

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

IRENE MONTEIRO DA SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS
SERVIDORES DOS SETORES FINANCEIRO E ORÇAMENTÁRIO DO TRT DA 21ª
REGIÃO EM RELAÇÃO AOS FATORES INTERVENIENTES NA QUALIDADE DE
VIDA NO TRABALHO**

**Natal
2008**

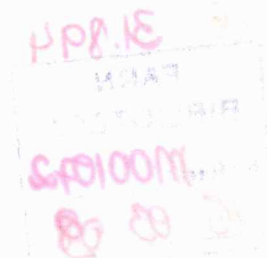
IRENE MONTEIRO DA SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
UMA ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES DOS SETORES FINANCEIRO E
ORÇAMENTÁRIO DO TRT DA 21ª REGIÃO EM RELAÇÃO AOS FATORES
INTERVENIENTES NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Gestão Estratégica de Pessoas da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, como requisito obrigatório para obtenção do título de especialista em Gestão Estratégica de Pessoas.

Orientador: Alysson André Regis de Oliveira, M. Sc.

Natal
2008



**Catálogo na Publicação – Biblioteca da FARN
Setor de Processos Técnicos**

Silva, Irene Monteiro

Qualidade de vida no trabalho: uma análise da percepção dos servidores financeiro e orçamentário do TRT da 21ª região em relação aos fatores intervenientes na qualidade de vida no trabalho. / Irene Monteiro da Silva. – Natal: FARN, 2008.

65 f.

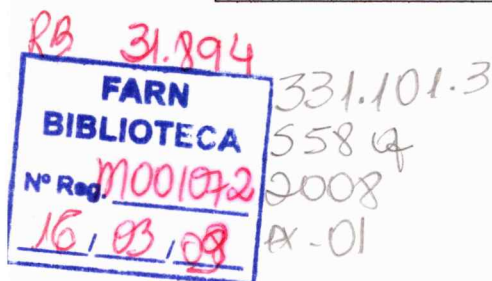
Orientador: Alysson André Regis de Oliveira (Msc.)

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

1. Qualidade de Vida no Trabalho – Monografia. 2. Satisfação no Trabalho – Monografia. 3. Condições de Trabalho – Monografia. 4. Tribunal Regional do Trabalho - 21ª Região - Natal-RN – Monografia. I. Título.

RN/FARN/BC

CDU 331.101.3

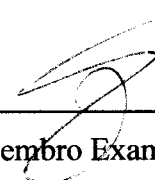


IRENE MONTEIRO DA SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
UMA ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES DOS SETORES FINANCEIRO E
ORÇAMENTÁRIO DO TRT DA 21ª REGIÃO EM RELAÇÃO AOS FATORES
INTERVENIENTES NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Gestão Estratégica de Pessoas da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, aprovada em 16 de 02 de 2009, pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Alysson André Regis, M. Sc.
Orientador



Membro Examinador

Dedico esta monografia:

A Deus que me deu inspiração, saúde e determinação para concluir essa etapa da minha vida;

Às minhas queridas filhas, amigas de todas as horas, a razão do meu viver;

*A J. Fernandes que me trouxe alegria de viver, que chegou no momento certo para plenitude da
minha felicidade.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço,

Em especial, à Liranita, amiga e colega de turma que me motivou a ingressar no curso de pós-graduação e esteve sempre disponível, colaborando na viabilização das tarefas em sala de aula e compartilhando experiências de vida;

À Nilzette, amiga muito especial, pelo apoio logístico e pela confiança de sempre contar com seu apoio nos momentos alegres e tristes;

Ao professor orientador Alysson André Regis, por contribuir com sua dedicação, comprometimento e atenção durante a realização deste trabalho;

Aos professores da FARN que puderam transmitir seus conhecimentos e experiências no decorrer do curso;

Aos colegas de curso pela troca de experiências e amizade construída;

Aos colegas de trabalho, por colaborarem na realização da pesquisa.

RESUMO

O presente estudo foi realizado com a colaboração dos servidores dos setores financeiro e orçamentário do TRT da 21ª Região, através de uma pesquisa exploratória e descritiva para aprofundamento sobre o tema Qualidade de Vida no Trabalho. Teve como objetivo analisar a percepção desses servidores em relação aos fatores intervenientes na QVT, com a finalidade de responder a problemática que originou a pesquisa. O estudo foi fundamentado em vários estudiosos da QVT com linhas de pensamento divergentes em alguns fatores, mas todos fazem considerações semelhantes no que se refere à satisfação e o bem-estar do trabalhador, e em relação ao seu ambiente de trabalho. Na metodologia foi usado o método de estudo de caso, fazendo-se a coleta dos dados por meio de um questionário baseado no modelo de Walton (1973) por ser o que melhor atende às expectativas pretendidas, fornecendo dimensões necessárias para mensurar a QVT. O estudo apresentou resultado positivo na busca dos objetivos propostos, constatando-se que há uma boa percepção dos servidores quanto à QVT na instituição. Diante das limitações do estudo, novos estudos foram recomendados para uma análise mais aprofundada sobre o tema dentro da organização.

Palavras-Chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Administração Pública. Gestão de Pessoas.

ABSTRACT

This study accomplished with the collaboration of workers from financial and budgetary sectors of 21th TRT, through an exploratory and descriptive research on the Quality of Working Life topic. The aim of this study was to analyze the worker's perception of the intervening factors on QWL, to answer the questioning that raised the research. The study was well-founded on many QWL researchers studies which thought lines disagree in some aspects. However, they all do similar considerations on what refers to worker's satisfaction, welfare and work environment. The case study research strategy was used on the methodology, collecting data through a questionnaire based on Walton (1973) model, as it best attended the expectations, and gave the needed dimensions to consider QWL. The study presented positive results on the proposed goals investigation, which proves that workers on the institution have a good perception of QWL. Considering the studies limitations, new studies was recommended to a deep analysis about the theme on the institution.

Keywords: Quality of Working Life. Public Administration. People Management.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Grau de concordância sobre compensação justa e adequada	42
Gráfico 2: Grau de concordância sobre condições de trabalho.....	43
Gráfico 3: Grau de concordância sobre trabalho além da jornada diária.....	44
Gráfico 4: Grau de concordância sobre igualdade de oportunidade.....	45
Gráfico 5: Grau de concordância sobre integração social na empresa.....	45
Gráfico 6: Grau de concordância sobre trabalho e espaço total de vida.....	46
Gráfico 7: Grau de concordância sobre responsabilidade social da empresa pelos serviços.....	47
Gráfico 8: Grau de concordância sobre relevância social do trabalho na vida.....	48

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	9
1.2 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA.....	11
1.2.1 O problema da pesquisa.....	11
1.3 OBJETIVOS.....	12
1.3.1 Objetivo Geral.....	12
1.3.2 Objetivos Específicos.....	12
1.4 JUSTIFICATIVA.....	13
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	16
2.1 EVOLUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	16
2.2 CONCEITOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	21
2.3 PROGRAMAS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	26
2.4 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	28
2.5 A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	32
2.6 GESTÃO DE PESSOAS.....	34
3 METODOLOGIA.....	36
3.1 TIPOS DE PESQUISA.....	36
3.2 POPULAÇÃO-ALVO.....	38
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	38
3.4 TRATAMENTO DOS DADOS.....	39
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	40
5 CONCLUSÕES E SUGESTÕES.....	50
5.1 PROPOSTA PARA INTERVENÇÃO GERENCIAL.....	52
5.2 LIMITAÇÕES DO ESTUDO.....	53
5.3 RECOMENDAÇÕES PARA AS PRÓXIMAS PESQUISAS.....	53
REFERÊNCIAS.....	55
APÊNDICES.....	60

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos as organizações estão percebendo a importância do capital intelectual para o êxito da produtividade e competitividade, tornando-se uma das preocupações dos gestores a qualidade de vida do trabalhador como um dos meios de atingir a eficácia organizacional (GARCIA, 2007).

A qualidade de vida no trabalho hoje pode ser vista como um envolvimento entre pessoas, trabalho e organização, contribuindo para construção de um mundo mais humano e para um desenvolvimento sustentável.

Nas organizações, a qualidade de vida no trabalho vem sendo gerida em diferentes níveis, destacando-se o setor de Gestão de Pessoas como um dos principais atuantes neste campo em razão de lidar mais diretamente com todo corpo organizacional.

Na esfera do Governo Federal vêm-se adotando mudanças e novas políticas de Recursos Humanos. Gil (1994 apud LEITE FILHO; ALMEIDA 2005, p. 1) considera que “os empregados passam muitas horas dentro da empresa. Se as oito ou mais horas puderem ser agradáveis, as pessoas se sentirão mais motivadas e conseqüentemente mais envolvidas com os objetivos da empresa.”

Baseando-se em estudos que mostram a preocupação das organizações na melhoria da QVT dos seus colaboradores e com o intuito de obter conhecimento mais aprofundado sobre o ambiente de trabalho, o presente estudo tem como objetivo analisar a percepção dos servidores dos setores financeiro e orçamentário do TRT da 21ª Região com relação aos fatores intervenientes na qualidade de vida no trabalho.

Em conformidade com Oliveira (2008) o conceito de QVT varia de acordo com a visão de cada indivíduo, podendo-se fundamentar em três princípios: capacidade funcional, nível socioeconômico e satisfação, e também se relaciona com os seguintes componentes: capacidade física, estado emocional, interação social, atividade intelectual, situação econômica e auto proteção de saúde.

A preocupação com a QVT, presente nos gestores empresariais, com o propósito de promover a humanização do trabalho e melhores resultados se percebe tanto no setor privado quanto na gestão pública. Esta vem alcançando extraordinário progresso nos últimos vinte anos, trabalhando como objetivo tornar o Estado mais eficiente. Hoje a administração pública vem procurando sair da cultura da burocracia e implantar uma cultura de transformação em busca da qualidade no serviço público, exigindo capacitação e eficiência de seus

colaboradores, portanto, mais dedicação, mais produtividade e melhor atendimento, fazendo-se necessário oferecer a esses servidores melhores condições de vida através de benefícios e programas de qualidade de vida, voltados para seus interesses.

Na Administração Pública Federal, conforme Leite Filho; Almeida (2005), vários projetos vêm sendo implantados pelas organizações com a finalidade de promover a melhoria na qualidade de vida dos servidores públicos federais. Entre esses, pode ser citados O Projeto Formar que objetiva elevar o grau de escolaridade dos servidores públicos federais, visando contribuir para a satisfação destes e melhorando a qualidade da prestação de serviços à sociedade, e o Projeto Vida, de caráter mais abrangente, busca implantar uma política que eleve a satisfação do trabalhador e da sociedade brasileira.

Com a finalidade de defender os direitos do trabalhador, a sociedade brasileira conta com a Justiça do trabalho que tem como competência julgar os dissídios decorrentes da relação de trabalho dentro dos princípios constitucionais. Tem como órgão central o Tribunal Superior do Trabalho e em cada estado brasileiro um Tribunal Regional.

No Rio Grande do Norte, o Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região foi instalado em 1992, priorizando o célere andamento dos processos e das questões trabalhistas, implementando uma política de valorização que prima pela excelência dos seus serviços e de seus talentos humanos para melhor assistir os seus jurisdicionados. Para que estes jurisdicionados recebam um serviço de qualidade requer melhor capacitação, motivação e eficiência dos que prestam esses serviços, por conseguinte, a organização deve oferecer-lhes possibilidades para uma excelente qualidade de vida dentro e fora do trabalho.

