

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO
DO RIO GRANDE DO NORTE**

Carla Virginia Alves de Freitas

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: um estudo de caso múltiplo com as
equipes de trabalho de Unidades de Informação na cidade de Natal/RN.**

Orientador:
Alysson André Régis de Oliveira, Msc.

**NATAL
2009**

CARLA VIRGINIA ALVES DE FREITAS

CARLA VIRGINIA ALVES DE FREITAS

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: um estudo de caso múltiplo com as equipes de trabalho de Unidades de Informação na cidade de Natal/RN.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: um estudo de caso múltiplo com as equipes de trabalho de Unidades de Informação na cidade de Natal/RN.

Monografia do Curso de Pós-Graduação em Gestão Estratégica de Pessoas da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte como requisito obrigatório para obtenção do grau de Especialista em Gestão de Pessoas.

Orientador:

Alysson André Régis de Oliveira, Ms.

Natal
2009

CARLA VIRGINIA ALVES DE FREITAS

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: um estudo de caso múltiplo com as equipes de trabalho de Unidades de Informação na cidade de Natal/RN.



331.101.3
F9367
2009
ex 01

Freitas, Carla Virginia Alves de

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: um estudo de caso múltiplo com as equipes de trabalho de Unidades de Informação na cidade de Natal/RN / Carla Virginia Alves de Freitas – Natal: FARN, 2002.

51p.

Orientador: Alysson André Régis de Oliveira.

Monografia (Especialização do MBA em Gestão Estratégica de Pessoas) – Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

1. Qualidade de Vida no Trabalho – Monografia. 2. Unidades de Informação – Monografia. 3. Modelo de QVT de Richard Walton – Monografia. I. Título.

RN/FARN/BC

CDU 658.3:023

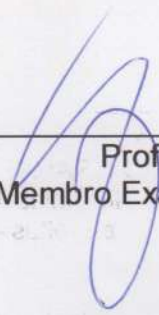
AGRADECIMENTOS

CARLA VIRGINIA ALVES DE FREITAS

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: um estudo de caso múltiplo com as equipes de trabalho de Unidades de Informação na cidade de Natal/RN.

Monografia do Curso de MBA em Gestão Estratégica de Pessoas da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte,
(X) aprovada com a nota: 10,0 () não obtendo aprovação, em 09 de 05 de 2008, avaliada pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Alysson André Régis de Oliveira, Ms.
Orientador


Prof.:
Membro Examinador

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter me dado saúde e tranquilidade para concluir este trabalho.

A meus pais e irmãos pela força e incentivo.

Ao meu namorado Moacir, pelo apoio.

Aos meus amigos e amigas que tanto me deram força.

As pessoas que responderam o questionário desta pesquisa.

Ao meu orientador Alysson que, mesmo distante, estava sempre presente, me auxiliando e me guiando para o melhor caminho.

Dedico este trabalho aos meus pais, pessoas de admirável força, por terem me dado a vida, me apoiando em tudo, concedendo a mim a oportunidade de me realizar ainda mais como pessoa.

Dedico este trabalho aos meus pais, pessoas de admirável força, por terem me dado a vida, me apoiando em tudo, concedendo a mim a oportunidade de me realizar ainda mais como pessoa.

"Deus é forte, Ele é grande. E quando Ele quer, não tem quem não queira."

(Ayrton Senna)

ALVES, Carla Virginia Alves de. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: um estudo de caso múltiplo com as equipes de trabalho de Unidades de Informação na cidade de Natal/RN. 2009. 57f. Monografia (Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Gestão Estratégica de Pessoas) – Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, Natal, 2009.

RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho tem sido uma preocupação latente nestes últimos tempos dentro das organizações. Isso porque observou-se que a QVT está diretamente associada à produtividade, e sem ela a organização não cresce. Esta pesquisa aponta como objetivo central analisar a satisfação das equipes de trabalho das Unidades de Informação da cidade de Natal/RN com relação a sua Qualidade de Vida no Trabalho. Este estudo fala da origem e evolução, e mostra alguns modelos de Qualidade de Vida no Trabalho estudados por diversos pesquisadores, tais como: Milkovich e Bourdreau, Nadler e Lawler, Heckman e Oldhan e Richard Walton, sendo este último o modelo escolhido como instrumento de análise. A abordagem adotada nesse estudo foi definida como intencional. A amostra utilizada compõe-se de 18 participantes de um universo de 141 colaboradores que atuam em equipes consideradas chaves nas organizações como: bibliotecários, bibliotecários administradores, colaboradores do setor administrativo e estagiários. O questionário elaborado foi o instrumento de coleta e levantamento de dados utilizado para se responder as questões analisadas. Como resultados do estudo foram definidos os pontos fortes e fracos que interferem positiva ou negativamente na qualidade de vida dos colaboradores das organizações analisadas. Finalmente pode-se destacar que o estudo mostrou uma nova preocupação, a de tratar a Qualidade de Vida no Trabalho das equipes de Unidades de Informação com maior importância e seriedade, buscando sempre o aprimorar o lado mais humano das relações de trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade de Vida no Trabalho; QVT de Richard Walton

“Deus é forte, Ele é grande. E quando Ele quer, não tem quem não queira.”

(Ayrton Senna)

FREITAS, Carla Virginia Alves de. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**: um estudo de caso múltiplo com as equipes de trabalho de Unidades de Informação na cidade de Natal/RN. 2009. 57f. Monografia (Trabalho de Conclusão do Curso de MBA em Gestão Estratégica de Pessoas) – Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, Natal, 2009.

RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho tem sido uma preocupação latente nestes últimos tempos dentro das organizações. Isso porque observou-se que a QVT está diretamente associada a produtividade, e sem ela a organização não cresce. Esta pesquisa aponta como objetivo central analisar a satisfação das equipes de trabalho das Unidades de Informação da cidade de Natal/RN com relação a sua Qualidade de Vida no Trabalho. Este estudo fala da origem e evolução, e mostra alguns modelos de Qualidade de Vida no Trabalho estudados por diversos pesquisadores, tais como: Milkovich e Bourdreau, Nadler e Lawler, Hackman e Oldhan e Richard Walton, sendo este último o modelo escolhido como instrumento de análise. A amostragem adotada nesse estudo foi definida como intencional. A amostra utilizada compõe-se de 18 participantes de um universo de 141 colaboradores que atuam em funções consideradas chaves nas organizações como: bibliotecários, bibliotecários coordenadores, colaboradores do setor administrativo e estagiários. O questionário estruturado foi o instrumento de coleta e levantamento de dados utilizado para se levantar as questões analisadas. Como resultados do estudo foram definidos os pontos fortes e fracos que interferem positiva ou negativamente na qualidade de vida dos colaboradores das organizações analisadas. Finalmente pode-se destacar que o estudo mostrou uma nova preocupação, a de tratar a Qualidade de Vida no Trabalho das equipes de Unidades de Informação com maior importância e seriedade, buscando sempre o aprimorar o lado mais humano das relações de trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade de Vida no Trabalho; Unidades de Informação; Modelo de QVT de Richard Walton

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	09
2. FORMULAÇÃO DO PROBLEMA OU OPORTUNIDADE	11
3. OBJETIVOS	12
3.1 Objetivo Geral	12

ABSTRACT

The Quality of Life at Work has been a latent concern in recent times within organizations. That's because it was observed that the QVT is directly linked to productivity, and without it the organization is not growing. This research study aimed to examine the central satisfaction of work teams of Units of Information of the city of Natal/RN with respect to their quality of life at work. This study discusses the origin and evolution, and shows some type of Quality of Life at Work studied by several researchers, such as: Milkovich and Bourdreau, Nadler and Lawler, Hackman and Oldhan and Richard Walton, the latter being the model chosen as a tool for analysis. The sample used in this study was defined as intentional. The sample used consists of 18 participants of a population of 141 employees who work in office as the key organizations such as librarians, library supervisors, administrative employees in the industry and trainees. The structured questionnaire was the instrument of survey data collection and used to raise the issues discussed. The results of the study were defined strengths and weaknesses that affect positively or negatively on the quality of life of employees of the organizations examined. Finally it is worth noting that the study showed a new concern, to address the quality of life in the work of teams of units of information with greater importance and seriousness, seeking always to improve the more human side of labor relations.

KEY WORDS: Quality of Life at Work, Units of Information; QVT Model of Richard Walton

4. CONDIÇÕES DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO	38
4.1 UTILIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	40
4.2 OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO CONTÍNUO E SEGURANÇA	41
4.3 INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	42
4.4 GARANTIAS CONSTITUCIONAIS	43
4.5 TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DE VIDA	45
4.6 RELEVÂNCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO	46
5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES	47
REFERÊNCIAS	
APÊNDICES	

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	09
1.1 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA OU OPORTUNIDADE	11
1.2 OBJETIVOS	12
1.2.1 Objetivo Geral	12
1.2.2 Objetivos Específicos	12
1.3 JUSTIFICATIVA	13
2. REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	15
2.1.1 Origem e Evolução	15
2.1.2 Modelos de QVT	16
2.1.2.1 Milkovich e Boudreau	17
2.1.2.2 Nadler e Lawler	17
2.1.2.3 Hackman e Oldhan	17
2.1.2.4 Richard Walton	18
2.2 AS UNIDADES DE INFORMAÇÃO	21
2.2.1 Bibliotecas	21
2.2.2 Arquivo de Documentos	23
2.3 O USO DE PROGRAMAS DE QVT EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO	24
3. METODOLOGIA DA PESQUISA	27
3.1 CARACTERIZAÇÃO DAS EMPRESAS	27
3.1.1 Biblioteca Central Zila Mamede – UFRN	27
3.1.2 Comp Line Informática	28
3.2 O TIPO DE PESQUISA	29
3.3 UNIVERSO E AMOSTRA	30
3.4 COLETA DE DADOS	31
3.5 ELEMENTOS INVESTIGADOS NA PESQUISA	34
3.6 TRATAMENTO DOS DADOS	36
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS	37
4.1 COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	37
4.2. CONDIÇÕES DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO	38
4.3 UTILIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	40
4.4 OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO CONTÍNUO E SEGURANÇA	41
4.5 INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	42
4.6 GARANTIAS CONSTITUCIONAIS	43
4.7 TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DE VIDA	45
4.8 RELEVÂNCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO	46
5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES	47
REFERÊNCIAS	
APÊNDICES	

1. INTRODUÇÃO

A busca pela QVT adquiriu total importância e tornou-se um ponto estratégico no processo de modernização das organizações nos dias de hoje. Somente agora ela é utilizada como ferramenta de gestão pelas organizações, apesar de sempre ter sido objeto de preocupação da humanidade, como bem exemplifica Vasconcelos (2001, p.23) quando fala que

Os ensinamentos de Euclides (300 a.C.) de Alexandria sobre os princípios da geometria serviram de inspiração para a melhoria do método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo, assim como a Lei das Alavancas, de Arquimedes, formulada em 287 a.C, veio a diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores.

A Qualidade de Vida no Trabalho teve um enfoque maior no século XX, quando muitos pesquisadores realizaram estudos sobre a satisfação, comportamento e a motivação do indivíduo no trabalho, e, mais precisamente, no início dos anos 20 com pesquisas e estudos efetuados na Western Electric Company, em Chicago – EUA, que originaram a Escola de Relações Humanas. (VASCONCELOS, 2001).

