</b>
1. Existe independência quanto à realização de suas atividades.					
2. Seu superior faz considerações construtivas sobre seu trabalho repassando informações sobre desempenho, avaliação, conduta ou ação executada.					
3. Seu trabalho envolve tarefas complexas, ou seja, que contem em si outras atividades utilizando em sua variedade de conhecimento, habilidades.					
4. Existem quantidade e qualidade de informações para que seu trabalho seja realizado da melhor forma possível.					
5. Existe planejamento do trabalho a ser realizado e este é feito por você.					
6. Dentro de sua função, você participa da realização de toda a tarefa (início, meio e fim com resultado visível).					
<b>Dimensão 3: Segurança e Saúde nas Condições de Trabalho</b>	<b>DT</b>	<b>DP</b>	<b>I</b>	<b>CP</b>	<b>CT</b>
1. Existem boas condições ambientais (iluminação, higiene, ventilação e organização no seu local de trabalho).					
2. Você possui uma boa carga horária de trabalho.					
3. Há recurso material necessário em quantidade					

e qualidade para a realização do trabalho.					
4. Existe a preocupação com o bem-estar no trabalho de acordo com a idade, devido às limitações naturais do ser humano.					
5. Seu trabalho afeta o convívio com familiares e a sociedade ou lhe traz preocupação e aborrecimentos.					
6. As condições do ambiente de trabalho, o fornecimento e utilização de equipamentos de segurança na realização do trabalho são favoráveis.					
<b>Dimensão 4: Constitucionalismo</b>	<b>DT</b>	<b>DP</b>	<b>I</b>	<b>CP</b>	<b>CT</b>
1. Existe a preservação de sua privacidade dentro da organização.					
2. Há possibilidade de manifestação com relação a decisões que o afetam direta ou indiretamente.					
3. Você tem o direito e a liberdade de expressar opiniões e idéias abertamente.					
4. Existe a igualdade no tratamento com recompensas e compensação justa.					
<b>Dimensão 5: Trabalho e Espaço de Vida</b>	<b>DT</b>	<b>DP</b>	<b>I</b>	<b>CP</b>	<b>CT</b>
1. Há realização de horas extras e trabalho levados para casa					
2. Seu tempo de lazer, convívio familiar e atividades sociais são afetados pelo trabalho.					
3. Existe na instituição realização de confraternizações ou atividades de lazer com os funcionários e suas famílias.					
<b>Dimensão 6: Compensação Adequada e Justa</b>	<b>DT</b>	<b>DP</b>	<b>I</b>	<b>CP</b>	<b>CT</b>
1. Há compensação adequada entre o pagamento e a sua contribuição para a instituição.					
2. Há investimento em sua carreira através do oferecimento de cursos complementares,					

especialização ou graduação.					
3. A compensação é justa comparada ao mesmo cargo ocupado em outras instituições.					
4. Há existência de benefícios recebidos como vale-transporte, auxílio alimentação, assistência médica.					
<b>Dimensão 7: Oportunidade de Carreira e Garantia Profissional</b>	<b>DT</b>	<b>DP</b>	<b>I</b>	<b>CP</b>	<b>CT</b>
1. Existe financiamento ou incentivos para que você busque capacitação.					
2. Existe a segurança em relação ao emprego e renda.					
3. Há oportunidade de expansão no trabalho quanto ao uso de conhecimentos e habilidades.					
4. As pessoas que buscam se capacitar são reconhecidas com promoções ou bonificações.					
<b>Dimensão 8: Relevância Social do Trabalho</b>	<b>DT</b>	<b>DP</b>	<b>I</b>	<b>CP</b>	<b>CT</b>
1. A instituição é reconhecida e possui prestígio na cidade.					
2. Você tem orgulho pelo trabalho que realiza.					

# ANEXOS

## ANEXO A – Planilha com a tabulação dos dados

<b>Dimensão 1: Integração Social</b>	<b>DT</b>	<b>DP</b>	<b>I</b>	<b>CP</b>	<b>CT</b>	<b>Relação positiva/negativa da variável</b>	<b>Média</b>	<b>Nível de qualidade de vida de cada dimensão</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>			
1. Há divisão de classes por status, favorecendo a desigualdade.	8	0	4	3	0	N	3,87	3,96
2. Existem preconceitos quanto a raça, religião, sexo, nacionalidade, estilo de vida ou aparência.	8	0	1	6	0	N	3,67	
3. Há facilidade para atingir níveis mais elevados hierarquicamente.	8	4	3	0	0	P	1,67	
4. Existe a cooperação, ajuda entre os colegas recíproca.	0	0	0	3	12	P	4,80	
5. Há um bom relacionamento interpessoal, com abertura para expressar as opiniões e contribuir no planejamento e realização do trabalho, sem medo de represálias ou ameaças.	0	0	1	2	12	P	4,73	
6. Há interação com outras pessoas na execução do seu trabalho.	0	0	0	0	15	P	5,00	
<b>Dimensão 2: Utilização da capacidade humana</b>	<b>DT</b>	<b>DP</b>	<b>I</b>	<b>CP</b>	<b>CT</b>	<b>Relação positiva/negativa da variável</b>	<b>Média</b>	
1. Existe independência quanto à realização de suas atividades.	0	0	0	5	10	P	4,67	4,36
2. Seu superior faz considerações construtivas sobre seu trabalho	3	0	1	1	10	P	4,00	