Visando a capacitação dos magistrados e servidores, o Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região conta com o apoio da Escola Judicial, instalada neste órgão, cuja tarefa é promover especialização, aperfeiçoamento e atualização de seus colaboradores, objetivando a eficiência na prestação jurisdicional oferecida por este Regional.

1.2 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA

1.2.1 O problema de pesquisa

O homem, desde o início de sua existência, tem se preocupado com a Qualidade de Vida no Trabalho, embora com outros títulos e outros conceitos, porém com o intuito de lhe proporcionar satisfação e bem-estar na realização de suas tarefas (RODRIGUES, 1994).

A partir da década de 50, a noção de QVT vem se firmando através de estudos em busca de um modelo que agrupe o trinômio indivíduo/trabalho/organização. Para Nadler; Lawler (1983 apud RODRIGUES, 1994, p. 93), “QVT é a grande esperança das organizações para atingirem alto nível de produtividade, sem esquecer a motivação e satisfação do indivíduo.”

Nos últimos anos, as organizações vêm demonstrando preocupação com a qualidade de vida dos seus colaboradores, implantando programas que proporcionem o bem-estar e a realização desses, aumentando, portanto, a produtividade e eficácia e levando a organização a atingir seus objetivos e metas.

Na visão de Rodrigues (1994, p. 93), “os empregados que possuem uma vida familiar insatisfatória têm o trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente as sociais”. Nesta visão, o trabalho assume uma dimensão de grande importância na vida do homem.

Bom Sucesso (1998, apud MEDEIROS, 2002, p. 41) ressalta que não se pode separar a realidade pessoal da vida profissional do trabalhador, porque a “pessoa é um todo, convivendo razão e emoção, vida pessoal e profissional.”

Contextualizando a necessidade em busca da satisfação para que o indivíduo realize o máximo de suas potencialidades, buscou-se conhecer a realidade vivida pelos servidores da justiça do trabalho da 21ª região nos setores financeiro e orçamentário, tendo em vista o alto nível de responsabilidade exigido em suas atividades laborais complexas, com prazos estipulados e metas a serem atingidas.

Sabendo-se que a produtividade da organização está em seu capital intelectual e este, por sua vez, para desenvolver bem suas habilidades com eficiência e eficácia necessita de um equilíbrio entre corpo e mente e uma convivência harmoniosa tanto no ambiente de trabalho quanto no ambiente familiar, e também com o intuito de obter mais aprofundamento sobre a qualidade de vida no trabalho desses servidores despontou o seguinte questionamento,

problema desta pesquisa: **Qual a percepção dos servidores dos setores financeiro e orçamentário do TRT da 21ª Região em relação aos fatores intervenientes na Qualidade de Vida no Trabalho?**

1.3 OBJETIVOS

Baseado na literatura, torna-se evidente a implementação de programas de QVT nos setores financeiros das organizações. Para que esses programas sejam desenvolvidos se faz necessário conhecer a realidade dos seus colaboradores em relação aos fatores intervenientes que poderiam afetar sua qualidade de vida tanto no aspecto físico, quanto no social e organizacional.

Apoiando-se no que foi exposto anteriormente, cabe apresentar o objetivo geral e os objetivos específicos, inicialmente concebidos:

1.3.1 Objetivo Geral

Analisar a percepção dos servidores dos setores financeiro e orçamentário do TRT da 21ª Região em relação aos fatores intervenientes na qualidade de vida no trabalho.

1.3.2 Objetivos Específicos

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

- ✓ Traçar o perfil sócio-demográfico dos servidores dos setores financeiro e orçamentário do TRT da 21ª Região.

- ✓ Avaliar como os servidores dos setores financeiro e orçamentário do TRT da 21ª Região percebem os fatores intervenientes na sua QVT, segundo as oito categorias, apresentadas no modelo de Walton;
- ✓ Relatar os fatores intervenientes na QVT desses profissionais, possivelmente apontados na pesquisa;
- ✓ Identificar o grau de satisfação dos servidores citados, fazendo comparativo através da síntese dos resultados revelados na pesquisa, em relação a sua QVT.

1.4 JUSTIFICATIVA

A qualidade de vida no trabalho tem sido uma das preocupações das organizações, justificando-se pelo impacto que esta poderá causar na excelência e na produtividade de seus profissionais.

Por se tratar de um tema muito abrangente que envolve vida profissional e familiar, como também condições físicas, sociais e psicológicas do ambiente de trabalho, o tema tem sido objeto de estudo de vários pesquisadores na busca de elucidar melhor o conceito e dar sustentação às organizações para criar condições adequadas a proporcionar o máximo de conforto, segurança e satisfação aos colaboradores, a fim de que estes possam desenvolver seu potencial e criatividade sem gerar carga de estresse.

A valorização do talento humano presume a atenção das organizações na estruturação de um ambiente de trabalho afetivo no qual seus colaboradores sejam vistos como seres humanos em todas as suas dimensões, oferecendo condições necessárias para melhorar e auto gerenciar seu estilo de vida na busca da saúde integral.

A força vital para realização dos objetivos de uma organização está no capital humano. Esta, por sua vez, não deve se preocupar apenas com a produtividade, mas também em proporcionar satisfação e qualidade de vida no trabalho, confrontando a motivação e o comprometimento com os resultados. Mediante o resultado analisado, torna-se oportuno e relevante o desenvolvimento de ações que oportunizem mudanças no modo de ser, viver e agir dos seus profissionais, na direção da melhoria da qualidade de vida.

Como as necessidades humanas variam conforme as pessoas e a cultura organizacional, a QVT não é determinada apenas pelas características individuais – necessidades, valores, expectativas – ou situacionais – estrutura organizacional,

tecnologia – mas principalmente pela atuação sistêmica das características individuais e organizacionais (CHIAVENATO, 2004, p. 368).

Os trabalhadores enfrentam constantes desafios durante seu tempo no trabalho, tanto com relação a situações de risco ocupacional, como também a fatores que podem comprometer sua saúde, restringir suas atividades sócio-familiares, diminuindo assim sua qualidade de vida. Dentre essas situações destacam-se longos períodos de atenção sustentada, pausas insuficientes para descanso intra e inter jornadas, ritmos de produção mecânica ou eletronicamente controlados, repetição de ciclo de trabalho, de forma constante e equipamentos auxiliares e locais de trabalho não compatíveis com as necessidades de concentração e dificuldades em realizar as tarefas. (FRANÇA, 2007).

Com a intenção de se obter uma visão melhor de como vêm sendo adotadas as práticas de QVT nas organizações públicas e como seus servidores estão sentido esta realidade, pretendeu-se fazer uma análise com servidores do TRT 21^a por se tratar de um órgão público voltado a atender, principalmente, ao trabalhador externo, como estaria sendo tratados os seus colaboradores internos em relação aos fatores intervenientes de sua QVT. A preferência pelos setores financeiro e orçamentário se deu em razão de suas atividades laborais exigirem alto grau de complexidade e responsabilidade com prazos delimitados, com jornada de trabalho superior ao estabelecido o que poderia gerar uma sobrecarga de trabalho, afetando a qualidade de vida e elevando o estresse desses servidores inseridos neste contexto.

A motivação para realizar a presente pesquisa deu-se em razão de se conhecer o contexto no qual se estar inserido como membro executor de algumas atividades e vivenciar momentos de grande pressão sobre esses profissionais, a desenvolver tarefas complexas dentro do mínimo de tempo possível, o que ocasiona uma enorme sobrecarga mental e conseqüentemente, pode levar a distúrbios comportamentais e comprometimento com a sua saúde.

Esses profissionais desempenham um papel importante na organização, tendo em vista serem responsáveis pelos recursos financeiros da instituição, como também pelo pagamento da remuneração dos servidores pertencentes a essa. O que vier a ser prejudicial ao bom desempenho desses profissionais poderá refletir em toda organização. Daí a preocupação de analisar a QVT deles e buscar possíveis soluções, junto à administração, a fim de solucionar possíveis fatores que estejam interferindo na qualidade e desempenho de suas habilidades, de modo que, ao mesmo tempo, se eleve a satisfação pessoal, eleve-se também a produtividade, o reconhecimento e contentamento de todo corpo organizacional.

A relevância desse estudo para a sociedade ressalta-se por se tratar de um órgão público federal, prestador de serviço à população trabalhadora brasileira, tentando solucionar os dissídios entre empregador e empregado. Como se conhece, muitas causas trabalhistas geram efeitos financeiros, que por sua vez, são executados nos serviços de orçamento e pagamento do referido órgão. Investigar a Qualidade de Vida desses colaboradores pode ocasionar melhoria de aspectos que impactam na diminuição de insatisfações dos usuários, garantindo o exercício da cidadania.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O presente estudo ocupa-se da qualidade de vida no trabalho, apresentando sua evolução, conceitos, programas e modelos, tendo como foco os fatores intervenientes na satisfação dos trabalhadores, procurando-se embasar em autores que vêm estudando o tema. Considerando os elementos envolvidos no estudo, preocupou-se também em relatar alguns fundamentos sobre administração pública, interligando-a a gestão de pessoas para dar respaldo ao público pesquisado, a fim de proporcionar conhecimento suficiente para uma análise de sua própria qualidade de vida e como a organização está contribuindo para tal.

2.1 EVOLUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A noção de Qualidade de Vida no Trabalho aparece desde o início de 1950 quando foram desenvolvidos estudos e pesquisas, visando à satisfação do trabalhador, vindo a tomar impulso na década de 60 com a conscientização dos trabalhadores e o aumento das responsabilidades sociais das empresas, levando os cientistas e dirigentes organizacionais a pesquisarem melhores formas de trabalho.

Nadler; Lawler (1983) e Huse; Cummings (1985 apud RODRIGUES, 1994) apontam o ano 1974 como o marco do desenvolvimento da QVT, comprovando pela crescente preocupação dos cientistas, líderes sindicais, empresários e governantes, pelas formas de como influenciar a qualidade das experiências do trabalhador num determinado emprego. Após 1974, o desenvolvimento e as preocupações com a QVT tiveram uma paralisação, em vista a crise energética e a alta inflação que acometeram os países do ocidente, retomando em 1979 com novas abordagens administrativas, usadas em países que superaram a crise. Este também faz referência à preocupação do homem com a QVT desde as primeiras civilizações, porém somente nos séculos XVIII e XIX é que passou a ser estudada de forma científica.