Também se pode citar os estudos feitos por Maslow sobre as cinco necessidades fundamentais do indivíduo que são as fisiológicas, segurança, amor, estima e auto-realização – A HIERARQUIA DAS NECESSIDADES; a Teoria X elaborada por Douglas McGregor com base na relação entre recompensa e compromisso no trabalho; os estudos de Frederick Herzberg sobre os fatores higiênicos e motivadores, entre outros.

Dentro das Unidades de Informação, sejam elas bibliotecas, museus, arquivos de documentos, etc., tem-se uma série de atividades executadas de maneira sistemática, e esse é um dos vários motivos que nos faz considerá-las como organizações vivas.

A Biblioteconomia sempre se utilizou conteúdos das teorias administrativas para aplicá-las em suas práticas organizacionais e segundo Vanti (1999, p. 333)

A biblioteca, como uma organização sem fins lucrativos, porém com objetivos bem definidos como a prestação de serviços de informação e o atendimento ao usuário, não poderia deixar de estar atenta às novas formas de gerenciamento e filosofias organizacionais.

Ainda segundo Vanti (1999, p.333) o desenvolvimento de programas e filosofias gerenciais aprimora o ambiente de trabalho, geram estímulos para relacionamentos mais humanos e melhoram a qualidade de vida dos colaboradores.

A partir deste aspecto, destaca-se neste trabalho uma proposta baseada na Qualidade de Vida no Trabalho dentro das equipes de Unidades de Informação, visando principalmente o nível de satisfação nas equipes de trabalho de Unidades de Informação (UI's) no que se refere aos indicadores de QVT apontados no modelo de investigação adotado.

Para um melhor entendimento sobre este estudo, é traçado um esquema estruturado em cinco capítulos, a partir da revisão de literatura e exposição da pesquisa acima citada, como se apresenta a seguir.

O capítulo introdutório trata de uma abordagem preliminar referente ao tema central do estudo, a natureza do problema com as questões da pesquisa, os objetivos do trabalho e a justificativa para a escolha do tema.

O segundo capítulo trata da fundamentação teórica que se divide em três partes: a primeira trata de um histórico simples sobre a QVT; a segunda fala sobre as Unidades de Informação, seus tipos e conceitos; e, a terceira trata do uso de programas de QVT dentro das UI's.

O terceiro capítulo apresenta a metodologia da pesquisa, onde se encontra a classificação do estudo e do método, a área de abrangência, os elementos investigados na pesquisa, a análise descritiva dos indicadores da pesquisa, os procedimentos para a coleta de dados, os instrumentos de coleta de dados, as estratégias de tratamento dos dados e as etapas do desenvolvimento.

Na seqüência, o quarto capítulo mostra a análise e a interpretação dos dados coletados.

E por último, o quinto capítulo apresenta os principais resultados do estudo, as limitações do estudo, bem como as recomendações para implantação de um programa de QVT específico para as equipes de Unidades de Informação, aumentando assim o nível de satisfação de suas equipes.

Para responder à questão central, o estudo se propõe a responder as seguintes questões específicas:

1.1 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA OU OPORTUNIDADE

Muito se discute sobre o tema Qualidade de Vida no Trabalho nos dias de hoje. Porém, sua aplicação nas equipes de Unidades de Informação, sejam elas bibliotecas, arquivos de documentos, museus, etc., é uma temática pouco discutida entre os profissionais desta área.

Existe entre alguns gestores de UI's uma preocupação com a qualidade de vida dos seus colaboradores e com os serviços oferecidos aos seus clientes. Por isso, optou-se por aplicar em seus processos produtivos, programas desvinculados de sistemas formais de certificação, tais como os programas Just-in-Time, Kaisen, Controle de Qualidade Total, Manutenção Produtiva Total e 5S, utilizados como instrumento para aprimorar o ambiente de trabalho em todos os sentidos.

Porém, a utilização destes programas ainda sofre certa resistência. É preciso conscientizar os gestores e responsáveis por UI's, os benefícios da sistematização dos processos de qualidade e a sua responsabilidade em relação a esta questão.

Segundo Medeiros (2002, p.20), em toda organização, seus colaboradores somente estarão comprometidos e motivados com seu trabalho se possuírem uma boa qualidade de vida, e considerando que as Unidades de Informação também são organizações (tanto na sua estrutura física e social, quanto nos serviços que oferece – na relação organização – colaborador – serviço oferecido - cliente), ressalto aqui a necessidade de que os gestores deste tipo de organização empreendam esforços no sentido de atender, de forma mais satisfatória às necessidades físicas, psicológicas, sociais, profissionais e intelectuais de sua equipe (inclusive dele próprio), sintam-se estimulados a produzir de acordo com os objetivos das Unidades de Informação.

Desta forma, este trabalho propõe-se a contribuir para que as Unidades de Informação utilizem-se desta estratégia organizacional, relacionadas à melhoria da qualidade de vida de suas equipes.

Diante do exposto, o problema de pesquisa focalizou a seguinte questão central: **Como se apresenta o nível de satisfação nas equipes de trabalho de Unidades de Informação (UI's) no que se refere aos indicadores de QVT apontados no modelo de investigação adotado?**

Para responder à questão central, o estudo se propõe a responder as seguintes questões específicas:

- ✚ Qual o nível de satisfação dos colaboradores com relação ao seu salário, sua jornada de trabalho e atividades executadas?
- ✚ Qual o nível de reconhecimento e perspectiva de carreira dentro da empresa?
- ✚ Qual o nível de integração social na organização dos colaboradores de UI's?
- ✚ Qual o nível de satisfação dos colaboradores com relação às garantias constitucionais?
- ✚ Quanto o trabalho influencia na vida pessoal dos colaboradores e qual a imagem que eles têm da organização?

1.2 OBJETIVOS

A partir do que já foi exposto, apresenta-se agora o objetivo geral e os objetivos específicos, inicialmente concebidos:

1.2.1 Objetivo Geral

Descrever o nível de satisfação das equipes de trabalho nas Unidades de Informação (UI's) no que se refere aos indicadores de QVT apontados no modelo de investigação adotado.

1.2.2 Objetivos Específicos

E, para garantir o objetivo geral, os seguintes objetivos específicos serão traçados:

- ✚ Avaliar o nível de satisfação dos colaboradores com relação ao seu salário, sua jornada de trabalho e atividades executadas;
- ✚ Avaliar qual o nível de reconhecimento e perspectiva de carreira dentro da organização;
- ✚ Identificar o nível de integração social na organização dos colaboradores de UI's;

- Investigar o nível de satisfação dos colaboradores com relação às garantias constitucionais;
- Verificar o quanto o trabalho influencia na vida pessoal dos colaboradores e qual a imagem que eles têm da organização que trabalham.

1.3 JUSTIFICATIVA

A Qualidade de Vida no Trabalho está sendo um assunto amplamente discutido e se tornando uma grande preocupação dos gestores de todos os setores de desenvolvimento na nossa sociedade. Porém, este é um tema que existe há muito tempo. Segundo Rodrigues apud Moretti (2003, p. 3)

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.

Faz-se necessário agora, o resgate da valorização do ser humano, já que para uma empresa crescer é importante se considerar a qualidade e a excelência no que se faz. Isto é bem esclarecido por Moretti (2003, p.8) quando ela cita que

Os seres humanos precisam de condições, que não são só racionais, para expressar sua capacidade de trabalhar. Eles necessitam de remuneração justa em relação ao que fornecem como trabalho, condições físico-psicológicas propícias e agradáveis ao trabalho, e benefícios sociais além do trabalho que preencha o restante do espaço não ocupado inteiramente pela racionalidade inseparável e necessária à organização. Se não houver uma preocupação com a condição humana global dentro do trabalho, não se poderá entender o que seja QVT, pois o ser humano não é uma simples peça. Na realidade, eles são colaboradores, mas antes de serem, são seres humanos. Isto não significa que, dentro da organização, façam o que quiserem, mas que ao trabalhar, possam ter condições dignas da palavra ser humano.

É importante que se conscientize e sensibilize os colaboradores para a melhoria do seu estilo de vida, proporcionando e estimulando o envolvimento destes e de seus familiares em atividades saudáveis (física e emocionalmente),

desenvolvendo ações nas áreas de lazer, saúde e alimentação. Segundo Moretti (2003, p.2)

Esse capítulo Favorecer o desenvolvimento de um perfil humano condizente com os padrões do paradigma emergente consiste em construir os alicerces para uma organização inteligente e inovadora. Respeitar o trabalhador como "ser humano" significa contribuir para a construção de um mundo mais humano e para um desenvolvimento sustentável. Investimento em qualidade de vida significa investimento no progresso da sociedade e da economia global.

Nas equipes de Unidades de Informação, onde o trabalho é exaustivo e requer habilidades teóricas e práticas de seus colaboradores no atendimento do cliente e na organização e disponibilização de material bibliográfico em diversos suportes, a utilização de um programa de Qualidade de Vida no Trabalho irá criar hábitos e responsabilidades sobre a saúde integral desta equipe, reforçar a habilidade de trabalhar em equipe e criar oportunidades de crescimento pessoal/profissional, individual/coletivo, melhorando a qualidade de vida de seus colaboradores, e, conseqüentemente, da própria organização.

Enfim, avaliar o nível de satisfação nas equipes de trabalho de Unidades de Informação, irá trazer muitos benefícios e um potencial crescimento, tanto para seus colaboradores, quanto para a organização como um todo, pois assim pode-se traçar um melhor desenvolvimento das atividades realizadas dentro dessas organizações.

Em 1950 originou-se uma abordagem sociotécnica em relação à organização do trabalho através de estudos realizados por Eric Trist e seus colaboradores, em Londres, no Tavistock Institute.

Neste mesmo período, Louis Davis e seus colaboradores realizavam nos Estados Unidos, pesquisas para modificar a "linha de montagem", visando tornar a vida dos operários no trabalho mais agradável e satisfatória.

Na década de 60 houve uma maior preocupação com a conscientização dos trabalhadores e o aumento das responsabilidades sociais das organizações, e isso contribuiu para que cientistas e gestores pesquisassem melhores formas de realizar o trabalho.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Esse capítulo apresenta a revisão da literatura sobre as temáticas envolvidas na proposta do estudo, abordando os seguintes tópicos considerados relevantes para o seu desenvolvimento: Qualidade de Vida no Trabalho, citando sua origem, evolução e modelos, algumas Unidades de Informação e suas características e o uso de programas de QVT nestas unidades.

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

2.1.1 Origem e Evolução

Este item trata da origem e evolução do termo Qualidade de Vida no Trabalho sob a visão de alguns autores desta área, enfatizado seu uso desde as primeiras civilizações, os estudos realizados sobre QVT, até se chegar aos dias de hoje.

Rodrigues (2008, p.76) explicita que “já nas primeiras civilizações as preocupações com a forma de execução das tarefas existiam e que vários foram os métodos ou teorias que, aplicados, minimizaram o mal-estar ou esforço físico do trabalhador”. Porém, a QVT só foi estudada como elemento científico a partir dos séculos XVII e XIX, com a sistematização dos métodos de produção.