repassando informações sobre desempenho, avaliação, conduta ou ação executada.								
3. Seu trabalho envolve tarefas complexas, ou seja, que contem em si outras atividades utilizando em sua variedade de conhecimento, habilidades.	3	0	1	4	7	P	3,80	
4. Existem quantidade e qualidade de informações para que seu trabalho seja realizado da melhor forma possível.	0	1	0	9	5	P	4,20	
5. Existe planejamento do trabalho a ser realizado e este é feito por você.	0	0	0	8	7	P	4,47	
6. Dentro de sua função, você participa da realização de toda a tarefa (início, meio e fim com resultado visível).	0	0	0	0	15	P	5,00	
<b>Dimensão 3: Segurança e Saúde nas Condições de Trabalho</b>	<b>DT</b>	<b>DP</b>	<b>I</b>	<b>CP</b>	<b>CT</b>	<b>Relação positiva/negativa da variável</b>	<b>Média</b>	
1. Existem boas condições ambientais (iluminação, higiene, ventilação e organização no seu local de trabalho.	1	0	0	7	7	P	4,27	4,16
2. Você possui uma boa carga horária de trabalho.	0	0	0	1	14	P	4,93	
3. Há recurso material necessário em quantidade e qualidade para a realização do trabalho.	1	2	0	7	5	P	3,87	
4. Existe a preocupação com o bem-estar no trabalho de acordo	4	0	2	2	7	P	3,53	

com a idade, devido às limitações naturais do ser humano.								
5. Seu trabalho afeta o convívio com familiares e a sociedade ou lhe traz preocupação e aborrecimentos.	10	0	2	2	1	N	4,07	
6. As condições do ambiente de trabalho, o fornecimento e utilização de equipamentos de segurança na realização do trabalho são favoráveis.	1	1	0	4	9	P	4,27	
<b>Dimensão 4: Constitucionalismo</b>	<b>DT</b>	<b>DP</b>	<b>I</b>	<b>CP</b>	<b>CT</b>	<b>Relação positiva/negativa da variável</b>	<b>Média</b>	
1. Existe a preservação de sua privacidade dentro da organização.	0	0	2	0	13	P	4,73	4,05
2. Há possibilidade de manifestação com relação a decisões que o afetam direta ou indiretamente.	2	2	1	2	8	P	3,80	
3. Você tem o direito e a liberdade de expressar opiniões e idéias abertamente.	0	2	1	1	11	P	4,40	
4. Existe a igualdade no tratamento com recompensas e compensação justa.	5	0	1	4	5	P	3,27	
<b>Dimensão 5: Trabalho e Espaço de Vida</b>	<b>DT</b>	<b>DP</b>	<b>I</b>	<b>CP</b>	<b>CT</b>	<b>Relação positiva/negativa da variável</b>	<b>Média</b>	
1. Há realização de horas extras e trabalho levados para casa	9	2	0	2	2	N	3,93	4,42
2. Seu tempo de lazer, convívio familiar e atividades sociais são afetados pelo trabalho.	13	0	0	0	2	N	4,47	
3. Existe na instituição	0	0	0	2	13	P	4,87	

realização de confraternizações ou atividades de lazer com os funcionários e suas famílias.								
<b>Dimensão 6: Compensação Adequada e Justa</b>	<b>DT</b>	<b>DP</b>	<b>I</b>	<b>CP</b>	<b>CT</b>	<b>Relação positiva/negativa da variável</b>	<b>Média</b>	
1. Há compensação adequada entre o pagamento e a sua contribuição para a instituição.	3	1	0	3	8	P	3,80	2,92
2. Há investimento em sua carreira através do oferecimento de cursos complementares, especialização ou graduação.	9	3	2	1	0	P	1,67	
3. A compensação é justa comparada ao mesmo cargo ocupado em outras instituições.	4	4	1	5	1	P	2,67	
4. Há existência de benefícios recebidos como vale-transporte, auxílio alimentação, assistência médica.	2	1	0	11	1	P	3,53	
<b>Dimensão 7: Oportunidade de Carreira e Garantia Profissional</b>	<b>DT</b>	<b>DP</b>	<b>I</b>	<b>CP</b>	<b>CT</b>	<b>Relação positiva/negativa da variável</b>	<b>Média</b>	
1. Existe financiamento ou incentivos para que você busque capacitação.	8	4	2	0	1	P	1,80	2,78
2. Existe a segurança em relação ao emprego e renda.	0	2	3	3	7	P	4,00	
3. Há oportunidade de expansão no trabalho quanto ao uso de conhecimentos e habilidades.	2	1	3	6	3	P	3,47	
4. As pessoas que buscam se capacitar são reconhecidas com promoções ou	10	0	2	3	0	P	1,87	

bonificações.								
<b>Dimensão 8: Relevância Social do Trabalho</b>	<b>DT</b>	<b>DP</b>	<b>I</b>	<b>CP</b>	<b>CT</b>	<b>Relação positiva/negativa da variável</b>	<b>Média</b>	
1. A instituição é reconhecida e possui prestígio na cidade.	0	0	0	0	15	P	5,00	4,93
2. Você tem orgulho pelo trabalho que realiza.	0	0	1	0	14	P	4,87	
							Nível de qualidade de vida das empresas	3,95