Ainda, com base em Rodrigues (1994), no século XX foram realizadas muitas pesquisas sobre a satisfação do indivíduo no trabalho, destacando-se entre os pesquisadores Elton Mayo cujas pesquisas foram altamente relevantes para o estudo do comportamento humano, da motivação dos indivíduos para obtenção das metas organizacionais e da Qualidade de Vida no Trabalho, Maslow ao conceber a hierarquia das necessidades, E

Herzberg quando faz distinção entre os fatores higiênicos – que podem produzir insatisfação e os fatores motivadores – que trazem satisfação. Os experimentos de Elton Mayo concluem que os incentivos emocionais influenciam mais na produtividade do que o ambiente físico. E a boa qualidade dos relacionamentos entre os trabalhadores contribui positivamente para a QVT. Ele também considera as interações sócio-profissionais como fator associado à QVT. (RODRIGUES, 2006)

O estudo da QVT pode se começar com estes dois autores clássicos: Maslow (1954) e Herzberg (1968), que se ocuparam com fatores motivacionais ligados às necessidades humanas, com reflexos no desempenho e na auto-realização do indivíduo como se ilustra na figura 1 seguinte:

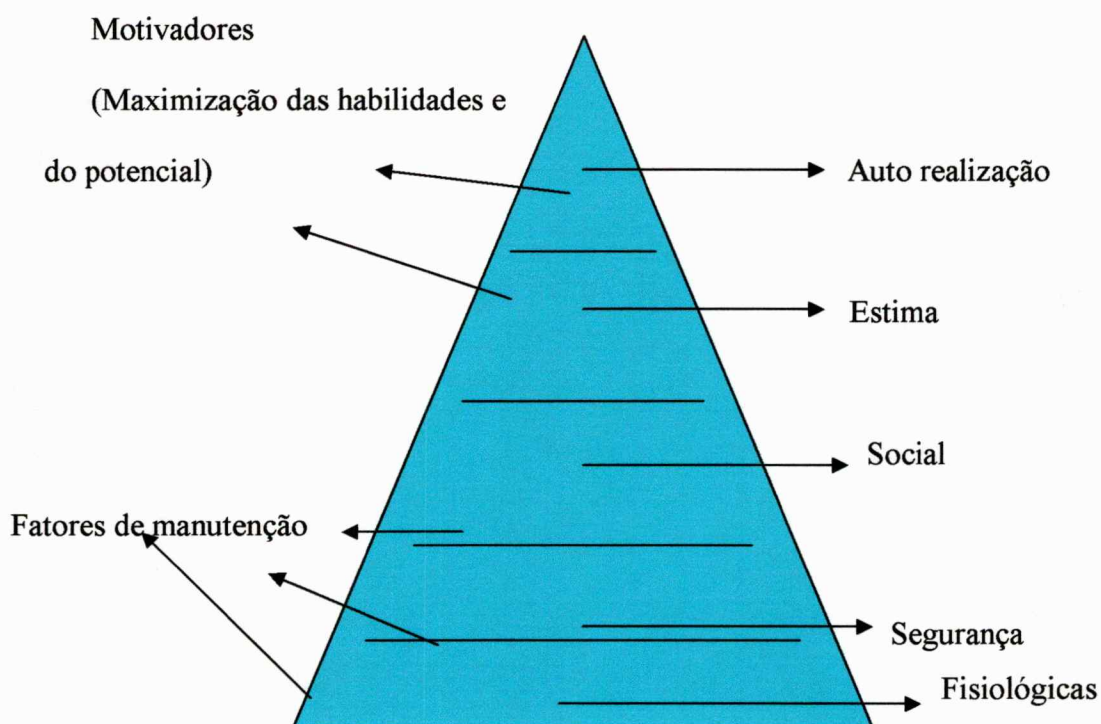


Figura 1 – Pirâmide das Necessidades Humanas
Fonte: Vissani (2002, p.6)

A figura 1 acima demonstra, à direita, a Teoria da Hierarquia das Necessidades, de Maslow, dispostas em uma hierarquia de importância do nível mais baixo ao mais elevado. Na base estão as necessidades fisiológicas e biológicas (básicas para a sobrevivência); no segundo nível localiza-se a segurança; no terceiro nível encontram-se as necessidades sociais (integração no grupo); no quarto nível, as relacionadas à estima (auto estima e reputação), e no último nível, auto-realização (crescimento pessoal contínuo).

Nessa teoria Maslow apresenta a idéia geral de que o homem quando tem uma necessidade satisfeita, procura satisfazer a necessidade de nível imediatamente superior na escala de prioridades. Uma vez atendida essa necessidade, deixa de ser causa de motivação de comportamento, passando a seguinte a ser mais importante. No entanto, pode-se usar como incentivo, a privação ou falta de uma necessidade já satisfeita. A ordem das necessidades pode apresentar variação de pessoa para pessoa, porém este modelo, presente na figura, é o que ocorre com mais freqüência no comportamento humano.

À esquerda, a figura 1 apresenta a Teoria dos Fatores de Motivação e Higiene ou de Manutenção, desenvolvida por Herzberg (1968). Este conclui que os fatores higiênicos ou de manutenção são compostos pelo ambiente de trabalho, como condições físicas, salário, benefícios, segurança no emprego, relacionamentos interpessoais, políticas e práticas administrativas da empresa, etc. Segundo o autor estes fatores, mesmo atendidos, não geram satisfação para os funcionários, porém se não forem percebidos positivamente causam insatisfação.

Já os fatores motivacionais são intrínsecos ao cargo. Relacionam-se ao conteúdo do cargo e à natureza das tarefas desenvolvidas pelo indivíduo, como oportunidade de exercer a criatividade, desafios, possibilidade de crescimento profissional reconhecimento, responsabilidade, autonomia para executar o trabalho e outros. Estes fatores são responsáveis pela motivação, levando o trabalhador a melhorar a sua produtividade e seu desempenho.

As duas teorias se complementam à proporção que, enquanto a de Maslow refere-se às necessidades humanas, a de Herzberg trata dos meios que levam a satisfazer essas necessidades.

Para se entender o grau de comprometimento dos funcionários com o seu trabalho não se podem considerar apenas fontes motivadoras de ordem psicossocial, nem tampouco incentivos financeiros, o resultado depende de uma série de fatores que influenciam sua qualidade de vida. (MEDEIROS, 2002)

Modelos envolvendo os principais fatores que influem na Qualidade de Vida no Trabalho foram desenvolvidos por diversos autores, apresentados conforme o ponto de vista de cada um. No entanto, deve-se basear nesses modelos apenas como referencial para implantar programas de QVT, adaptando-os às situações encontradas em cada ambiente de trabalho.

Nos anos 90 com a evolução da consciência social e do direito à saúde, bem como a necessidade de melhorar o estilo de vida, novos projetos sobre Gestão de QVT foram edificados, abordando várias situações, como administração participativa, clima

organizacional, educação nutricional, a promoção da saúde, ações ergonômicas e cuidado com a saúde mental do trabalhador e também atividades de lazer, esporte e cultura. (FRANÇA, 2007).

Nos dias atuais, as organizações vêm enfrentando vários desafios para permanecer no mercado. Muitas vezes são pressionadas a adotar uma postura mais responsáveis para atender às necessidades humanas de todos envolvidos no seu negócio. Do ponto de vista da competitividade, o capital humano tem sido valorizado, levando as empresas a investir recursos e esforços para atender cada vez melhor a esse ativo intangível, remetendo o assunto à questão QVT.

O grande desafio dos pesquisadores era tornar a QVT uma ferramenta gerencial efetiva e não só um modismo. Esse fator torna-se mais importante nos dias atuais, quando o indivíduo é instigado a ver o trabalho como um fim, cada vez mais se dedica ao trabalho e tem menos tempo para si mesmo.

Para Nadler; Lawler (1983 apud MEDEIROS, 2002) a distinção dos programas de QVT se dar através da preocupação com os efeitos do trabalho sobre as pessoas e a efetividade da organização com a participação dos trabalhadores na resolução de problemas e tomadas de decisões organizacionais. Estes autores apresentam a evolução do entendimento de QVT no decorrer do tempo, conforme demonstrado no quadro 1:

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DO QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e torná-lo 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.
QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos "administração participativa" e "democracia industrial" eram freqüentemente ditos como ideais do movimento de QVT .
QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um "modismo" passageiro.

Quadro 1 – Evolução e Conceito de QVT

Fonte: Nadler; Lawler(1983 apud FERNANDES, 1996, p.42)

Pode-se perceber, através do exposto no quadro 1 acima, que a QVT até a última data citada, passou por grande evolução, apresentando concepções diferentes. De acordo com cada período apresentado, foram-se formando novos conceitos e surgindo novas visões para se entender o tema.

No Brasil, começam a surgir alguns movimentos relacionados ao estudo e à pesquisa da QVT somente na década de 1990, quando as empresas passam a procurar profissionais habilitados a adotarem medidas voltadas para a QVT, preocupadas com o aparecimento de acidentes e doenças ocupacionais, reclamações na Justiça em razão da legislação criada nessa época.

Ainda, associando essa data à QVT no Brasil, Rosa; Pilatti (2006) enfocam a NR-17, criada através da Portaria nº 3.751/90, instituída pelo Ministério do Trabalho e a Previdência Social que assegura a saúde do trabalhador, tendo como base a Qualidade de Vida no Trabalho e estabelece parâmetros para adaptar as condições de trabalho às características psicológicas dos trabalhadores, proporcionando-lhes um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.

Fernandes (1996 apud GARCIA, 2007) também afirma que no Brasil a mobilização pela QVT deu-se mais tardiamente, mas também decorrente dos interesses empresariais em busca da competitividade em razão de a abertura da importação de produtos estrangeiros e implantação de programas de Qualidade Total.

As necessidades básicas como saúde, segurança, salário e condições de emprego ainda não são satisfatórias no Brasil, prejudicando, portanto, a Qualidade de Vida no Trabalho. Para mudar essa realidade deve ser incentivada a prática de QVT com o intuito de melhorar a eficiência organizacional e aumentar a produtividade para atingir às exigências da economia globalizada.

Esse tema vem despertando o interesse dos empresários e administradores como forma de oferecer condições satisfatórias aos empregados e maior produtividade empresarial. No entanto, melhorar a QVT nas organizações não é suficiente. Devem-se identificar fatores que dêem sustentação a modelos e projetos a serem implantados para garantir a QVT dentro da organização.

2.2 CONCEITOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Conceituar qualidade de vida é de extrema complexidade, diante do caráter subjetivo que se reveste esse tema. Além disso, sua definição tem sofrido muitas modificações, desde o seu surgimento, uma vez que vem acompanhando a evolução do pensamento administrativo. Da mesma forma, é difícil estabelecer a sua dimensão, visto a influência de valores culturais, éticos e religiosos e também percepções pessoais.

O termo Qualidade de Vida no Trabalho possui diferentes entendimentos, variando conforme as considerações de cada autor, tratando-o por diferentes abordagens, mediante os elementos que consideram relevantes.

Dentre os estudiosos que têm discutido o tema QVT destaca-se Walton (1974 apud LEITE FILHO; ALMEIDA, 2005, p. 4) afirmando que a expressão qualidade de vida “tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.” Segundo os mesmos autores Walton foi o primeiro autor norte-americano a iniciar pesquisa de satisfação em qualidade de vida no trabalho. E ainda, Pilatti; Bejarano (2005 apud RUGISKI; PILATTI; KOVALESKI, 2007), o contemplam como uma espécie de referência quase obrigatória nos estudos da QVT.

Eric TRIST e colaboradores denominavam QVT através de estudo de um modelo macro para agrupar o trinômio indivíduo/trabalho/organização. Trist (1975 apud RODRIGUES, 1994, p.75) diz que a “QVT, tanto nos países desenvolvidos como nos países em desenvolvimento, é de fundamental importância para as organizações”.