Em 1950 originou-se uma abordagem sociotécnica em relação à organização do trabalho através de estudos realizados por Eric Trist e seus colaboradores, em Londres, no Tavistock Institute.

Neste mesmo período, Louis Davis e seus colaboradores realizavam nos Estados Unidos, pesquisas para modificar a “linha de montagem”, visando tornar a vida dos operários no trabalho mais agradável e satisfatória.

Na década de 60 houve uma maior preocupação com a conscientização dos trabalhadores e o aumento das responsabilidades sociais das organizações, e isso contribuiu para que cientistas e gestores pesquisassem melhores formas de realizar o trabalho.

O termo 'QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO' só foi caracterizado na década de 1970, por Louis Davis, e refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas atividades.

A partir daí, desenvolveram-se outras conceituações dentro da abordagem sociotécnica e da democracia organizacional.

Atualmente o conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho, e tem sido utilizada tanto como indicador das experiências humanas dentro das organizações, como do grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho.

E isso vai de acordo com Chiavenatto (2004, p.448) quando ele diz que

A QVT 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.

Chiavenatto (2004, p.442) também explica que para se obter níveis elevados de produtividade é necessário que a organização seja constituída de colaboradores motivados, que participem ativamente da execução das atividades, e que sejam adequadamente recompensados pelas suas contribuições, mostrando que para uma organização obter êxito com seu cliente externo, ela precisa antes satisfazer as necessidades dos seus colaboradores, responsáveis pelo produto ou serviço oferecido.

Par que a QVT fosse estudada, vários modelos foram desenvolvidos pelos seus estudiosos, modelos estes que foram, e são até hoje, instrumentos de estudo sobre esta área.

2.1.2 Modelos de QVT

Destacam-se entre os estudiosos de QVT Milkovich e Boudreau; Nadler e Lawler; Hackman e Oldham; Werther e Davis; e Richard Walton – todos amplamente utilizados como referência para diversas pesquisas acadêmicas, especialmente no Brasil.

A seguir, alguns desses modelos desenvolvidos a partir da observação das necessidades dos trabalhadores e das organizações, especificando-se suas características.

2.1.2.1 Milkovich e Boudreau

Para estes autores a QVT parte do reconhecimento de que uma pessoa bem treinada e bem posicionada na empresa está em melhor condição para identificar problemas dificilmente localizáveis com relação à qualidade do produto ou como o trabalho deve ser feito.

Assim, a QVT é essencial na criação de um espírito de cidadania organizacional como nos programas de qualidade total nas organizações.

2.1.2.2 Nadler e Lawler

Para Nadler e Lawler, a QVT está fundamentada em quatro aspectos:

- ✚ Participação dos colaboradores nas decisões.
- ✚ Reestruturação do trabalho através do enriquecimento das tarefas e de grupos autônomos de trabalho.
- ✚ Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional.
- ✚ Melhoria no ambiente de trabalho quanto às condições físicas e psicológicas, horário de trabalho etc.

Estes aspectos demonstram que o ser humano como parte integrante das organizações e mostra a evolução de sua importância, salientando que na medida em que esses aspectos são incrementados haverá uma melhora na organização.

2.1.2.3 Hackman e Oldhan

Para Hackman e Oldhan, as dimensões do cargo são fundamentais na QVT, e estas, produzem estados pessoais e de trabalho que afetam diretamente a qualidade de vida no trabalho.

- VARIEDADE DE HABILIDADES:** O cargo deve requerer várias e diferentes habilidades, conhecimentos e competências do colaborador.
- IDENTIDADE DA TAREFA:** O trabalho deve ser realizado do início até o fim para que a pessoa possa perceber que produz um resultado palpável.
- SIGNIFICADO DA TAREFA:** A pessoa deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz conseqüências e impactos sobre o trabalho das outras.
- AUTONOMIA:** A pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as atividades, autonomia própria e independência para desempenhá-las.
- FEEDBACK:** Divide-se em dois aspectos.
- **RETROAÇÃO DO PRÓPRIO TRABALHO:** A tarefa deve proporcionar informação de retorno ao colaborador para que ele próprio possa auto-avaliar seu desempenho.
 - **RETROAÇÃO EXTRÍNSECA:** Deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes, a respeito do desempenho na atividade executada.
- INTER-RELACIONAMENTO:** A atividade deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outros colaboradores ou com clientes internos e externos.

Para os autores, as dimensões do cargo oferecem recompensas intrínsecas que produzem a satisfação no cargo e auto-motivam as pessoas para o trabalho.

2.1.2.4 Richard Walton

Walton apud Rodrigues (2008) considera que

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

Para Walton existem oito fatores que afetam a QVT. A seguir, estes fatores e suas respectivas dimensões.

QUADRO 01 – Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho segundo Walton

FATORES DE QVT	DIMENSÕES
1 - Compensação justa e adequada	- Salário adequado ao trabalhador; - Compatibilidade interna; - Compatibilidade externa.
2 - Condições de segurança e saúde no trabalho	- Jornada de trabalho; - Ambiente físico (seguro e saudável).
3 - Utilização e desenvolvimento de capacidades	- Autonomia; - Significado da tarefa; - Identidade da tarefa; - Variedade de habilidades; - Retroação e retroinformação.
4- Oportunidades de crescimento contínuo e segurança	- Possibilidade de carreira; - Crescimento profissional; - Segurança do emprego.
5 - Integração social na organização	- Igualdade de oportunidades; - Relacionamentos interpessoais e grupais; - Senso comunitário.
6 - Garantias constitucionais	- Respeito às leis e direitos trabalhistas; - Privacidade pessoal; - Liberdade de expressão; - Normas e rotinas claras da organização.
7 - Trabalho e espaço total de vida	Papel balanceado do trabalho na vida pessoal.
8 - Relevância social da vida no trabalho	- Imagem da empresa; - Responsabilidade social pelos produtos/serviços; - Responsabilidade social pelos empregados.

Fonte: adaptado de CHIAVENATO (1999, p. 393).

Grabarschi (2001, p. 73) trata de uma maneira mais detalhada todos os fatores e dimensões estudadas no modelo de Walton, explicitado a seguir:

A compensação justa e adequada a que se refere Walton trata da satisfação do trabalhador por sua remuneração comparando-se interna e externamente, tanto através da relação feita entre salário e esforço físico ou mental, como pela experiência do trabalhador e a responsabilidade exigida pelo cargo.

Tratando das condições de trabalho, Walton diz que a satisfação do trabalhador está relacionada à empresa adotar horário razoáveis de trabalho, condições de trabalho que reduzam os riscos de doenças e danos físicos.

Quanto a utilização e desenvolvimento de capacidades, o autor refere-se à possibilidade de o trabalhador utilizar seus conhecimentos e aptidões, desenvolver autonomia, obter informações sobre o trabalho que desempenha e o processo produtivo ao qual pertence, lembrando-se que o grau de maturidade do trabalhador,

sua formação e capacidade de tomar decisões e iniciativas determinarão em que nível estes fatores serão considerados.

Walton também focaliza as oportunidades de crescimento contínuo e segurança e procura dar ênfase às limitações diretamente ligadas a educação formal que impedem ou dificultam a ascensão dos colaboradores.

O fator Integração Social no Trabalho é tratado por Walton ao ressaltar a importância das relações interpessoais para verificar o grau de identidade dos trabalhadores com a organização, conseqüentemente, o nível de satisfação destes com a qualidade de vida no trabalho.

As garantias constitucionais é outro fator que garante a qualidade de vida no trabalho, segundo Walton, e está baseado no estabelecimento dos direitos e deveres dos trabalhadores, respeitando as Leis e Direitos Trabalhistas, a privacidade pessoal e a liberdade de expressão.

Em se tratando do fator Trabalho e Espaço Total da Vida, o autor diz que as experiências dos trabalhadores com o trabalho podem interferir, de forma positiva ou negativa, na vida pessoal e social destes, e recomenda a busca do equilíbrio através de esquemas de trabalho e crescimento profissional.

A relevância social na vida do trabalho é tratada por Walton a partir da seguinte premissa citada por Lima apud Grabarschi (2001, p.73): "a forma de agir irresponsável de algumas empresas faz com que muitos trabalhadores passem a depreciar seu trabalho, o que afeta a auto-estima e, por conseqüência, a produtividade".

Este modelo foi escolhido como instrumento de pesquisa por ressaltar todas as dimensões a que se pretende analisar dentro das Unidades de Informação. É o único que enfatiza questões elementares à realização do trabalho priorizando os fatores higiênicos, condições físicas, aspectos relacionados à segurança e à remuneração, sem desconsiderar os demais elementos citados por outros estudiosos.

Nos últimos tempos a preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho também atingiu os gestores e colaboradores de unidades de informação, tratadas detalhadamente a seguir.

2.2 AS UNIDADES DE INFORMAÇÃO

Organizar corretamente os documentos sempre foi uma necessidade, e isto implica em ordená-los segundo um sistema lógico de classificação e conservá-los para que se tenha uma adequação às condições de espaço e tempo.

Cabe a biblioteconomia, considerada uma arte, uma atividade, tratar desta organização, sistematização e conservação.

As Unidades de Informação têm como principal objetivo reunir, preservar e disseminar a informação, tornando-a acessíveis a toda sociedade.

Existem vários tipos de Unidades de Informação, desde bibliotecas, arquivos de documentos, museus, etc. Neste trabalho, somente os dois primeiros serão citados, por se tratarem de objetos de estudo.

2.2.1 Bibliotecas

As bibliotecas, entre tantos tipos e funções, desempenham um papel importante na disseminação, organização e guarda de informações, sendo considerada, entre muitos, como parte essencial numa organização, seja ela pública ou privada.

Fonseca (1992, p.59) mostra claramente que a biblioteca tem uma grande importância, pois traz na sua essência, o dever de guardar e preservar o conhecimento gerado através dos tempos, como se pode ver nesta conceituação

A palavra biblioteca vem do grego bibliothéke, através do latim bibliotheca, tendo como raiz biblion etheke. A primeira... significa livro, apontando como raiz latina liber, para a entrecasca de certos vegetais com a qual se fabricava o papel na antigüidade. Théke, por sua vez, é qualquer estrutura que forma um invólucro protetor: cofre, estojo, caixa, estante, edifício.

Com a invenção da imprensa os livros tornaram-se mais acessíveis e aumentou também o número de pessoas que sabia ler. Somente no século XX é que surgem, na maioria dos países, bibliotecas públicas e gratuitas abertas a todas as pessoas.

As bibliotecas hoje são imprescindíveis para a formação e o desenvolvimento intelectual de uma sociedade.

Existem vários tipos de biblioteca, de acordo com os diversos tipos de usuários e necessidades de informação. Esta diversidade foi surgindo com o tempo, pois à medida que aumentava o acesso das pessoas aos livros, havia também o desenvolvimento do hábito de leitura e a necessidade de constante atualização nas diversas áreas do conhecimento.

A biblioteca infantil é a primeira biblioteca de nossas vidas, e tem caráter de lazer.