Nessa mesma linha de pensamento, porém numa visão mais moderna, França (2007, p. 24) afirma que “a base da discussão sobre o conceito de qualidade de vida encerra escolhas de bem-estar e percepção do que pode ser feito para atender a expectativas criadas tanto por gestores como por usuários das ações de QVT nas empresas”. A autora propõe que haja alguma mudança no perfil do gestor, pois este terá de desenvolver habilidades mais complexas, voltadas para a qualidade, a produção, a comunicação e as estratégias de negócios. Terá também que valorizar o lado humano da organização, buscando conhecer as pessoas, e identificando suas necessidades dentro do trabalho tais como treinamento, projeto de educação para o trabalho, novas tecnologias e conhecimento do mercado de trabalho, onde a empresa se encontra inserida.

Já Chiavenato (2004) apresenta o conceito de QVT como sendo a preocupação do bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas. Ele afirma que Qualidade de Vida no Trabalho engloba duas posições antagônicas, quais sejam: o trabalhador reivindica o bem-estar e a satisfação no trabalho, enquanto as organizações têm interesse nos seus efeitos potenciadores sobre a produtividade e a qualidade.

Já Fernandes; Gutierrez (1988 apud DRUMOND, 2007, p. 21) divergem um pouco dos autores acima quando diz que a Qualidade de Vida no Trabalho “consiste na aplicação concreta de uma filosofia humanista, pela introdução de métodos participativos, visando modificar um ou vários aspectos do meio ambiente de trabalho, a fim de criar uma nova situação, favoráveis à satisfação dos empregados na empresa”.

Grasbarschi (2001) têm visão idêntica, acrescentando ainda que se as pessoas executarem suas tarefas nas organizações, com variedade, identidade, feedback e autonomia satisfazem suas necessidades no trabalho.

Para Vieira (1996, apud DRUMOND, 2007, p. 23) Qualidade de Vida no Trabalho pode ser definida como:

melhorias nas condições de trabalho, relacionando as variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais, sem contar as políticas de RH, buscando tornar mais humano o trabalho, satisfazendo os interesses tanto da organização, quanto do indivíduo.

Já Bitencourt (2004), ressalta a importância do cumprimento de leis ou dos direitos do trabalhador e também da cultura organizacional, enfatizando valores e crenças como interferentes em possíveis mudanças.

Ainda, conceituando QVT, Guazzelli (1992, p. 146) afirma que QVT são os pontos favoráveis e desfavoráveis de um ambiente de trabalho para as pessoas. Ele propõe um ambiente de trabalho que responda aos interesses tanto dos trabalhadores, quanto da saúde econômica da organização, e fomenta programas que visem à melhoria do sistema sócio-técnico de trabalho que “ênfatem desenvolvimento de habilidade dos funcionários, redução do estresse ocupacional e o desenvolvimento de relações, mão-de-obra gerência mais cooperativa.”

Na visão de Silva; Marchi (1997 apud VASCONCELOS, 2001, p. 8)

dos muitos desafios que se apresentam para o mundo empresarial na atualidade, dois são fundamentais. O primeiro está relacionado à necessidade de uma força de trabalho saudável, motivada e preparada para a extrema competição atualmente existente. O segundo desafio é a capacidade, na visão deles, de a empresa responder à demanda de seus funcionários em relação a uma melhor qualidade de vida.

Marchi (apud FRANÇA, 2007, p. 43) faz a seguinte definição:

Nos anos 1998-1999, qualidade de vida é estar saudável, desde a saúde física, cultural, espiritual até a saúde profissional, intelectual e social. Cada vez mais as empresas que desejarem estar entre as melhores do mercado deverão investir nas pessoas. Portanto, qualidade de vida é um fator de excelência pessoal e organizacional.

Rosa (apud FRANÇA, 2004, p.42) faz a seguinte declaração:

Qualidade de Vida é a busca contínua da melhoria dos processos de trabalho, os quais precisam ser construídos não só para incorporar as novas tecnologias como para aproveitar o potencial humano, individual e em equipe. No contexto empresarial ela se insere na qualidade organizacional, no repensar contínuo da Empresa.

Enfatizando os aspectos psicológicos e a maior participação dos trabalhadores como influentes na QVT, Guest (1979 apud MEDEIROS, 2002, p. 32) define a expressão como:

um processo pelo qual a organização tenta revelar o potencial criativo dos trabalhadores, envolvendo-os em decisões que afetam suas vidas no trabalho. Uma característica que distingue esse processo é que os objetivos não são simplesmente

extrínsecos, focando aumento da produtividade e eficiência em si; eles também são intrínsecos, referindo-se ao que o trabalhador vê como auto-realização e auto-engrandecimento.

Após uma releitura dos conceitos de QVT apresentados, observou-se que cada autor traça sua definição com base nos seus princípios e valores, contudo, buscam esforços para humanização do trabalho, a satisfação do trabalhador e a melhoria da eficácia organizacional.

Esses conceitos são apresentados pelos pesquisadores sob diferentes enfoques: grande satisfação dos trabalhadores, condições ambientais, promoção da saúde e do bem-estar e a motivação. Estão atrelados à preocupação do homem com a satisfação e bem-estar do trabalhador, na execução de suas tarefas.

Com base nas definições elencadas, surge a necessidade de um estudo de Qualidade de Vida no Trabalho que atinja os diferentes componentes organizacionais: os trabalhadores e a instituição. Portanto, para se compreender a QVT em um determinado contexto é necessário conhecê-lo. Assim pode-se verificar se os fatores apresentados pelos pesquisadores estão presentes ou se existem outros que merecem ser evidenciados.

O conceito de QVT é muito abrangente, e precisa ser definido com clareza, uma vez que as posições profissionais dos trabalhadores, dentro de uma organização, são meios de satisfazerem suas necessidades de toda ordem, com reflexos evidentes em sua qualidade de vida.

Ao fazer referência às atividades de QVT, Macedo (1992 apud GRABARSCHI, 2001) afirma que para obter um bom envolvimento entre empregados e a organização é necessário que haja participação na resolução de problemas, reestruturação do trabalho, sistemas de compensação inovadores e melhoria no ambiente de trabalho, gerando um maior nível de satisfação e motivação para que se atinja a efetividade organizacional e seja preservada a saúde do sistema.

Já Robbins, (2000 apud GRABARSCHI, 2001) destaca algumas atitudes relacionadas ao trabalho: satisfação no cargo, envolvimento com o trabalho e o comprometimento com a organização. A satisfação no cargo faz o indivíduo manter atitudes positivas em relação ao trabalho. A definição de envolvimento com o trabalho é quando ocorre identificação psicológica com o trabalho e o indivíduo passa a ver seu desempenho como algo de valorização de si mesmo. O comprometimento com a organização é quando há identificação do profissional com a organização empregadora.

Paiva (2006), diz que, algumas vezes, Qualidade de Vida se confunde com distribuição de benefícios aos empregados, porém não se resume só a isso. Apesar de os

benefícios atenderem as necessidades básicas do trabalhador, não atingem outros aspectos da vida como reconhecimento e valorização, aspectos estes que contribuiriam para o engrandecimento do ser humano.

Matos (1996, apud PAIVA, 2006) refere-se a um fator importante sobre Qualidade de Vida, que pode ser percebido no trabalhador brasileiro. É a mudança de comportamento, geralmente no momento de ir ao trabalho. Isto justificaria algum problema relacionado à QVT que esteja contribuindo com a falta de ânimo desse trabalhador.

Mesmo que diversos autores abordem a Qualidade de Vida no Trabalho de formas diferentes, observou-se que têm a mesma visão quanto ao objetivo principal: a harmonização dos interesses individuais e organizacionais, melhor explicando, aumento da satisfação do trabalhador no ambiente de trabalho e o crescimento produtivo da empresa.

Arellano (2004, apud RODRIGUES, 2006, p. 25) apresenta o principal objetivo de QVT na citação seguinte:

A Qualidade de Vida no trabalho tem como principal objetivo a busca do equilíbrio psíquico, físico e social do trabalhador no contexto organizacional. Suas ações refletem no aumento da produtividade e na melhoria da imagem da empresa, levando a um crescimento pessoal e organizacional.

Após apresentar as definições de QVT citadas por vários estudiosos com enfoques diversificados, teve-se a visão de que o conceito elencado por Marchi melhor se adéqua aos objetivos apontados na introdução deste estudo, uma vez que engloba os fatores que se pretende analisar, ressaltando os aspectos físicos, sociais e organizacionais.

Baseando-se nas definições comentadas, percebe-se que o tema QVT Abrange uma gama de fatores. Sua evolução é constante no âmbito empresarial, sempre passando por modificações conforme os valores e percepções pessoais. Diante dessas transformações e da abrangência do tema, surge a necessidade de implementar programas de QVT nas empresas, adequando-os à realidade e aos interesses do trabalhador e da organização.

2.3 PROGRAMAS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Para que o capital humano de uma empresa tenha qualidade considerada e incentivada deve ser criado programa de qualidade de vida que atenda a suas exigências a fim de que possa produzir com qualidade, conquistando sua clientela e enfrentando a concorrência.

Um programa de qualidade de vida deve ser definido como um conjunto de condições e práticas organizacionais, quais sejam, cargos enriquecidos e participações dos empregados, e como as características e condições do trabalho atuam no bem-estar dos indivíduos em busca de uma boa QVT e a satisfação dos trabalhadores. (MEDEIROS, 2002). O mesmo autor considera que para alcançar resultado satisfatório é imprescindível observar o aspecto situacional e as características específicas do setor e da organização. E para sua implantação é fundamental encontrar um modelo que se adapte, satisfatoriamente, à situação.

Ao referir-se a programa de QVT Moretti (2003) cita como meta principal tornar a organização mais humanizada, onde o trabalhador desenvolva relativo grau de responsabilidade e de autonomia em nível de cargo. Para aqueles que o cargo não oferece oportunidade para realização, crescimento psicológico e reconhecimento em busca de aumentar a QVT, os Recursos Humanos devem adotar procedimentos para melhorar os cargos por meio de reformulação, como seja, adotar técnicas que incluam rotação de cargo, aumento de cargo e enriquecimento de grupo de trabalho, demonstrando amplitude de um programa de QVT que vislumbre as necessidades humanas de todos os níveis.

Conforme Pereira (2004) o sucesso na implementação dos programas de qualidade de vida se fundamenta na interligação entre remuneração, condições de trabalho e satisfação de necessidades psicossociais. Qualquer programa de qualidade de vida para atingir seus objetivos é necessário a participação e comprometimento de todos os funcionários. Sendo da responsabilidade não apenas da gerência de Recursos Humanos, mas também das empresas que têm papel importantíssimo na sustentação desses programas.

Já Vissani; et al. (2002, p. 14) refere-se mais à necessidade do funcionário, quando diz: "Precisa-se saber quais são suas expectativas, necessidades e exigências, ou seja, quais os fatores intervenientes na sua QVT, o que, com certeza, irá afetar seu nível de satisfação, refletindo em sua produtividade."

França (2007) corrobora essas afirmativas quando oferece ferramentas para que os gestores atuem na qualidade de vida dos trabalhadores na organização através de programas de QVT.

Haddad (2000) orienta o desenvolvimento de programa de Qualidade de Vida no Trabalho, voltado tanto à conscientização do trabalhador sobre a importância do lazer, da saúde física e mental, como à avaliação das condições físicas e ambientais no local de trabalho. Através dessa avaliação, procurar resolver os conflitos identificados e estabelecer um clima de satisfação pessoal e organizacional, planejando ações a ser geridas pelas políticas de Recursos Humanos, com a finalidade de provocar um processo de mudanças.

Karch (2000, apud FRANÇA, 2007) enfatiza a importância de programas de saúde e qualidade de vida adotados pelas empresas para tornar o ambiente de trabalho mais produtivo e saudável. Ele afirma também que cada vez mais as organizações vêm mobilizando os gestores de Recursos Humanos a executarem programas no combate aos maus hábitos dos funcionários como fumo, álcool, dietas inadequadas, entre outros. O autor ressalta ainda a preocupação das organizações quanto ao comportamento e hábitos de saúde do profissional a ser contratado.

Lima (1998 apud BARROS, 2008, p. 2) estabelece paralelo entre as vantagens oferecidas por um programa de Qualidade de Vida e seus custos, fazendo a seguinte observação: “um programa de Qualidade de Vida no Trabalho representa custos. No entanto, vale à pena se a empresa tem a intenção de melhorar a sua produtividade, sua imagem, ter funcionários contentes, convivendo em um ambiente saudável. Referindo-se também ao financeiro Rodrigues (1999 apud BARROS, 2008, p. 2) comenta sobre o custo-benefício de um programa de Qualidade de Vida no Trabalho no seguinte enunciado:

Compreende-se que não se pode desprezar o aspecto financeiro da questão, já que as empresas precisam investir dinheiro para manter esses programas, e precisam aferir alguma forma de retorno. Quando bem desenhados e dirigidos ao público certo na dosagem certa, esses programas têm custo-benefício.

Na área pública, os governantes vêm demonstrando preocupação com a saúde do trabalhador com a implantação de políticas públicas e leis que regulamentam programas institucionais.

No Brasil normas regulamentadas pelo Ministério do Trabalho são elaboradas com a finalidade de cuidar da saúde do trabalhador, como a que rege a implantação do Programa de Controle de Saúde Ocupacional. Nas organizações vêm sendo uma preocupação dos dirigentes e gestores a necessidade de proteger e promover a saúde dos trabalhadores,

realizando-se o Exame Médico Periódico e desenvolvendo ações em QVT. (RODRIGUES, 2006).

Já França (2007) relata que mesmo existindo no Brasil leis e decretos avançados as empresas ainda se encontram em aprendizagem para consolidar essa legislação. Programas como o PCMSO (programa de controle médico de saúde ocupacional) e OPPRA (programa de prevenção de acidentes) foram introduzidos há poucos anos, embora já apresentem resultados positivos, continuam sendo cobrados pelo Ministério do Trabalho, visto as dificuldades apresentadas pelas diferenças regionais, econômicas e empresariais.

2.4 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Quando se trata de QVT, tem-se que estar atento a uma gama de fatores situacionais de trabalho que se refletem na satisfação e na participação do indivíduo. Conforme Fernandes (1996, p. 46):

Pouco resolve atentar-se apenas para fatores físicos, pois os aspectos sociológicos e trabalho; sem deixar de considerar os aspectos tecnológicos da organização do próprio trabalho que, em conjunto, afetam a cultura e interferem no clima organizacional com reflexos na produtividade e na satisfação dos empregados.

Partindo dessa afirmação, pode-se dizer que há fatores intervenientes na qualidade de vida das pessoas no ambiente de trabalho que identificados e amenizados, poderão proporcionar condições favoráveis, indispensáveis ao melhor desempenho e produtividade.

Chiavenato (2004) ressalta que as necessidades humanas devem ser avaliadas segundo a cultura de cada indivíduo e de cada organização e que essas não se determinam pelas características individuais ou situacionais, mas principalmente pela atuação sistêmica dessas características individuais e organizacionais.

Com a finalidade de poder identificar os fatores intervenientes da QVT, vários autores apresentam modelos de QVT, cada um especificando determinadas categorias e indicadores que influenciam na qualidade de vida dos indivíduos no ambiente de trabalho. Dentre esses autores destacam-se Nadler; Lawler, Hackman; Oldhan, Werther; Davis, e Walton.

O modelo de Walton (1973) é o mais difundido por ser bastante completo, servindo como norteador para diversas pesquisas, podendo ser operacionalizado conforme os critérios de cada empresa com relação à QVT. Foi este o modelo escolhido para direcionar o presente

estudo porque apresenta dimensões da vida do ser humano, incluindo aspectos físicos, psicológicos, social e intelectual adequados às características do universo a ser pesquisado. Ele identifica oito fatores que afetam a QVT, os quais permitem abalizar as principais características dessa linha.

Para melhor compreender as categorias propostas por Walton apresenta-se o seguinte esquema:

CATEGORIAS DE QVT	OBJETIVO	VARIÁVEIS DE QVT
1. Compensação justa e adequada	– Avaliar a percepção dos trabalhadores em relação ao sistema de remuneração da empresa.	– Remuneração adequada – Equidade interna – Equidade externa
2. Condições de trabalho	– Medir a QVT em relação às condições existentes no local de trabalho.	– Jornada de trabalho razoável – Ambiente físico seguro e saudável – Carga de trabalho adequada à capacidade física do trabalhador
3. Oportunidades para uso e desenvolvimento das capacidades	– Mensurar as possibilidades que os trabalhadores têm em aplicar, no dia-a-dia, seus conhecimentos e aptidões profissionais.	– Autonomia – Uso de múltiplas capacidades – Informações sobre o processo total de trabalho – Significado da tarefa – Identidade da tarefa – Retroinformação
4. Oportunidades de crescimento e segurança	– Avaliar as oportunidades que a organização oferece para o desenvolvimento de seus colaboradores e para a estabilidade no emprego.	– Desenvolvimento das potencialidades e aquisição de novos conhecimentos e habilidades – Possibilidade de carreira – Segurança no emprego
5. Integração social na organização	– Medir o grau de integração social e o clima existente na organização.	– Ausência de preconceitos – Igualdade de oportunidades – Relacionamento interpessoal – Senso comunitário – Clima do ambiente de trabalho
6. Constitucionalismo na organização	– Aferir o grau com que a organização respeita os direitos do empregado	– Direitos trabalhistas – Privacidade pessoal – Liberdade de expressão – Tratamento impessoal e igualitário
7. Trabalho e espaço total de vida	– Mensurar o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal do empregado.	– Equilíbrio entre horários de trabalho, exigências da carreira, viagens, convívio familiar e lazer – Poucas mudanças geográficas
8. A relevância social do trabalho na vida	– Avaliar a percepção dos trabalhadores quanto à responsabilidade social da organização, relacionamento com os empregados, ética e qualidade de seus produtos e serviços.	– Imagem da organização – Responsabilidade social da organização – Responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos – Práticas de recursos humanos – Administração eficiente – Valorização do trabalho e da profissão

Quadro 2 – Modelo de Walton

Fonte: adaptado de Walton, (1973)

Para melhor elucidar o esquema apresentado, Rodrigues (1994) esclarece cada categoria conceitual citada por Walton:

- a) **Compensação justa e adequada** – o trabalho é o meio de o indivíduo ganhar a vida, portanto, este deve ser justamente compensado. Deve-se levar em conta a experiência, a responsabilidade, a habilidade do trabalhador, além de analisar a média de compensação da comunidade em questão;
- b) **Condições de segurança e saúde do trabalho** – algumas sugestões são propostas para melhorar essa dimensão, como jornada de trabalho padronizada, condições físicas de trabalho com o mínimo de risco ao bem-estar e saúde do indivíduo, e a idade condizente com o tipo de trabalho;
- c) **Oportunidade para uso e desenvolvimento das capacidades** – para atender este item, o autor determina cinco requisitos básicos: autonomia no trabalho, múltiplas habilidades, informação e perspectivas, tarefas completas e planejamento;
- d) **Oportunidades de crescimento e segurança** – a atenção é focalizada na oportunidade de carreira, tendo como pré-requisito a educação formal para galgar a posições mais elevadas, garantindo segurança no emprego;
- e) **Integração social na organização** – são estabelecidos alguns pontos fundamentais: ausência de pré-conceitos, eliminação de barreiras hierárquicas, franqueza pessoal, criando um senso de comunidade nas organizações;
- f) **Constitucionalismo na organização** – refere-se às normas e regras da organização que estabelecem os direitos e deveres dos trabalhadores. São vistas como elementos chaves para elevar a QVT. Pode-se citar direito de posicionamento, direito à privacidade e o direito a tratamento justo em todos os assuntos.;
- g) **Trabalho e espaço total de vida** – o trabalho não deve ocupar todo tempo do trabalhador em detrimento de sua vida particular e familiar, mas manter um equilíbrio, estabelecendo uma relação de tempo e energia dedicada ao trabalho e ao lazer, família e atividades comunitárias;
- h) **A relevância social do trabalho na vida** – nesse aspecto, Walton denuncia a depreciação do trabalho por crescente número de empregados, pela forma irresponsável como algumas empresas agem, afetando a auto-estima do trabalhador. São considerados os níveis potenciais de produtividade e as condições organizacionais. Somente com uma reestruturação do trabalho a QVT poderá ser elevada.

Garcia (2007) tece comentário a respeito dessas categorias, mencionando o grau de complexidade no modo como essas se relacionam ao afirmar que algumas podem ter

correlações positivas ou negativas. Contudo, não se acredita que a correlação seja tão significativa a ponto de baixar a QVT em uma categoria para se obter aumento em outra. O desejável é que se criem novos mecanismos para tornar as categorias flexíveis sem que haja interferências negativas.

Também considerado importante, o modelo de QVT de Hackmen; Oldhan tende a diagnosticar a QVT, baseando-se em características do cargo para mensurar o grau de satisfação e motivação interna. Para os autores as dimensões do cargo são determinantes de QVT. Eles apontam como dimensões do cargo variedade de habilidades, identificação da tarefa, autonomia, retroação do próprio trabalho, retroação intrínseca e inter-relacionamento. (CHIAVENATO, 2004).

Ressalta-se ainda em grau de importância o modelo de Nadler; Lawler que fundamenta a QVT sob quatro aspectos: participação dos funcionários nas decisões, reestruturação do trabalho por meio de enriquecimento de tarefas, inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional, e melhoria no ambiente de trabalho, quanto aos aspectos físicos e psicológicos. Para alcançar uma melhor QVT devem-se implementar esses aspectos dentro da organização.

Finalizando com o modelo proposto por Werther; Davis o qual considera os fatores organizacionais, ambientais e comportamentais como intervenientes na QVT.

É importante mencionar que todos os modelos revisados apresentam aspectos comuns em relação aos fatores intervenientes na QVT, porém necessitam ser adaptados para cada situação, a fim de que se atinjam os objetivos propostos.

A vida moderna exige desempenho e eficiência em todos os ramos de trabalho, tanto na esfera privada quanto na pública, ocorrendo ao mesmo tempo intensa valorização do fator humano como diferencial competitivo. Porém, conforme Vergara (2007) essa valorização não tem sido equilibrada. Não tem ocorrido no setor público grande capacitação do indivíduo como gerador do conhecimento. Tentando elucidar essa informação, e para se obter melhor entendimento sobre qualidade de vida na administração pública, surgiu o interesse de investigar como estão sendo gerenciados os serviços prestados pelo governo nesta esfera.