As bibliotecas escolares são consideradas por muitos como um complemento da escola e tem como funções aumentar a cultura do aluno nos diferentes níveis - ser agente educacional - e proporcionar seu desenvolvimento social e intelectual e tem como objetivos: tornar-se um campo para exploração e enriquecimento cultural; difundir a boa leitura; orientar no uso do livro, visando à pesquisa e à educação individual; criar um ambiente favorável à formação do hábito da leitura e estimular a apreciação literária.

Prado (1992, p. 21) mostra que "as bibliotecas públicas são organizações básicas para o processo de educação, cultura e informação de um povo", pois contribuem para o desenvolvimento e o enriquecimento pessoal, social, político e econômico de uma comunidade. Assim, esta biblioteca atinge o máximo de seus objetivos, que são: estimular o hábito de leitura, preservar o acervo e inteirar a todos sobre os problemas sociais ocorridos nesta comunidade.

A biblioteca universitária faz parte de uma organização de ensino superior e através da citação abaixo se pode perceber sua ligação com esta organização.

A biblioteca universitária nada mais é que uma universidade em si mesma... Desde os mais remotos tempos a universidade e a biblioteca, trabalhando na mais íntima reciprocidade, têm desempenhado a importantíssima função de preservar e disseminar o conhecimento.

(PRADO, 1992, p. 13)

As bibliotecas especiais são organizações criadas para dar a possibilidade para pessoas portadoras de alguma deficiência, tipo cegueira ou surdez, entrarem

em contato com as informações dos documentos, através do Braille, ou de outro tipo de linguagem utilizada para integração social destes indivíduos.

A biblioteca especializada surgiu da necessidade de algumas organizações, organizarem as informações de um determinado campo de assunto e assuntos correlatos do conhecimento humano, e servem basicamente aos pesquisadores e colaboradores destas organizações.

Alem das bibliotecas, destacam-se outros tipos de unidades de informação, entre elas o arquivo de documentos, tratado mais detalhadamente a seguir, configurando-se também como objeto de estudo.

2.2.2 Arquivo de Documentos

Os arquivos tratam os documentos segundo a importância que lhe é atribuída pelas organizações a que eles pertencem, tornando-se parte importante na tomada de decisão dos gestores destas organizações.

Segundo Camargo (1996, p.5) arquivo é o conjunto de documentos que, independentemente da natureza ou do suporte, são reunidos por acumulação ao longo das atividades de pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas.

Os arquivos de documentos têm por finalidade a racionalização da produção documental e a uniformização de procedimentos quanto ao recebimento, registro, produção, expedição, tramitação, consulta, empréstimo, classificação, indexação, arquivamento, avaliação, preservação e reprodução do conjunto de documentos, organicamente acumulados, produzidos ou recebidos por uma organização, em decorrência do exercício de suas atividades, bem como a aquisição, seleção, disponibilização e disseminação da produção bibliográfica de interesse dos técnicos e do público em geral.

Segundo Martins (2005, p.13) os tipos de arquivos são:

• Públicos (federal, estadual, municipal)

• Privados:

- Institucional (empresas, escolas, igrejas, sociedades, clubes, associações).

- Pessoais (fotos de família, cartas, originais de trabalhos, etc.).

✚ Especiais: guardam e organizam documentos cujas informações são registradas em suportes diferentes do papel: discos, filmes, fitas, etc.

✚ Especializados: guardam documentos gerados por atividades muito especializadas como os Arquivos Médicos, de Imprensa, de Engenharia, Literários e que muitas vezes precisam ser organizados com técnicas e com materiais específicos.

A seguir tem-se o uso de programas de Qualidade de Vida no Trabalho utilizados como instrumento de qualidade pelos gestores e colaboradores de Unidades de Informação.

2.3 O USO DE PROGRAMAS DE QVT EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO

Cada vez mais a qualidade de vida vem sido reconhecida como uma ferramenta importante para o desempenho das equipes de unidades de informação.

Segundo Vergueiro (2002, p.3)

A partir da última década do século 20, assistiu-se também a um progressivo aumento de interesse pelo assunto na literatura especializada em biblioteconomia, com fascículos de periódicos da área integralmente dedicados à problemática da qualidade.

Já existem trabalhos que tratam da utilização de programas de 5S, de Gestão Participativa, de Qualidade de Vida no Trabalho e sistemas de Qualidade Total (através das normas série NBR ISO 9000/94) nas Unidades de Informação, porém, pouco se vê sobre a adequação de UI's aos modelos de QVT, ou, pesquisas avaliando os níveis de satisfação dos seus colaboradores considerando as dimensões de qualquer um destes modelos.

Esta adequação ocorre como parte integrante de processos de desenvolvimento nas organizações, visando a melhoria do desempenho nas atividades executadas por seus colaboradores, e em consequência disto, uma melhor qualidade dos serviços oferecidos.

Os gestores de UI's são 'peças-chave' para este desenvolvimento ser efetivado, porém, muitas vezes, eles não estão capacitados, ou, não dispõem de todos os instrumentos necessários, como mostra Araújo ([2002], p. 03) quando ela fala que

Os profissionais que lidam hoje com informação dentro de uma indústria, têm a formação mínima de um curso de graduação. Porém esse profissional muitas vezes está limitado à Unidade de Informação da organização, enquanto a informação dentro de uma organização é gerida em todos os setores. É importante que esse profissional tenha uma visão holística da empresa para tratar e buscar a informação que atenda às necessidades dos clientes completamente. Assim, deverá ter um perfil que contemple capacidade de sistematização de processos, visão ampla de operações complexas e habilidade em gerir essa informação para o segmento industrial em que está inserido.

A importância dos gestores se confirma quando Ramos (1996, p. 1) fala que

Saber gerenciar uma unidade de informação desde o início dos seus trabalhos garante melhor uso de seus recursos, traduzidos em melhores indicadores de qualidade e produtividade. Para que um gestor desempenhe com sucesso o seu papel, é necessário que conheça: a) a verdadeira dimensão de seu trabalho; b) conceitos e ferramentas que o ajudem no desempenho de suas atividades.

Ao se iniciar o processo de implementação de programas de QVT em Unidades de Informação, deve-se considerar a execução das seguintes etapas, abordadas por Soares (2005, p. 45):

1 - Sensibilização – gestores e colaboradores trocam suas respectivas visões sobre o conjunto das condições de trabalho e seus efeitos sobre o funcionamento da organização e buscam juntos os meios de modificá-las.

2 - Preparação – seleção dos mecanismos institucionais necessários à realização do programa, formando-se a equipe do projeto, estruturando os modelos e os instrumentos a serem utilizados.

3 - Diagnóstico – coleta de informações a respeito da natureza e funcionamento do sistema técnico e levantamento do sistema social em termos de satisfação dos trabalhadores envolvidos com relação às suas condições de trabalho.

5 - Concepção e implantação do projeto – com base nas informações colhidas nas etapas anteriores, a equipe do projeto estabelece as prioridades e um cronograma de implantação das mudanças relativas a Tecnologia (métodos de

trabalho, fluxos, equipamentos, etc), as novas formas de organização do trabalho (equipes semi-autônomas autogerenciadas), os métodos de gestão (supervisão, tomada de decisões, controle de execução, etc), as práticas e políticas de pessoal, tais como: formação, treinamento, avaliação, reclassificação, remanejamento e remuneração e o ambiente físico, que engloba a segurança, higiene, fatores de estresse, etc.

Com a execução destas etapas, há a necessidade de se realizar periodicamente uma pesquisa para avaliar a QVT e o nível do clima organizacional.

A seguir, desenvolve-se a metodologia da pesquisa, conceituando todas as suas etapas e instrumentos utilizados para a realização da mesma e análise dos resultados.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DAS EMPRESAS

O presente estudo realizado na BIBLIOTECA CENTRAL ZILA MAMEDE – Universidade Federal do Rio Grande do Norte e no arquivo de documentos da Comp Line Informática, permitindo-se a execução da pesquisa, visando colaborar desta maneira a análise situacional de aspectos relacionados a QVT para futuras implementações nestas Unidades de Informação.

3.1.1 Biblioteca Central Zila Mamede – UFRN

A BCZM é Unidade Suplementar, vinculada à Reitoria, diretamente subordinada ao Reitor. É um órgão central executivo, responsável pela administração, planejamento, coordenação e fiscalização das atividades do Sistema de Bibliotecas – SIBSI da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Tem a missão de fornecer suporte informacional, em todos os formatos, às atividades de ensino, pesquisa e extensão da UFRN.

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

Neste capítulo apresentam-se os diversos elementos da metodologia científica utilizada no presente trabalho. São descritos a caracterização das empresas estudadas, o tipo de pesquisa, o universo e a amostra, os procedimentos no processo de coleta de dados e o tratamento de dados.

Kaplan apud Grabarschi (2001, p.72) dá a dimensão para a atuação da Metodologia:

Entenderei por metodologia o interesse por princípios e técnicas suficientemente gerais para se tornarem comuns a todas as ciências ou a uma significativa parte delas. Alternativamente, são princípios filosóficos ou lógicos suficientemente específicos a ponto de poderem estar particularmente relacionados com a ciência, distinguida de outros afazeres humanos. Assim, os métodos incluem procedimentos como os da formação de conceitos e de hipóteses, os da observação e da medida, da realização de experimentos, construção de modelos e de teorias, da elaboração de explicações e da predição.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DAS EMPRESAS

O presente estudo realizado na BIBLIOTECA CENTRAL ZILA MAMEDE – Universidade Federal do Rio Grande do Norte e no arquivo de documentos da Comp Line Informática, permitindo-se a execução da pesquisa, pretende colaborar desta maneira a análise situacional de aspectos relacionados a QVT para futuras implementações nestas Unidades de Informação.

3.1.1 Biblioteca Central Zila Mamede – UFRN

A BCZM é Unidade Suplementar, vinculada à Reitoria, diretamente subordinada ao Reitor. É um órgão central executivo, responsável pela administração, planejamento, coordenação e fiscalização das atividades do Sistema de Bibliotecas – SISBI da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Tem a missão de fornecer suporte informacional, em todos os formatos, às atividades de ensino, pesquisa e extensão da UFRN.

É dividida em várias seções descritas a seguir:

Diretoria

Vice-Diretoria

Comitê de Usuários

Assessoria Técnica

Secretaria

Coordenação das Bibliotecas Setoriais

Divisão de Serviços Técnicos, dividida entre *Seção de Processos Técnicos*, *Seção de Compras* e *Seção de Seleção e Intercâmbio*.

Divisão de Apoio ao Usuário, dividida entre *Seção de Informação e Referência*, *Seção de Coleções Especiais* e *Seção de Circulação*.

Seção de Comunicação e Programação Visual

Seção de Automação e Estatística

Tem em seu quadro de colaboradores 128 pessoas trabalhando nos setores citados acima.

3.1.2 Comp Line Informática

A Comp Line Informática, empresa com destacada participação no mercado, foi criada em 1996 buscando associar tecnologia e parceria. Neste tempo, a empresa estruturou-se para a prestação de serviços diferenciados e com a qualidade exigida pelo mercado.

Esta empresa trabalha com organização e modernização de acervos documentais, incluindo levantamento da produção documental, indexação e transcrição de dados, digitalização e outros serviços.