2.5 A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Nesta seção, pretendeu-se apresentar um esboço da administração pública, fazendo um relato de sua atuação e de sua importância para a sociedade, destacando-se a necessidade de capacitação e motivação do servidor público para um bom desempenho de suas atividades laborais, buscando a excelência do serviço público.

Considerando o escopo de atuação e de diversidade de assuntos e interesses com os quais está envolvida a administração pública, se tornaria impossível concentrar todas as ações e decisões em um poder central. Para simplificar essa atuação existe um processo de distribuição de competências – a descentralização – criando assim a administração direta e indireta. Na administração pública direta os serviços integrados são subordinados hierarquicamente à direção do órgão a que pertencem, na administração pública indireta são apenas tutelados pelo órgão ao qual estão vinculados. (GELIS FILHO, 2006)

A partir da década de 90, a Administração Pública teve a necessidade de buscar novos paradigmas no sentido de mudar do antigo modelo burocrático para um modelo de gestão gerencial. Com isto teve um grande avanço, introduzindo novas técnicas orçamentárias, descentralização administrativa, redução de hierarquias e implementação de avaliação de desempenho organizacional.

No entanto, outras questões precisam ser enfrentadas como a valorização do capital intelectual e a modernização do processo produtivo. Para dar ênfase a essas estratégias é necessário investir em tecnologias, sobretudo em Tecnologia da Informação e na definição de um novo perfil para os servidores públicos, capacitando-os a se tornarem agentes estratégicos de mudança das organizações públicas.

Esse novo perfil deve ser moldado às exigências das habilidades e competências o que requer enorme esforço de capacitação. Para tanto, a Administração deve reconhecer a necessidade de capacitar e profissionalizar os servidores a fim de que esses utilizem todo seu potencial que conduza a excelência do desempenho e ao crescimento individual e institucional.

A prestação dos serviços públicos exige padronização e qualidade das tarefas dos servidores, por isso é importante a participação do gestor de pessoas na formação de servidores prestadores de serviço, produtivos e eficientes e com foco nas necessidades dos cidadãos. Novos desafios recaem sobre esse gerente na busca de formar equipes produtivas e de qualidade, sem afetar a segurança e a saúde dos servidores.

Vergara (2007) afirma que o servidor público precisa se conscientizar do seu papel como agente do Estado e como cidadão. Para tanto tem que estar motivado para prestar um bom serviço à sociedade. A autora ressalta que é preciso valorizar a área de gestão de pessoas, valorizar o servidor público, capacitando-o para prestar o melhor serviço possível. E isso ocorreria se o motivasse a não ver o setor público como um lugar tranquilo para ele viver até a morte, mas, se ver como uma pessoa capaz, que tem competência e habilidades a prestar um serviço de qualidade. Sua sugestão seria uma política de gestão de pessoas, num nível bem estratégico para nortear as práticas de gestão de pessoas nos Estados, Municípios, Ministérios e Secretarias.

Nas organizações públicas vêm sendo adotado o modelo de Gestão pública empreendedora, o qual prescreve adoção de práticas sistemáticas de promoção do bem-estar e satisfação dos servidores, levando em consideração que a motivação, a satisfação e o comprometimento profissional têm relação direta com a eficiência dos resultados organizacionais. Recomenda o uso de ferramentas gerenciais nas instituições públicas que viabilizem a melhoria das condições físicas do trabalho, a disponibilização de benefícios, levando ao servidor uma melhor qualidade de vida no trabalho. (LEITE FILHO; ALMEIDA, 2005).

A gestão pública empreendedora ou moderna tem como princípio gerenciar com eficiência, os recursos advindos da sociedade, com a finalidade de suprir com eficácia o bem comum, objetivando atender da melhor forma às necessidades dos cidadãos como clientes. Deve-se fundamentar nas respostas da sociedade à sua administração, para traçar estratégias, planos e metas mais apurados. Sua eficácia fundamenta-se num governo transparente e competitivo, priorizando obter os melhores resultados que os recursos disponíveis possam proporcionar. O comportamento do governo empreendedor no Brasil vem-se implantando durante a última década, e hoje constitui uma das bases da política do governo federal e de alguns estados brasileiros. (CATELLI; SANTOS, 2005)

Abrúcio (2007, p. 83-84) propõe à sociedade brasileira cobrar e controlar a administração pública, nos seguintes termos: “Nos últimos anos se avançou no Brasil em termos de democratização do Estado, mas é necessário aprofundar este processo, pois a administração pública brasileira será mais eficiente e efetiva caso possa ser cobrada e controlada pela sociedade”. Ele diz que mesmo que a administração pública brasileira tenha sofrido grandes transformações, desenvolvendo novas práticas e expectativas de modernização, mas muitas de suas características tradicionais não foram removidas.

2.6 GESTÃO DE PESSOAS

A Gestão de Pessoas nas organizações vem ascendendo de atividades operacionais e legisladas para ações corporativas estratégicas. Essas ações abrangem a qualidade pessoal, qualificações culturais, competências tecnológicas, responsabilidade empresarial e cidadania. Sua prática está voltada para uma vida mais humana e saudável, procurando alcançar resultados de produtividade sustentável. (FRANÇA, 2007). A autora conceitua Gestão de Pessoas, conforme figura 2 abaixo:

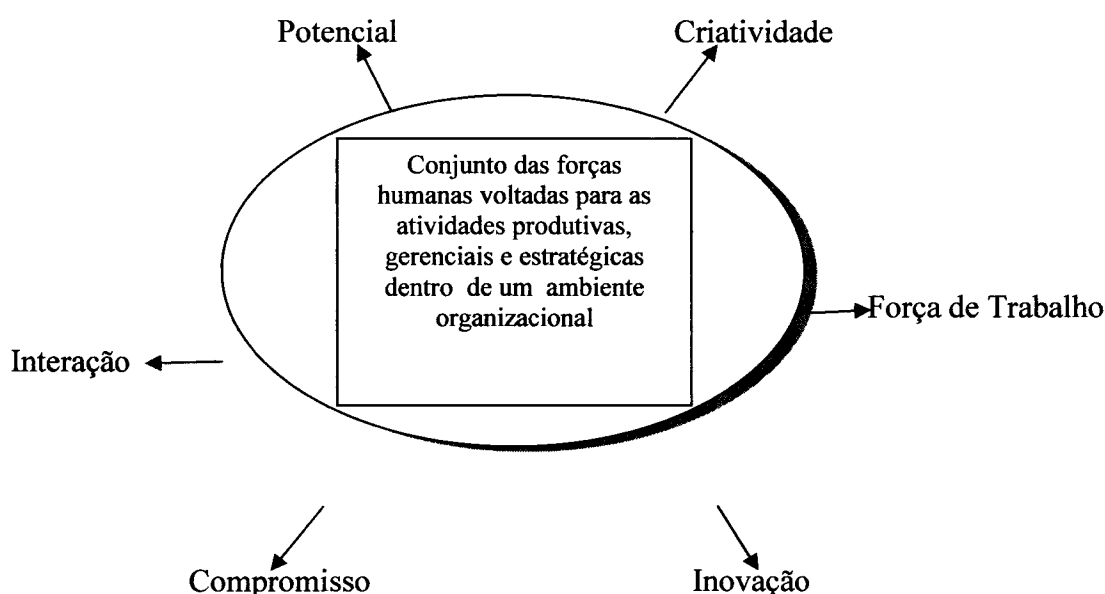


Figura 2 O que é gestão de pessoas?

Fonte: França (2007, p. 5)

Em busca da excelência na administração de empresas no Brasil são realizados Fóruns para debater temas voltados para cultura organizacional, diagnóstico, análise e reflexões críticas, possibilitando aprender, inovar, desaprender, gerir informação, criar competências e fazer gestão do conhecimento com escopo estratégico empresarial.

Nessa visão de gerência voltada às necessidades das pessoas vem se estruturando a Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho, definida por França (2007, p. 8) como:

A capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização.

A Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho pode ter atuação em diferentes níveis empresariais: Gestão Estratégica de QVT quando está presente na missão e política da empresa, Gestão Gerencial de QVT cuja responsabilidade é dos líderes e chefes de nível

hierárquico mais elevado e enfatiza metas, objetivos e produtividade organizacional e Gestão Operacional de QVT quando tem ações específicas que visa o bem-estar e a conscientização de novo estilo de vida para as pessoas da empresa, porém não se alinha ao nível gerencial.

3 METODOLOGIA

Este capítulo explicita o tipo de estudo, os métodos e técnicas a serem utilizados para buscar dados e informações necessários a atingir os objetivos da pesquisa. Inicialmente pormenorizam-se as características da pesquisa, seguindo-se com a apresentação da população-alvo, logo depois, descrevem-se o instrumento de coleta e o tratamento de dados.

Para analisar a percepção dos investigados em relação aos fatores intervenientes na QVT foram elaboradas 37 questões, segundo o modelo de Walton (1973), distribuídas nos oito fatores determinantes de QVT, especificando suas dimensões para obtenção de um resultado mais preciso e uma melhor compreensão dos respondentes.

As respostas para cada questão permitiam uma entre cinco alternativas ordenadas na seguinte condição: 1 – discordo totalmente, 2 - discordo parcialmente, 3 – não concordo nem discordo, 4 – concordo parcialmente e 5 – concordo totalmente.

3.1 TIPOS DE PESQUISA

O presente trabalho, quanto à finalidade, pode ser classificado como uma pesquisa aplicada, tendo em vista buscar conhecimentos a fim de solucionar problemas reais e específicos, relacionados à qualidade de vida dos servidores da área financeira do Tribunal do Regional do Trabalho da 21ª Região e que interfiram na satisfação desses servidores. Segundo Ferreira (2007) a pesquisa aplicada tem como objetivo solucionar os problemas reais da vida moderna.

Quanto aos objetivos a pesquisa se apresenta como exploratória e descritiva. Exploratória, visto não existir estudos anteriores sobre o tema abordado no universo pesquisado. Conforme afirma Selltitz; et al. (1967 apud RODRIGUES 2005, p. 38) “Este tipo de trabalho é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis”. Gil (1994) a define como que tenha finalidade de desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, com vistas à formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. Como a pesquisa trata de um tema muito abrangente, torna-se necessário seu esclarecimento e

delimitação através da literatura para que o produto final passe a ser um problema mais esclarecido.

Descritiva porque pretende descrever as características de determinado universo, a fim de conhecer com mais aprofundamento as características do problema em estudo para obter uma visão mais completa, fazendo-se necessário o conhecimento das variáveis que influenciam o referido problema (SELLTIZ; et al., 1967).

Gil (1994) conceitua da mesma forma. Ele cita como objetivo da pesquisa descritiva a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento das relações entre as variáveis.

A pesquisa descritiva está baseada na premissa de que os problemas podem ser resolvidos e as práticas melhoradas por meio da observação, análise e descrição objetivas e completas. Thomas; Nelson (2002 apud ALVES, 2005).

Para Vieira (2002) a pesquisa descritiva objetiva descobrir e observar fenômenos, procurando descrevê-los, classificá-los e interpretá-los.

Correlacionando o objetivo geral deste estudo justifica-se a classificação, visto ser este o propósito, uma vez que para analisar determinado fenômeno é necessário descrevê-lo, classificá-lo e identificá-lo.