Conta, no seu quadro de clientes, com diversas organizações de médio e grande porte, entre elas a COSERN.

Tem sua sede-matriz em Brasília e filiais em Pernambuco e no Rio Grande do Norte, onde somente esta última é objeto de estudo desta pesquisa.

A filial do RN conta com um quadro de 05 colaboradores e 08 estagiários trabalhando na organização, digitalização e guarda dos documentos do arquivo da COSERN, e está situada na Rua Sub-Oficial Farias, n. 277/288, em Parnamirim.

3.2 O TIPO DE PESQUISA

Este trabalho se caracteriza por ser um estudo de caso múltiplo, realizado através de pesquisa quantitativa, do tipo exploratório e descritivo.

Segundo Yin (1994, p. 25)

O estudo de caso é a estratégia de pesquisa mais adequada, quando se busca estudar fenômenos contemporâneos dentro de seu contexto e, ainda, quando o pesquisador tem pouco ou nenhum controle sobre os eventos investigados.

Quanto à estratégia, foi adotada para essa pesquisa uma abordagem quantitativa, que segundo Oliveira (2001, p. 53), caracteriza-se pelo "uso de dados estatísticos como centro do processo de análise de um problema e, é frequentemente usada no desenvolvimento de pesquisas descritivas".

A pesquisa do tipo descritiva tem como objetivo principal distinguir características de fenômeno ou de população, ou ainda da relação entre variáveis, e isso se confirma quando Gil (2002, p. 45) diz que

Pesquisas deste tipo são as que se propõem estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade, as condições de habitação de seus habitantes, o índice de criminalidade que aí se registra etc. São incluídas neste grupo as pesquisas que têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população.

Para Minayo (1994, p. 32), a pesquisa exploratória sugere a observação de algumas fases podendo destacar:

- a) escolha do item a ser investigado;
- b) delimitação do problema;
- c) definição do objeto e dos objetivos;

- d) construção do marco teórico-conceitual;
- e) escolha dos instrumentos de coleta de dados;
- f) exploração de campo.

Considerando-se que o objetivo da presente pesquisa é investigar a satisfação dos colaboradores das Unidades de Informação da Biblioteca Central Zila Mamede – UFRN e do arquivo de documentos da Comp Line Informática, no que se refere à sua qualidade de vida, esta é a única técnica que permitiria identificar os indicadores mais adequados à situação em estudo e realizar um diagnóstico confiável que possa resultar em sugestões às organizações citadas no que se refere a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho de seus colaboradores.

3.4 COLETA DE DADOS

3.3 UNIVERSO E AMOSTRA

O Universo inclui todos os indivíduos possíveis ou objetos dos quais ou sobre os quais podemos coletar informações para atender aos objetivos da pesquisa. Isto se confirma pelas palavras de Martins (2007, p.31) quando ela fala que

A população/universo é todo aquele conjunto de pessoas, previamente selecionadas por apresentarem características comuns, e que servem de objeto de análise para uma determinada pesquisa.

Para efeito deste estudo, foram escolhidas, de forma intencional, as Unidades de Informação da Biblioteca Central Zila Mamede – UFRN e do arquivo de documentos da Comp Line Informática, motivada pela maior acessibilidade, pretende-se trabalhar com o universo dos colaboradores destas UI's em Natal/RN.

Conforme defende Ribeiro apud Martins (2007, p. 32) “a amostragem constitui uma estratégia que permite reduzir custos de deslocação, permite também coletar dados num curto espaço de tempo, e, ao mesmo tempo, obter-se dados mais abrangentes”.

Segue na Tabela 02, a composição da amostra para cada um dos grupos pesquisados.

Nº	APRESENTATIVAS
01	Considero meu salário adequado, comparado com as tarefas e
02	
03	Considero meu salário adequado comparado com outras empresas

Tabela 02 – Número de Colaboradores

UNIDADES DE INFORMAÇÃO	UNIVERSO	AMOSTRA
Biblioteca Central Zila Mamede	128	10
Arquivo de Documentos da Comp Line Informática	13	8

Fonte: Elaboração própria, 2009.

3.4 COLETA DE DADOS

O instrumento escolhido para a obtenção de dados foi o questionário, definido por Roesch (1999, p.142) como um “instrumento de coleta de dados que busca mensurar alguma coisa”. A razão pela escolha do questionário se justifica por se tratar de um recurso simples e objetivo e que pode ser aplicado a um grupo grande de profissionais, de diferentes organizações, os quais, normalmente, não possuem muito tempo livre para atender aos pesquisadores.

As 42 questões do tipo fechadas, de auto-preenchimento e de caráter anônimo, foram elaboradas a partir da construção teórica sobre a qualidade de vida no trabalho, segundo o modelo de Walton, onde se explorou os significados dos oito aspectos do modelo relacionados ao ambiente do trabalho.

Este questionário foi dividido em 08 blocos de acordo com as dimensões definidas por Richard Walton. A seguir, observa-se esses blocos e suas respectivas perguntas.

COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	BLOCO 1	
	Nº	AFIRMATIVAS
	01	Considero meu salário adequado, comparado com as tarefas e funções que exerço
	02	Minha remuneração é equivalente as pessoas de mesmo cargo que o meu
	03	Considero meu salário adequado comparado a outras empresas do ramo

BLOCO 2

	Nº	AFIRMATIVAS
CONDIÇÕES DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO	04	O tempo de duração de minha jornada de trabalho é considerado suficiente para a realização de todas as minhas tarefas
	05	Costumo trabalhar além da minha jornada de trabalho
	06	Sinto-me prejudicado, de alguma forma, pela extensão da minha jornada de trabalho
	07	Minha jornada de trabalho é cansativa e/ou estressante
	08	Minha empresa desenvolve iniciativas para me ajudar a superar ou aliviar o cansaço e o stress de minha rotina
	09	Sinto-me seguro e saudável em meu ambiente de trabalho

BLOCO 3

	Nº	AFIRMATIVAS
UTILIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	10	Tenho autonomia para executar meu trabalho
	11	A cobrança pelo meu desempenho e pelos resultados do meu trabalho é adequada ao meu grau de responsabilidade por estes resultados
	12	Sinto-me realizado e feliz com a minha atividade profissional
	13	Meu trabalho é importante e gratificante para mim, independente da remuneração que obtenho
	14	Meu trabalho exige de mim diferentes conhecimentos e habilidades
	15	Meu trabalho torna-se atraente quando o executo, pois me apresenta desafios
	16	Meu trabalho me dá oportunidade de utilizar todo o meu potencial, habilidades e conhecimentos
	17	Meu trabalho é repetitivo e rotineiro
	18	As informações relativas ao meu desempenho são suficientes e no tempo correto para a melhoria do meu desempenho
	19	O fluxo de informações da empresa é adequado para a melhor realização do meu trabalho

BLOCO 4

	Nº	AFIRMATIVAS
OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO CONTÍNUO E SEGURANÇA	20	As possibilidades de ascensão da empresa estão de acordo com minhas expectativas
	21	Considero os critérios utilizados pela empresa para promoção de colaboradores justos e adequados
	22	Considero o investimento feito pela empresa em meu treinamento, adequado em quantidade e qualidade
	23	Os treinamentos realizados na minha empresa contribuem para o meu desenvolvimento profissional como um todo e não apenas para execução de minhas tarefas
	24	A empresa me estimula a estar sempre estudando
	25	Sinto-me seguro em meu emprego

2.3 ELEMENTOS INVESTIGADOS NA PESQUISA

BLOCO 5

	Nº	AFIRMATIVAS
INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	26	Vejo algum tipo de preconceito e/ou discriminação na minha empresa
	27	Existe na minha empresa o favorecimento em oportunidades de carreira por motivos não profissionais ou não vinculados a competência/desempenho
	28	Considero bom o meu relacionamento com meus colegas
	29	Considero bom o relacionamento dos superiores com os subordinados da minha empresa
	30	Considero bom o espírito de equipe, comprometimento e colaboração entre os colaboradores
	31	Considero os momentos juntos (reuniões, viagens, etc...) agradáveis e produtivos

BLOCO 6

	Nº	AFIRMATIVAS
GARANTIAS CONSTITUCIONAIS	32	Todos os meus direitos trabalhistas são respeitados e cumpridos pela empresa
	33	A empresa respeita minha privacidade e vida pessoal, desde que não interfira no meu trabalho
	34	Sinto-me à vontade para fazer críticas e sugestões sem medo de receber alguma punição
	35	Minhas opiniões são aproveitadas e valorizadas pelos meus superiores
	36	As normas e rotinas da empresa são claras e bem definidas

BLOCO 7

	Nº	AFIRMATIVAS
TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DE VIDA	37	Meu trabalho influencia ou prejudica minha vida familiar
	38	O tempo que eu dedico ao lazer, família e atividades sociais é adequado
	39	A empresa me possibilita um equilíbrio satisfatório entre o trabalho e minha vida pessoal

BLOCO 8

	Nº	AFIRMATIVAS
RELEVÂNCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO	40	Tenho orgulho de dizer onde trabalho
	41	Minha empresa é bem vista e tem prestígio junto a comunidade local e/ou mundial
	42	Trabalhar nesta empresa me confere prestígio e respeito junto ao mercado e a sociedade