Por se tratar de uma pesquisa exploratória e descritiva, utilizou-se como método o estudo de caso que segundo Gil (1994) se caracteriza como um estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira a permitir conhecimento amplo e detalhado do mesmo. E de acordo com Yin (2001 apud GARCIA, 2007, p.17) “permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos eventos da vida real”. O estudo de caso permite analisar casos isolados para se entender determinados fatos. Portanto, é um método que através da análise de um caso em profundidade se conhece muitos outros semelhantes.

Segundo Bressan (2002) o estudo de caso vem sendo muito usado na pesquisa social, seja nas disciplinas tradicionais como a Psicologia ou naquelas que têm uma orientação prática, por exemplo, a Administração.

3.2 POPULAÇÃO-ALVO

A população do presente estudo caracterizou-se por um universo de todos os gestores e colaboradores dos setores de Pagamento e Orçamento do TRT da 21ª Região num total de 20 servidores, sendo 12 atuantes no setor de pagamento e 8 no setor orçamentário. O fato que motivou a escolha por este universo foi, como membro integrante do mesmo, sentir a necessidade de reduzir o estresse causado por trabalhos exaustivos, no dia-a-dia desses trabalhadores, e através do resultado obtido na pesquisa, levar ao conhecimento dos gestores os fatores que poderiam estar interferindo na sua qualidade de vida, para que sejam adotadas práticas de melhoria e bem-estar na rotina diária desses servidores.

Essa caracterização foi embasada em Marconi (2000, p. 45) quando se refere à escolha de determinado universo de pesquisa assim a define: “delimitação do universo consiste em explicitar que pessoas ou coisas, fenômenos ou fatos pesquisados devem ser restringidos em seu âmbito e enumeradas suas características comuns, como: sexo, faixa etária, organização a que pertencem, comunidade onde vivem, ou leis, normas, etc.”

Segundo Lakatos (1992) universo ou população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum. A pesquisa pode ser considerada censitária, porque abrange a totalidade dos componentes do universo.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Com o intuito de validar fatores previamente elencados no referencial teórico como principais intervenientes na QVT dos servidores citados, comprovando-se com a percepção dos próprios servidores, realizou-se a coleta de dados através de um questionário o qual permite conhecimento direto da realidade e rapidez para se obter grande quantidade de dados num curto espaço de tempo, possibilitando uma análise de quantificação. (RODRIGUES, 2005).

Bervian; Cervo (2004) afirmam que o questionário é a forma documental que mais se usa na coleta de dados, por oferecer possibilidade de medir com exatidão o que se deseja. Nele deve conter uma série de questões lógicas, relacionadas a um problema central.

O questionário que aplicado obedeceu ao modelo de QVT de Walton (1973) com perguntas fechadas, porém claras e objetivas para que não causasse dúvidas na hora de respondê-lo.

Para obter-se uma melhor análise dos resultados da pesquisa, foi usada a escala de intervalos do tipo Likert, de cinco pontos a qual permite fazer uma abordagem quantitativa, oportunizando aos respondentes indicar o grau em que cada um percebe os fatores que interferem na sua QVT, fazendo a verificação da concordância ou discordância das questões avaliadas. Foi aplicado com todos os servidores que compõem o universo em destaque, com a finalidade de responder questões relevantes para alcançar os objetivos propostos.

A preferência pelo modelo de Walton se deu por ser bastante completo e vem sendo usado como norteador em muitas pesquisas sobre QVT. Também por oferecer mais variáveis na busca de uma análise mais completa sobre a satisfação dos trabalhadores com relação aos fatores que interferem no seu bem-estar no trabalho.

Não houve necessidade de aplicar um pré-teste antes de fazer a coleta de dados, ou seja, aplicação do questionário, tendo em vista conhecer de perto o público participante, por fazer parte do mesmo e estar presente no seu dia a dia. Qualquer dúvida que por ventura viesse ocorrer seria imediatamente elucidada.

3.4 TRATAMENTO DOS DADOS

As informações obtidas na coleta de dados foram ordenadas e organizadas para análise e interpretação, de forma quantitativa, através de planilhas eletrônicas do Excel e apresentação de tabelas e gráficos.

Ferreira (2007, p.12) classifica um estudo como quantitativo quando é possível quantificar tanto as modalidades de coleta de informações, quanto o tratamento destas, através de técnicas, estatísticas, alcançando resultados precisos, exatos e inquestionáveis. “O pesquisador descreve, explica e prediz”.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Para que os objetivos propostos neste estudo fossem atingidos, conforme apresentados e chegar-se a uma conclusão, após aplicação do questionário, partiu-se para análise dos dados.

Analisando estatisticamente os dados da pesquisa, conseguiu-se delinear o perfil sócio-demográfico da população investigada, alcançando-se o primeiro objetivo específico do estudo. Através deste conhecimento teve-se uma visão geral de quem participou do interrogatório.

Os setores onde se aplicou a pesquisa contam com 20 servidores, destes 18 participaram, correspondendo a um percentual de 90% do total.

O instrumento aplicado para coleta de dados foi um questionário. Para identificação da população iniciou-se com o perfil sócio-demográfico dos respondentes onde se obteve o resultado abaixo discriminado:

Observando as características pessoais foram investigados o sexo, a idade, o estado civil e a escolaridade, mostrando predominância no universo pesquisado do sexo feminino, correspondente a 67%. Em relação à idade, a faixa etária entre 35 a 44 anos concentra 50% dos servidores, seguidos a de 45 a 60 anos com 44%. O estado civil predominante está no grupo dos casados, num percentual de 72%. Verificou-se que 56 % possuem curso superior completo e 17 % já concluíram pós-graduação.

No tocante aos dados profissionais dos participantes foram avaliados dois fatores: tempo de serviço, demonstrando que a maioria está na organização a mais de 15 anos, representando 78%; e a renda salarial, verificando-se que nenhum colaborador percebe menos de R\$ 2.000,00, e 39% atingem uma renda superior a R\$10.000,00.

Tabela 1 – Características pessoais e profissionais dos respondentes

Sexo	Percentual
Feminino	72%
Masculino	28%
Idade	
18 a 24 anos	0%
25 a 34 anos	6%
35 a 44 anos	50%
45 a 60 anos	44%
Estado civil	
Solteiro	33%
Casado	54%
Viúvo	0%
Separado	13%
Escolaridade	
Ensino médio completo	11%
Ensino Superior completo	55%
Ensino superior incompleto	17%
Pós graduação	17%
Tempo de serviço na empresa	
Menos de 1 ano	0%
1 a 5 anos	5%
6 a 10 anos	0%
11 a 15 anos	17%
Mais de 15 anos	78%
Renda salarial	
R\$ 415,00 a 2.000,00	0%
R\$ 2001,00 a 5.000,00	16%
R\$ 5.001,00 a 7.000,00	28%
R\$ 7.001,00 a 10.000,00	17%
Mais de R\$ 10.000,00	39%

Fonte: Dados da pesquisa (2008)

Conforme se pretende no segundo objetivo específico, avaliar como os servidores dos setores orçamentário e financeiro do TRT da 21ª Região percebem os fatores intervenientes na sua QVT, tomando-se como base as oito categorias citadas no modelo de Walton (1973), a pesquisa forneceu subsídios suficientes.

Fazendo-se uma análise individual dentro das oito categorias o maior grau de satisfação entre os respondentes demonstrou-se na estabilidade e segurança no emprego, atingindo um percentual de 94% concordantes.

Para cada fator pesquisado as respostas podem ser assim representadas:

- **Compensação Justa e Adequada**

Este tópico apresenta o nível de satisfação dos servidores em relação aos seus rendimentos comparados às funções que desempenham, a compatibilidade salarial entre servidores com a mesma função, e o nível salarial da organização com o mercado de trabalho. Ainda avalia os critérios utilizados para promoção de servidores.

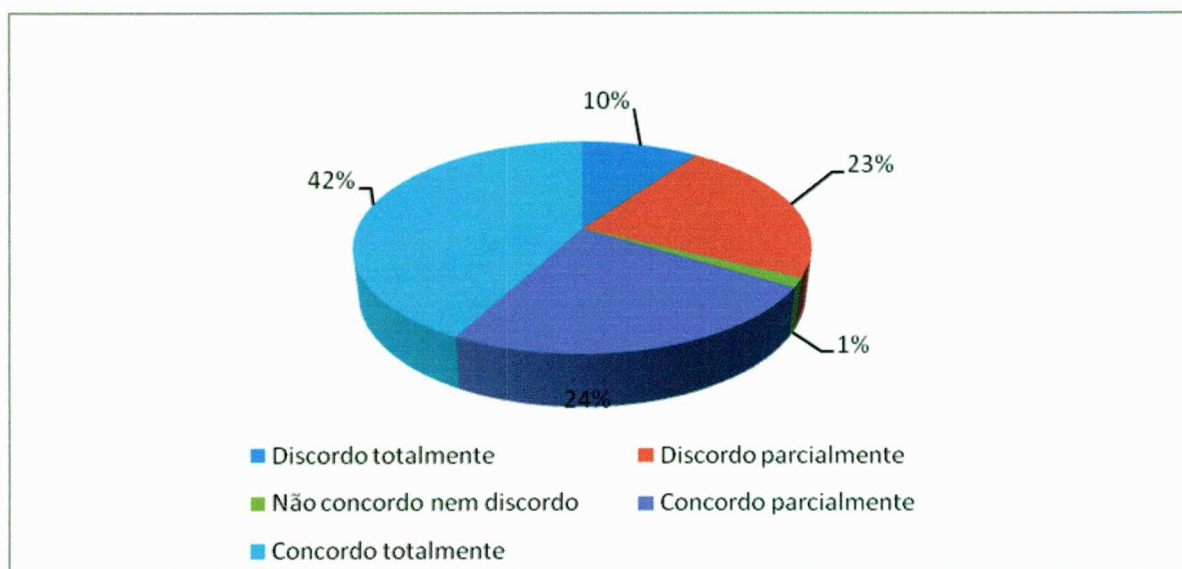


Gráfico 1: Grau de concordância sobre Compensação justa e adequada

Fonte: Dados da pesquisa (2008)

O gráfico apresenta o resultado obtido da soma dos scores das quatro primeiras questões do questionário. Porém analisando individualmente cada questão os dados apresentaram um ótimo resultado em relação à remuneração percebida comparada às funções exercidas. 83,% concordaram totalmente e 17% parcialmente, não contendo nenhuma discordância. Com este percentual atingido, conclui-se que há compensação justa e adequada na organização. Neste item também foram avaliadas equidade interna e externa, revelando

que 28% dos servidores concordam com os critérios utilizados pela empresa para promover seu quadro de servidores, enquanto o mesmo percentual discorda totalmente. Comparando os níveis salariais da organização com os praticados no mercado por funções similares 33 % concordam e 44% discordam parcialmente.

- **Condições de Trabalho**

Abordam-se neste item as condições de ambiente de trabalho, da jornada trabalhista e a capacidade física do trabalhador.