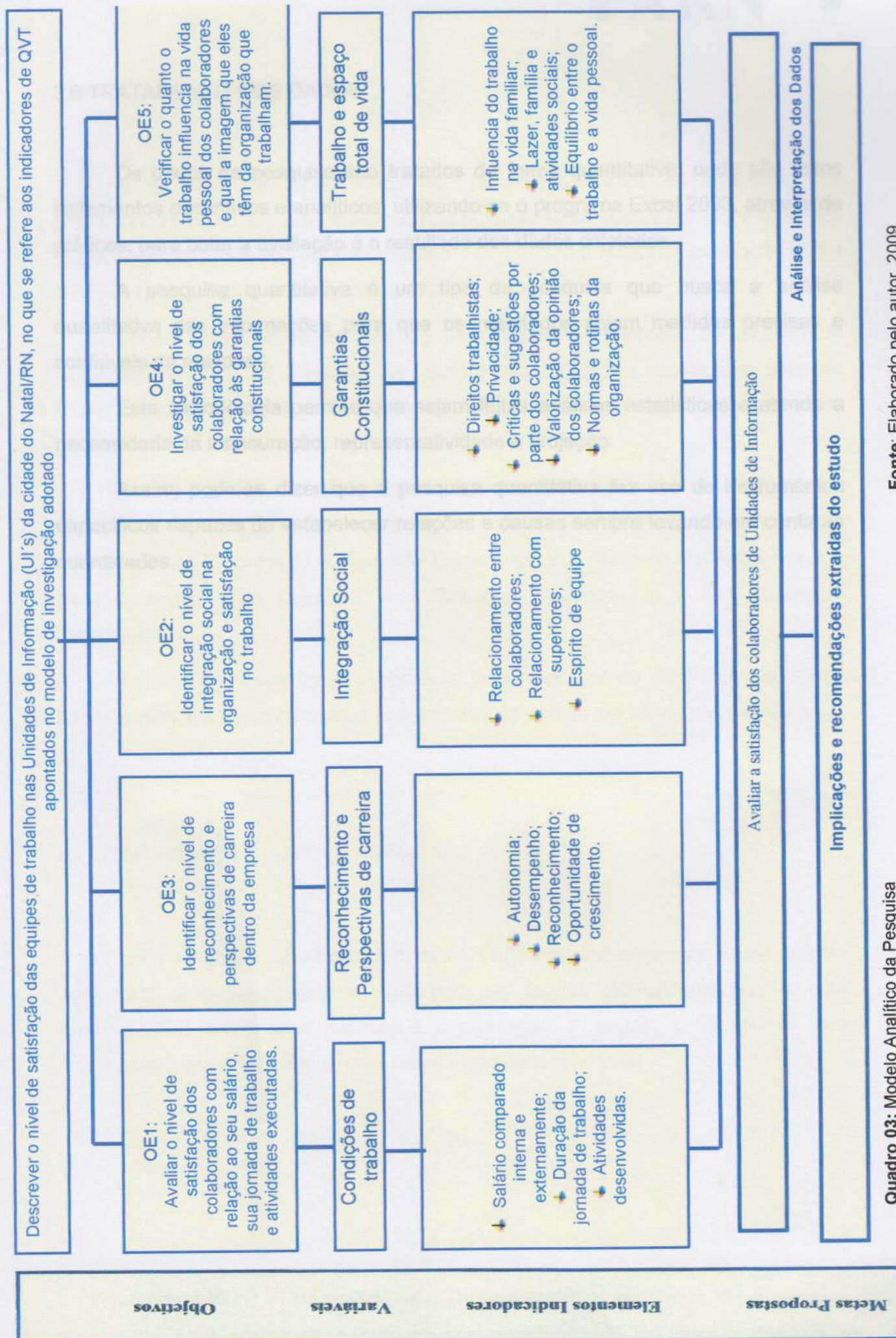
3.5 ELEMENTOS INVESTIGADOS NA PESQUISA

Nesta pesquisa, investigou-se o nível de satisfação nas equipes de trabalho de Unidades de Informação (UI's) na cidade de Natal/RN, tomando-se como ponto de partida os indicadores de QVT apontados no modelo de investigação de Richard Walton.

Para Marconi e Lakatos (2005), as variáveis de pesquisa podem ser consideradas como uma classificação ou medida; um conceito ou constructo que contém ou apresenta valores; um aspecto, propriedade ou fator, discernível em um objeto de estudo e passível de mensuração; os valores que são adicionados ao conceito, constructo ou conceito operacional, para transformá-lo em variável.

Dessa forma, identificou-se, no referencial teórico pesquisado, uma série de variáveis consideradas como intervenientes no estudo da satisfação dos colaboradores das Unidades de Informação na cidade de Natal/RN.

À partir dos pensamentos de Marconi e Lakatos (2005), foram definidas as variáveis de análises capazes de rastrear os elementos indicadores que suportam o atendimento dos objetivos específicos da pesquisa, conforme o Quadro 03 - Modelo Analítico da Pesquisa.



3.6 TRATAMENTO DOS DADOS

Os dados da pesquisa são tratados de forma quantitativa, onde são feitos tratamentos descritivos e analíticos, utilizando-se o programa Excel 2003, através de gráficos, para obter a avaliação e o resultado dos dados coletados.

A pesquisa quantitativa é um tipo de pesquisa que busca a análise quantitativa das informações para que os resultados sejam medidas precisas e confiáveis da realidade.

Esta metodologia permite que sejam feitas análises estatísticas e atende a necessidade da mensuração, representatividade e projeção.

Assim, pode-se dizer que a pesquisa quantitativa faz uso de instrumentos específicos capazes de estabelecer relações e causas sempre levando em conta as quantidades.

Assim, para cada um dos objetivos pretendidos nesta pesquisa, estudados nas organizações, as respostas dos questionários podem ser assim representadas:

4.1 COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA

Esta dimensão demonstra o nível de satisfação dos empregados em relação aos seus rendimentos comparados com as tarefas desempenhadas, e com remunerações externas e internas à organização. A seguir, o Gráfico 01 que representa o grau de concordância sobre a compensação justa.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste item são apresentados os resultados obtidos na aplicação dos questionários, junto aos colaboradores das equipes de Unidades de Informação, em forma de gráficos e interpretações escritas. Tanto a forma quanto a ordenação têm a finalidade de facilitar a visualização dos dados obtidos.

Tendo como referencial teórico as dimensões e fatores do modelo de Qualidade de Vida no Trabalho de Richard Walton, foram construídas diversas frases que buscavam refletir diferentes aspectos relacionados ao trabalho, segundo as dimensões e fatores deste modelo teórico.

No questionário, os colaboradores deveriam se colocar em concordância ou discordância a cada uma das 42 afirmativas com a qual se deparavam, utilizando uma escala de 5 pontos (1 = Discordo Totalmente; 2 = Discordo Parcialmente; 3 = Nem Concordo Nem Discordo, 4 = Concordo Parcialmente e 5 = Concordo Totalmente).

Assim, para cada um dos objetivos pretendidos nesta pesquisa, estudados nas organizações, as respostas dos questionários podem ser assim representadas:

4.1 COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA

Esta dimensão demonstra o nível de satisfação dos empregados em relação aos seus rendimentos comparados com as tarefas desempenhadas, e com remunerações externas e internas à organização. A seguir, o Gráfico 01 que representa o grau de concordância sobre a compensação justa.



Gráfico 01: Grau de concordância sobre compensação justa e adequada
Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

Este gráfico origina-se da soma dos escores das três primeiras questões do questionário, o qual consta que, 28% dos colaboradores pesquisados, concordam totalmente que exista compensação justa na empresa, ou seja, o salário por eles recebido, se comparados com as funções que desempenham, é satisfatório.

Outros fatores importantes que complementam este quesito são: remuneração equivalente as pessoas de mesmo cargo, cuja maioria das pessoas pesquisadas concordou completamente. Porém, pode-se dizer que 50% dos entrevistados concordam totalmente quando se trata do valor de seu salário em relação a outras empresas do mesmo ramo.

4.2. CONDIÇÕES DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

Tem por objetivo analisar a percepção do colaborador em relação às condições de trabalho como um todo. Abordam-se questões como jornada de trabalho, iniciativas da empresa para aliviar cansaço e stress e segurança e saúde no ambiente de trabalho.

O Gráfico 02 a seguir mostra essa realidade e comprova positivamente que a jornada de trabalho e as atividades executadas equivalem as expectativas dos colaboradores, trazendo índices com concordância.



GRÁFICO 02: Grau de concordância sobre condições de segurança e saúde no trabalho.
Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

Os percentuais acima são resultados da soma dos escores das questões 4 a 09. Assim sendo, a maioria dos entrevistados discorda totalmente ou parcialmente, da existência de boas condições de trabalho para a execução de suas tarefas, representando um percentual acumulado de exatamente 50%. Em destaque as questões referentes ao desenvolvimento de iniciativas para ajudar o colaborador a aliviar o cansaço e o stress da rotina (89%) e saúde e segurança no trabalho (56%).

Por outro lado, uma gama bem representativa ficou neutra nas respostas e acredita que a jornada de trabalho não é cansativa, fator este, mais relevante para constituição deste percentual.

Estas duas dimensões respondem ao primeiro objetivo desta pesquisa que trata da satisfação dos colaboradores com relação ao seu salário, sua jornada de trabalho e atividades executadas.

4.3 UTILIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES

Este tópico tem por objetivo analisar as percepções dos entrevistados, quanto à valorização de seus potenciais, fluxo de informações por parte da empresa com relação ao desempenho dos colaboradores (feedback), assim como, responsabilidade no trabalho que executa, realização profissional, uso do potencial e de habilidades e conhecimentos, e autonomia na tomada de decisão.

O Gráfico 03 mostra os escores das questões 10 a 19, revelando os bons índices de realização profissional, autonomia, onde se pode considerar que dentre os colaboradores pesquisados, temos um potencial acumulado de 61% em concordância com a utilização e desenvolvimento de capacidades.



GRÁFICO 03: Grau de concordância sobre a utilização e desenvolvimento de capacidades
Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

Destacamos, também, sobre a cobrança pelo desempenho e pelos resultados do trabalho dos colaboradores é adequada ao seu grau de responsabilidade por estes resultados, sendo o índice de 72%.

E este mesmo índice aparece na parcela de colaboradores que consideram que seu trabalho lhes exige diferentes conhecimentos e habilidades, sendo que 44% consideram que seu trabalho se torna atraente, pois lhe apresenta desafios.

O índice de 67% dos colaboradores considera que as informações relativas ao seu desempenho são suficientes e no tempo correto para a melhoria do seu desempenho.

Porém, 72% dos colaboradores consideram seu trabalho é repetitivo e rotineiro.

4.4 OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO CONTÍNUO E SEGURANÇA

Tem por finalidade verificar se a organização dá oportunidade de crescimento profissional aos colaboradores, treinamento, desenvolvimento profissional e segurança no emprego.

O Gráfico 04 trata do escore das questões de 20 a 25, que fala da oportunidade de crescimento e segurança que os colaboradores têm em relação ao seu emprego, destacando que 33% discordam totalmente quando se trata das possibilidades de ascensão na empresa.



GRÁFICO 04: Grau de concordância sobre as oportunidades de crescimento contínuo e segurança
Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

Além disso, se pode destacar que 56% dos colaboradores sentem-se seguros em seu emprego, enquanto que somente 39% consideram o investimento feito pela empresa em treinamento para colaboradores, adequado em quantidade e qualidade.

Pode-se destacar também que 50% consideram que os treinamentos realizados na empresa contribuem para o seu desenvolvimento profissional como um todo e não apenas para execução de suas tarefas

Estas duas dimensões respondem ao segundo objetivo desta pesquisa, e trata de identificar o nível de reconhecimento e perspectivas de carreira dentro da empresa, mostrando que, apesar de alguns itens estarem em totalmente em desacordo, a maioria dos colaboradores vêem a organização que trabalham como uma oportunidade de crescimento contínuo e que seus gestores utilizam e apóiam o desenvolvimento de suas capacidades.

4.5 INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO

A integração social no trabalho é fundamental na constituição de um bom ambiente de trabalho.



GRÁFICO 05: Grau de concordância sobre a integração social na organização
Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

O Gráfico 05 demonstra o escore das questões de 26 a 31, que fala da integração social no trabalho na percepção do colaborador, do seu relacionamento com superiores e com outros colaboradores enquanto equipe, e dos momentos de convivência fora do local de trabalho, destacando que 94% dos colaboradores consideram bom o seu relacionamento com os colegas e que 89% consideram bom o relacionamento dos seus superiores com os subordinados da sua empresa.

Verifica-se que 61% dos colaboradores consideram bom o espírito de equipe, comprometimento e colaboração entre os colaboradores e que 50% não vêem nenhum tipo de preconceito e/ou discriminação na empresa em que trabalham.

Porem, 50% dos colaboradores percebe a existência de favorecimento em oportunidades de carreira por motivos não profissionais ou não vinculados a competência/desempenho em sua empresa.

GRÁFICO 05
Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

E 56% consideram os momentos juntos (reuniões, viagens, etc...) agradáveis e produtivos.

Esta dimensão responde ao terceiro objetivo desta pesquisa, e trata de identificar o nível de integração social na organização dos colaboradores de Unidades de Informação. Pode-se perceber, através dos índices descritos acima, que existe integração social entre os colaboradores e que esta interfere diretamente no comprometimento do trabalho.

Além disso, 76% dos colaboradores consideram que as normas e rotinas da empresa são claras e bem definidas.

4.6 GARANTIAS CONSTITUCIONAIS

Esta dimensão responde ao quarto objetivo, e trata de avaliar o nível de satisfação dos colaboradores com relação às garantias constitucionais que as

empresas oferecem.

Busca-se, nesta dimensão, verificar a percepção dos colaboradores quanto ao cumprimento de direitos trabalhistas, de privacidade e vida pessoal e clareza de normas e rotinas da organização.

O Gráfico 06 trata do escore das questões de 32 a 36, que trata de direitos trabalhistas, enfatizando que 78% dos colaboradores consideram que os seus direitos trabalhistas são respeitados e cumpridos pela empresa e que 89% destes, consideram que a empresa respeita sua privacidade e vida pessoal, desde que estas não interfiram no seu trabalho.

4.7 TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DE VIDA

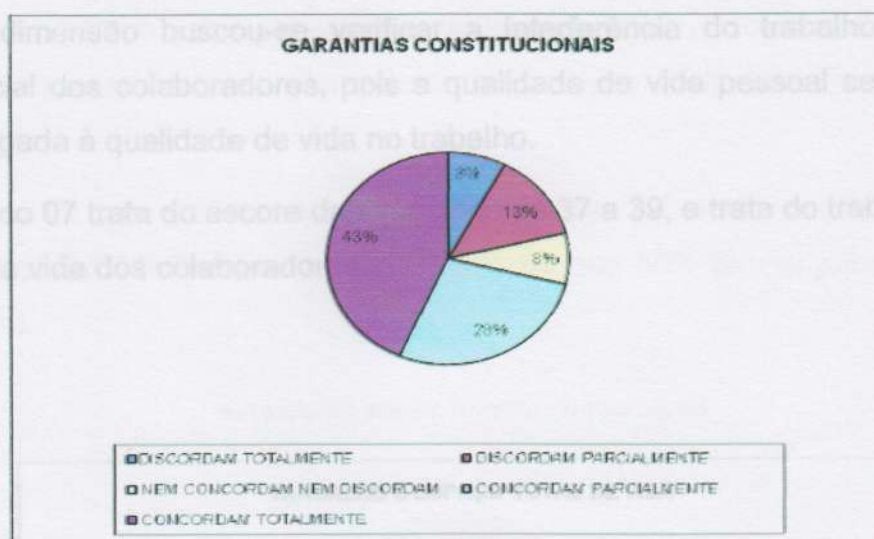


GRÁFICO 04: Grau de concordância sobre as garantias constitucionais
 Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

Pode-se destacar que 61% dos colaboradores sentem-se à vontade para fazer críticas e sugestões sem medo de receber alguma punição e que 50% consideram que suas opiniões são aproveitadas e valorizadas pelos seus superiores.

Alem disso, 78% dos colaboradores consideram que as normas e rotinas da empresa são claras e bem definidas.

Esta dimensão responde ao quarto objetivo, e trata de avaliar o nível de satisfação dos colaboradores com relação às garantias constitucionais que as empresas lhes dão.

Através dos índices descritos acima se avalia que os colaboradores se sentem satisfeitos com as garantias constitucionais que as empresas que eles trabalham lhes dão.

4.7 TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DE VIDA

Nesta dimensão buscou-se verificar a interferência do trabalho na vida pessoal e social dos colaboradores, pois a qualidade de vida pessoal se encontra intimamente ligada à qualidade de vida no trabalho.

O Gráfico 07 trata do escore das questões de 37 a 39, e trata do trabalho e do espaço total de vida dos colaboradores.



GRÁFICO 07: Grau de concordância sobre o trabalho e o espaço total de vida
Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

Mostra que os índices das três questões abordadas estão nivelados, pois em todos os assuntos abordados, 67% dos colaboradores consideram que seu trabalho não influencia e nem prejudica sua vida familiar, que o tempo que dedicam ao lazer, família e atividades sociais é adequado e que a empresa em que trabalham lhes possibilita um equilíbrio satisfatório entre seu trabalho e sua vida pessoal.

Somente 6% dos colaboradores não quis emitir nenhuma opinião sobre as questões abordadas.

4.8 RELEVÂNCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO

Tem como ponto principal verificar a imagem que o colaborador faz da Organização e envolve fatores que trazem ao trabalho status por participar da Organização.

O Gráfico 08 trata do escore das últimas questões (40 a 42), que fala sobre a relevância social da vida no trabalho, considerando que 50% têm orgulho de dizer onde trabalham.



GRÁFICO 08: Grau de concordância sobre a relevância social da vida no trabalho
Fonte: Dados da pesquisa, 2009.

Os colaboradores (56%) consideram que a empresa que trabalha é bem vista e tem prestígio junto à comunidade local e/ou mundial, e esse pode ser um dos motivos que fazem com que os colaboradores têm orgulho de dizer onde trabalham.

Ao serem questionados quanto à imagem da empresa, 44% consideram que trabalhar nesta empresa lhe confere prestígio e respeito junto ao mercado e a sociedade.

Assim pode-se confirmar que a imagem da organização perante a percepção dos colaboradores é mediana.

Estas duas últimas dimensões respondem ao quinto objetivo, e trata de identificar o quanto o trabalho influencia na vida pessoal dos colaboradores e qual imagem estes têm da organização em que trabalham.

5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

A presente monografia abordou o tema Qualidade de Vida no Trabalho, assunto que vem sendo muito discutido nos últimos tempos e que tornou-se uma preocupação para os gestores de todo tipo de organização, pois essa questão reflete na produtividade e no atendimento ao cliente.

A Qualidade de Vida no Trabalho busca integrar o colaborador ao ambiente em que trabalha, a fim de que haja um equilíbrio entre a sua vida pessoal e profissional.

Vale ressaltar que esta monografia procurou identificar o nível de Qualidade de Vida no Trabalho existente nas equipes de Unidades de Informação na cidade do Natal/RN, analisando as percepções dos colaboradores destas equipes, através das dimensões do modelo de Richard Walton.

O modelo de Richard Walton (1973), entre os vários outros apresentados nesta monografia, é o que melhor apresenta questões elementares à realização do trabalho, dando ênfase aos fatores higiênicos, condições físicas, aspectos relacionados à segurança no trabalho, juntamente com a remuneração adequada, etc.

Esta pesquisa também é uma contribuição para os estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho dentro das Unidades de Informação, e busca mostrar de que modo o modelo de Walton, citado por Chiavenatto (1999), cabe perfeitamente para identificar o nível de QVT nas UI's, através de um conjunto de variáveis, caracterizadas por meio de perguntas feitas diretamente aos colaboradores destas equipes de trabalho.

Devido à confiabilidade das respostas obtidas pelos questionários, pode-se afirmar que a Qualidade de Vida no Trabalho Unidades de Informação analisadas é razoável, devido ao equilíbrio encontrado entre os tópicos apresentados por Walton.

Essa questão resolve o problema da pesquisa, inicialmente apresentado neste trabalho, que era analisar o nível de QVT nas equipes de trabalho de Unidades de Informação.

Através da pesquisa aplicada sobre QVT, foi possível apontar algumas variáveis que interferem diretamente na satisfação dos colaboradores. São elas: condições de trabalho, reconhecimento e perspectivas de carreira, integração social, garantias constitucionais e trabalho e espaço total de vida.

A primeira variável é classificada pelos colaboradores como insatisfatória, pois, as organizações não têm nenhuma iniciativa para ajudá-los a aliviar o cansaço e o stress da rotina; a segunda variável, reconhecimento e perspectiva de carreira, é percebida de forma positiva, pois a grande maioria dos colaboradores considera que seu trabalho lhes exige diferentes conhecimentos e habilidades, bem como lhes apresenta desafios e assim se torna mais atraente; a variável integração social é tratada de forma positiva pelos colaboradores pois a maioria considera bom seu relacionamento com os outros colaboradores e com seus superiores; a quarta variável também é tratada de forma positiva pois todas as questões foram analisadas de forma positiva, com altos índices de concordância; e a última variável, que relaciona trabalho e espaço total de vida, mais uma vez é tratada com positividade pois a maioria dos colaboradores consideram que o seu trabalho não interfere na sua vida pessoal, e mais, eles se orgulham em dizer onde trabalham. Pode-se dizer então, que as organizações estudadas nesta pesquisa devem ter alguma atitude, buscando melhorar as condições de trabalho, no que se refere a saúde e segurança do colaborador.

Diante dos resultados da pesquisa, verifica-se que há um conjunto de intervenções que podem ser aplicadas junto à organização e colaboradores, que poderão melhorar as condições de trabalho dos colaboradores em geral, e que, por sua vez, aumentarão o nível de Qualidade de Vida no trabalho:

- ✚ Pesquisar sobre ações que melhorem os níveis de cansaço e stress, ocasionados pelo trabalho;
- ✚ Implantar o horário de ginástica laboral ou outro serviço de apoio ao colaborador;
- ✚ Divulgar pesquisas e estudos que tratam da diminuição de pequenos problemas de saúde.

Ressalta-se que este estudo de caso se apresenta como uma excelente ferramenta analisadora e reveladora de problemas e soluções, e vêm de encontro

com as necessidade e vontades dos colaboradores, quando se refere a sua Qualidade de Vida no Trabalho.

Contudo, conclui-se que esta monografia pode auxiliar as organizações estudadas, a entender a importância de se ter um bom nível de Qualidade de Vida no Trabalho e a realidade baseada nas percepções dos seus colaboradores. É importante ainda dizer, que existem muitas ações cabíveis e de fácil execução para a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho.

CHIAVENATO, I. Recursos humanos: o capital humano das organizações. 8.ed. São Paulo: Atlas, 2004.

FONSECA, Edson Nery da. Introdução a biblioteconomia. São Paulo: Pioneira, 1992.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2002.

GRABARUCHI, Iovani Valério Sana de Souza. Qualidade de vida no trabalho e sua influência na percepção da qualidade dos serviços: estudo de caso em instituição de

LIMONGI-FRANÇA, A.C. Qualidade de Vida no Trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2003.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas; amostragens e técnicas de pesquisa; elaboração, análise e interpretação de dados. São Paulo: Atlas, 1992.

MARTINS, G de Andrade, LINTZ, Alexandre. Guia para elaboração de monografias e trabalho de conclusão de curso. São Paulo: Atlas, 2007.

MICHAELIS, Moderno Dicionário da Língua Portuguesa. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1998.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.) et al. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 1994.

MORETTI, Silvinha. Qualidade de vida no trabalho X auto-realização humana. Santa Catarina: ICPO, 2003.

nível superior. Florianópolis: UFSC, 2001.

PRADO, Heloisa de Almeida. Organização e administração de bibliotecas. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1992.

Qualidade de vida. Disponível em: <http://www.geocities.com/maioresim/qv1.html>. Acesso em: 20 jul. 2008.

RAMOS, Paulo Beltezar. A gestão na organização de unidades de informação. Ciência da Informação, Brasília, v. 25, n. 1, p. 255-262, maio/ago. 2005. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/cinf/article/viewFile/463/438>. Acesso em: 05 dezembro 2008.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Nelma Camêlo de. Aplicação de sistemas de qualidade em unidades de informação voltadas para o processo industrial. Disponível no site <http://dici.ibict.br/archive/00000793/01/T142.pdf>, acesso em 15 de dezembro de 2009.

CHIAVENATO, I. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 21.ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, I. Recursos humanos: o capital humano das organizações. 8.ed. São Paulo: Atlas, 2004.

FONSECA, Edson Nery da. Introdução a biblioteconomia. São Paulo: Pioneira, 1992.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2002.

GRABARSCHI, Idvani Valério Sena de Souza. Qualidade de vida no trabalho e sua influência na percepção da qualidade dos serviços: estudo de caso em instituição de

LIMONGI-FRANÇA, A.C. Qualidade de Vida no Trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2003.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas; amostragens e técnicas de pesquisa; elaboração, análise e interpretação de dados. São Paulo : Atlas, 1982.

MARTINS, G de Andrade, LINTZ, Alexandre. Guia para elaboração de monografias e trabalho de conclusão de curso. São Paulo: Atlas, 2007.

MICHAELIS, Moderno Dicionário da Língua Portuguesa. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1998.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.) et al. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 1994.

MORETTI, Silvinha. Qualidade de vida no trabalho X auto-realização humana. Santa Catarina: ICPG, 2003.

nível superior. Florianópolis: UFSC, 2001.

PRADO, Heloísa de Almeida. Organização e administração de bibliotecas. Rio de Janeiro : Livros Técnicos e Científicos, 1992.

Qualidade de vida. Disponível em: <http://www.geocities.com/harasim/qvt.html>. Acesso em: 20 jul. 2008.

RAMOS, Paulo Baltazar. A gestão na organização de unidades de informação. Ciência da Informação, Brasília, v. 25, n. 1, p. 256-262, maio/ago. 2005. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/483/438>. Acesso em: 05 dezembro 2008.

RODRIGUES, Marcus Vinícius. Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial. 11. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

ROESCH, S. M. Azevedo. Projetos de estágio e de pesquisa em Administração: guia para estágios, trabalho de conclusão, dissertações e estudos de caso. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

VANTI, Nadia. Ambiente de qualidade em uma biblioteca universitária: aplicação dos 5S e de um estilo participativo de administração. Ciência da Informação, Brasília, v. 28, n. 3, p. 333-339, set./dez 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n3/v28n3a11.pdf>. Acesso em: 10 dezembro 2008.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas, Caderno de Pesquisas em Administração. São Paulo, v. 8, nº 1, p. 23 a 35, jan./mar. 2001.

VERGUEIRO, Waldomiro. Gestão da qualidade em bibliotecas universitária brasileiras: um enfoque na certificação. São Paulo: USP, 2002.

YIN, Robert K. Estudo de Caso: planejamento e métodos. Porto Alegre : Bookman, 1994.

PESQUISA: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Esta pesquisa tem por objetivo analisar o grau de satisfação dos colaboradores de Unidades de Informação na cidade de Natal quanto aos principais fatores determinantes de sua QVT.

A pesquisa é anônima e suas respostas serão totalmente confidenciais.

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

Esta pesquisa é composta por 42 afirmativas e uma escala de 1 a 5 cada questão. Leia com atenção cada frase e responda, sinceramente, cada questão com a opção que melhor expresse sua opinião sobre o assunto, de acordo com a seguinte escala:

1	2	3	4	5
discordo totalmente	discordo parcialmente	concordo nem discordo	concordo parcialmente	concordo totalmente

APÊNDICE

- Marque a resposta colocando "x" dentro do quadro que melhor representa sua opinião sobre a afirmativa.
- Cada questão deverá ter apenas uma resposta.
- Não pule nenhuma questão.
- Caso queira fazer algum comentário, utilize o espaço no final do questionário.

PERFIL SÓCIO-DEMOGRÁFICO

- 1) Sexo: () Masculino () Feminino
- 2) Idade: () 18 anos a 24 anos () 25 anos a 34 anos
() 35 anos a 44 anos () 45 anos a 60 anos
- 3) Estado Civil: () Solteiro(a) () Casado(a) () Divorciado(a) () Viúvo(a)
- 4) Renda Familiar: () Inferior a R\$ 500,00 () Entre R\$ 500,00 e R\$ 999,00
() Entre R\$ 1.000,00 e R\$ 2.999,00 () Mais de R\$ 3.000,00
- 5) Escolaridade: () Fundamental Incompleto () Fundamental Completo
() Médio Incompleto () Médio Completo
() Superior Incompleto () Superior Completo
() Pós-Graduado
- 6) Com quem você mora? () Pais () Sósio(a) () Amigo(a) () Outros
- 7) Função que exerce dentro da empresa: _____

PESQUISA: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Esta pesquisa tem por objetivo analisar o grau de satisfação dos colaboradores de Unidades de Informação na cidade de Natal quanto aos principais fatores determinantes de sua QVT.

A pesquisa é **anônima** e suas respostas serão totalmente confidenciais.

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

Esta pesquisa é composta por 42 afirmativas e uma escala de 1 a 5 cada questão. Leia com atenção cada frase e responda, sinceramente, cada questão com a opção que melhor expresse sua opinião sobre o assunto, de acordo com a seguinte escala:

1	2	3	4	5
↑	↑	↑	↑	↑
discordo totalmente	discordo parcialmente	não concordo nem discordo	concordo parcialmente	concordo totalmente

- Marque a resposta colocando "x" dentro do quadro que melhor representa sua opinião sobre a afirmativa.
- Cada questão deverá ter apenas uma resposta.
- Não pule nenhuma questão.
- Caso queira fazer algum comentário, utilize o espaço no final do questionário.

PERFIL SÓCIO-DEMOGRÁFICO

- 1) Sexo: () Masculino () Feminino
- 2) Idade: () 18 anos a 24 anos () 25 anos a 34 anos
() 35 anos a 44 anos () 45 anos a 60 anos
- 3) Estado Civil: () Solteiro(a) () Casado(a) () Divorciado(a) () Viúvo(a)
- 4) Renda Familiar: () Inferior a R\$ 500,00 () Entre R\$ 500,00 e R\$ 999,00
() Entre R\$ 1.000,00 e R\$ 2.999,00 () Mais de R\$ 3.000,00
- 5) Escolaridade: () Fundamental Incompleto () Fundamental Completo
() Médio Incompleto () Médio Completo
() Superior Incompleto () Superior Completo
() Pós- Graduated
- 6) Com quem você mora? () Pais () Sozinho () Amigos () Outros
- 7) Função que exerce dentro da empresa: _____

BLOCO 1 - COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA

Nº	AFIRMATIVAS	1	2	3	4	5
01	Considero meu salário adequado, comparado com as tarefas e funções que exerço					
02	Minha remuneração é equivalente as pessoas de mesmo cargo que o meu					
03	Considero meu salário adequado comparado a outras empresas do ramo					

BLOCO 2 - CONDIÇÕES DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

Nº	AFIRMATIVAS	1	2	3	4	5
04	O tempo de duração de minha jornada de trabalho é considerado suficiente para a realização de todas as minhas tarefas					
05	Costumo trabalhar além da minha jornada de trabalho					
06	Sinto-me prejudicado, de alguma forma, pela extensão da minha jornada de trabalho					
07	Minha jornada de trabalho é cansativa e/ou estressante					
08	Minha empresa desenvolve iniciativas para me ajudar a superar ou aliviar o cansaço e o stress de minha rotina					
09	Sinto-me seguro e saudável em meu ambiente de trabalho					

BLOCO 3 - UTILIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES

Nº	AFIRMATIVAS	1	2	3	4	5
10	Tenho autonomia para executar meu trabalho					
11	A cobrança pelo meu desempenho e pelos resultados do meu trabalho é adequada ao meu grau de responsabilidade por estes resultados					
12	Sinto-me realizado e feliz com a minha atividade profissional					
13	Meu trabalho é importante e gratificante para mim, independente da remuneração que obtenho					
14	Meu trabalho exige de mim diferentes conhecimentos e habilidades					
15	Meu trabalho torna-se atraente quando o executo, pois me apresenta desafios					
16	Meu trabalho me dá oportunidade de utilizar todo o meu potencial, habilidades e conhecimentos					
17	Meu trabalho é repetitivo e rotineiro					
18	As informações relativas ao meu desempenho são suficientes e no tempo correto para a melhoria do meu desempenho					
19	O fluxo de informações da empresa é adequado para a melhor realização do meu trabalho					

BLOCO 4 - OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO CONTÍNUO E SEGURANÇA

Nº	AFIRMATIVAS	1	2	3	4	5
20	As possibilidades de ascensão da empresa estão de acordo com minhas expectativas					
21	Considero os critérios utilizados pela empresa para promoção de funcionários justos e adequados					
22	Considero o investimento feito pela empresa em meu treinamento, adequado em quantidade e qualidade					
23	Os treinamentos realizados na minha empresa contribuem para o meu desenvolvimento profissional como um todo e não apenas para execução de minhas tarefas					
24	A empresa me estimula a estar sempre estudando					
25	Sinto-me seguro em meu emprego					

BLOCO 5 - INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO

Nº	AFIRMATIVAS	1	2	3	4	5
26	Vejo algum tipo de preconceito e/ou discriminação na minha empresa					
27	Existe na minha empresa o favorecimento em oportunidades de carreira por motivos não profissionais ou não vinculados a competência/desempenho					
28	Considero bom o meu relacionamento com meus colegas					
29	Considero bom o relacionamento dos superiores com os subordinados da minha empresa					
30	Considero bom o espírito de equipe, comprometimento e colaboração entre os funcionários					
31	Considero os momentos juntos (reuniões, viagens, etc...) agradáveis e produtivos					

BLOCO 6 - GARANTIAS CONSTITUCIONAIS

Nº	AFIRMATIVAS	1	2	3	4	5
32	Todos os meus direitos trabalhistas são respeitados e cumpridos pela empresa					
33	A empresa respeita minha privacidade e vida pessoal, desde que não interfira no meu trabalho					
34	Sinto-me à vontade para fazer críticas e sugestões sem medo de receber alguma punição					
35	Minhas opiniões são aproveitadas e valorizadas pelos meus superiores					
36	As normas e rotinas da empresa são claras e bem definidas					

BLOCO 7 - TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DE VIDA

Nº	AFIRMATIVAS	1	2	3	4	5
37	Meu trabalho influencia ou prejudica minha vida familiar					
38	O tempo que eu dedico ao lazer, família e atividades sociais é adequado					
39	A empresa me possibilita um equilíbrio satisfatório entre o trabalho e minha vida pessoal					

BLOCO 8 - RELEVÂNCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO

Nº	AFIRMATIVAS	1	2	3	4	5
40	Tenho orgulho de dizer onde trabalho					
41	Minha empresa é bem vista e tem prestígio junto a comunidade local e/ou mundial					
42	Trabalhar nesta empresa me confere prestígio e respeito junto ao mercado e a sociedade					