Os respondentes apresentaram um bom nível de satisfação em relação ao ambiente físico, seguro e saudável, 56% concordam totalmente e 39%, parcialmente. 72% concordam com a jornada de trabalho em relação às tarefas realizadas e 44% acham a empresa organizada. Porém, considerando as iniciativas empresariais para superar o estresse e cansaço da rotina trabalhista chegou-se ao seguinte resultado:

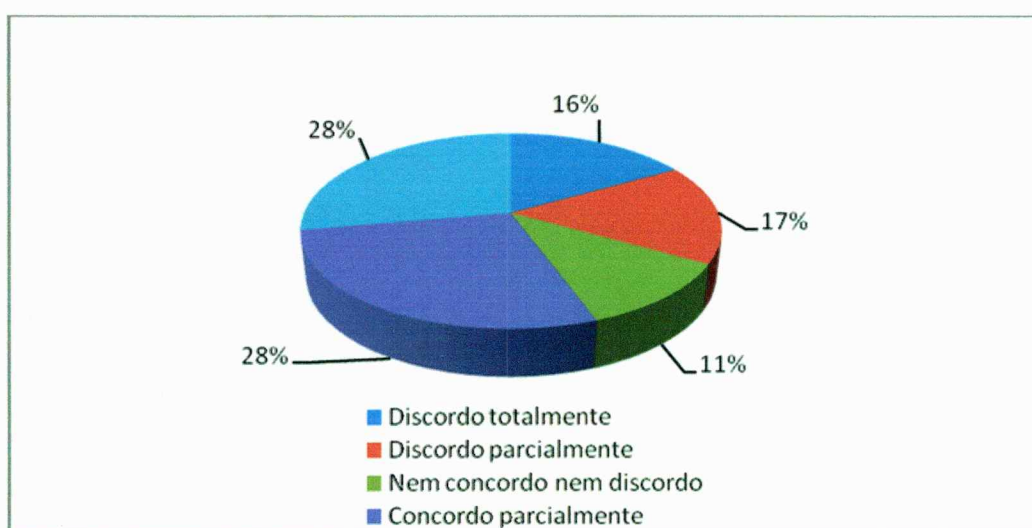


Gráfico 2: Grau de concordância sobre Condições de Trabalho

Fonte: Dados da pesquisa (2008)

Os percentuais mostram que a concordância com as iniciativas empresarias no combate ao estresse atingiu um bom nível de satisfação, com apenas 16% de discordância total.

Verificando também o trabalho além da jornada diária, a pesquisa revelou divergência nas opiniões:

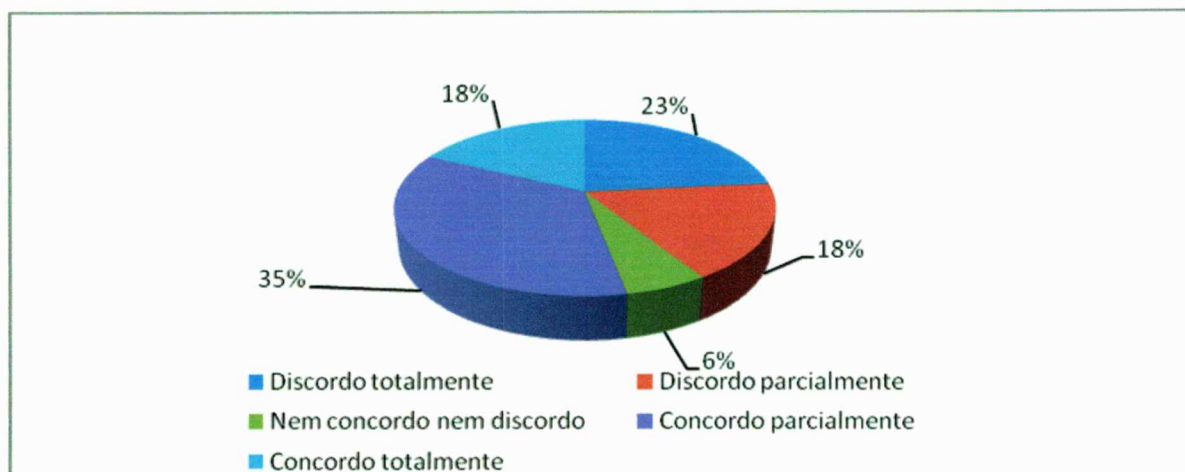


Gráfico 3: Grau de concordância sobre trabalho além da jornada diária

Fonte: dados da pesquisa (2008)

Verificando o gráfico 3 percebe-se que 35% dos investigados costumam ultrapassar sua jornada de trabalho e mais 18% afirmam totalmente este procedimento, enquanto que 18% dizem nunca ultrapassar seu horário de trabalho, concluindo-se, portanto, que é pratica para boa parte dos servidores trabalharem além de sua jornada de trabalho.

• Uso e Desenvolvimento de Habilidades

Este item permite analisar a percepção dos colaboradores quanto à valorização de seus potenciais no tocante à autonomia, significado de tarefa, identidade de tarefa e variedade de habilidade.

Nos resultados analisados, percebeu-se que 67% dos servidores se sentem responsáveis pelo bom desempenho e resultado do seu trabalho, porém apenas 28% concordam totalmente com o reconhecimento da empresa e 44% concordam parcialmente, enquanto 11% diz não ter seu trabalho reconhecido e valorizado pela empresa. Em relação à autonomia só 11% não necessitam autorização superior para decidir como fazer seu trabalho, enquanto 45% dependem de alguma autorização superior. Já 11% dependem totalmente e 33 dependem parcialmente.

• Chances de Crescimento e Segurança

Os critérios adotados pela organização, segundo os respondentes, em relação à oportunidade de crescimento profissional e chance de promoção apresentaram um nível médio de aceitação. 50% consideram os treinamentos realizados pela organização importantes para seu desenvolvimento profissional. Em se tratando de estabilidade e segurança no emprego 94% se sentem seguros, pelo fato de servidores públicos serem concursados, obtendo assim

estabilidade empregatícia. Quando foram questionados se todos possuem as mesmas oportunidades de promoção as respostas foram diversificadas.

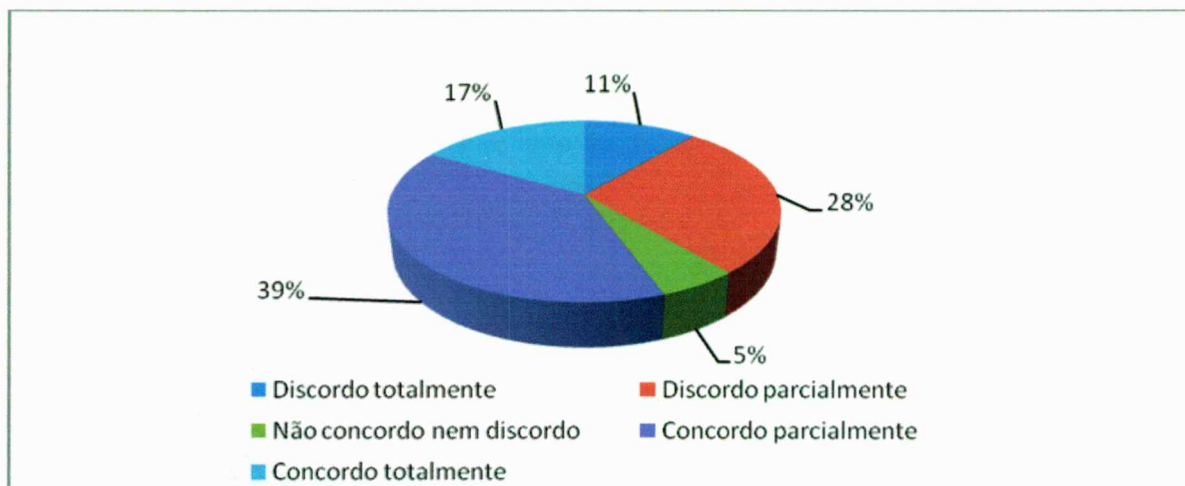


Gráfico 4: Grau de concordância sobre igualdade de oportunidade

Fonte: Dados da pesquisa (2008)

De acordo com o resultado apresentado no gráfico 4, chegou-se a conclusão que nem todos têm oportunidade de serem promovidos.

• Integração Social na Organização

Fazendo-se análise deste item o nível alcançado foi bastante satisfatório, demonstrando um bom relacionamento, solidariedade, espírito de equipe, comprometimento e colaboração entre os servidores, o que representa um bom clima no ambiente de trabalho.

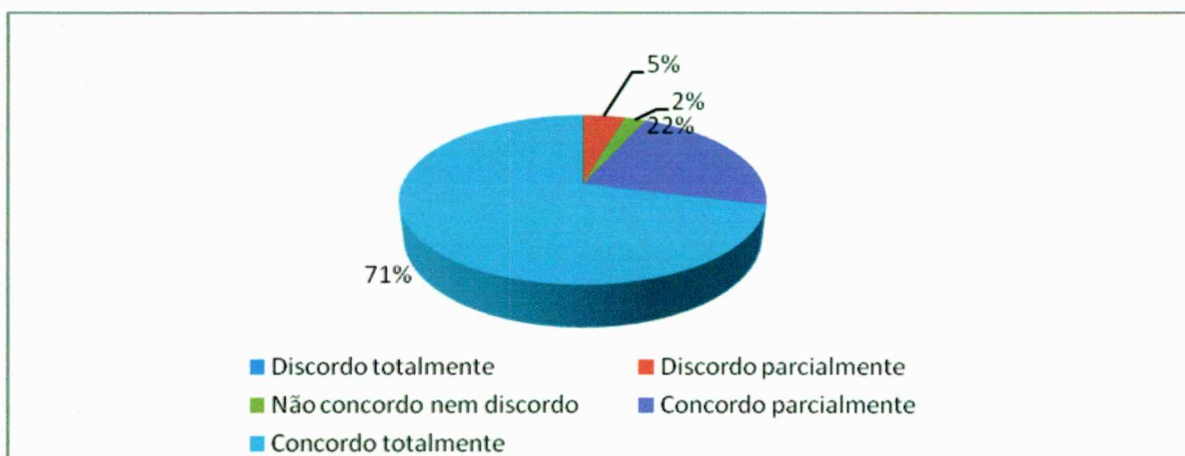


Gráfico 5: Grau de concordância sobre Integração social na empresa

Fonte: Dados da pesquisa (2008)

- **Constitucionalismo na organização**

As dimensões avaliadas foram liberdade de expressão, normas e rotina, e direitos trabalhistas. Sobre essa questão a maioria correspondente a 83% declarou ter liberdade para expressar seus sentimentos e propor idéias em prol da melhoria de desempenho do setor e 67% acreditam que a normatização facilita o seu trabalho. Ainda conforme os dados da pesquisa 74% dos servidores consideram seus direitos trabalhistas respeitados pela organização, somente 10% discordam parcialmente, não havendo nenhuma discordância total.

- **Trabalho e Espaço Total de Vida**

Nas questões elaboradas para explorar esse item procurou-se investigar a interferência do trabalho na vida pessoal e social dos servidores, estabelecendo um elo entre qualidade de vida pessoal e QVT.

A maioria dos investigados concorda que sua jornada de trabalho lhe deixa tempo livre para a família, o lazer e outras atividades sociais, e que nesse tempo livre consegue descansar o corpo e a mente, tornando-se um ponto bastante positivo que contribui para redução da fadiga física e mental, melhorando assim a qualidade de vida. Os resultados estão presentes no seguinte gráfico:

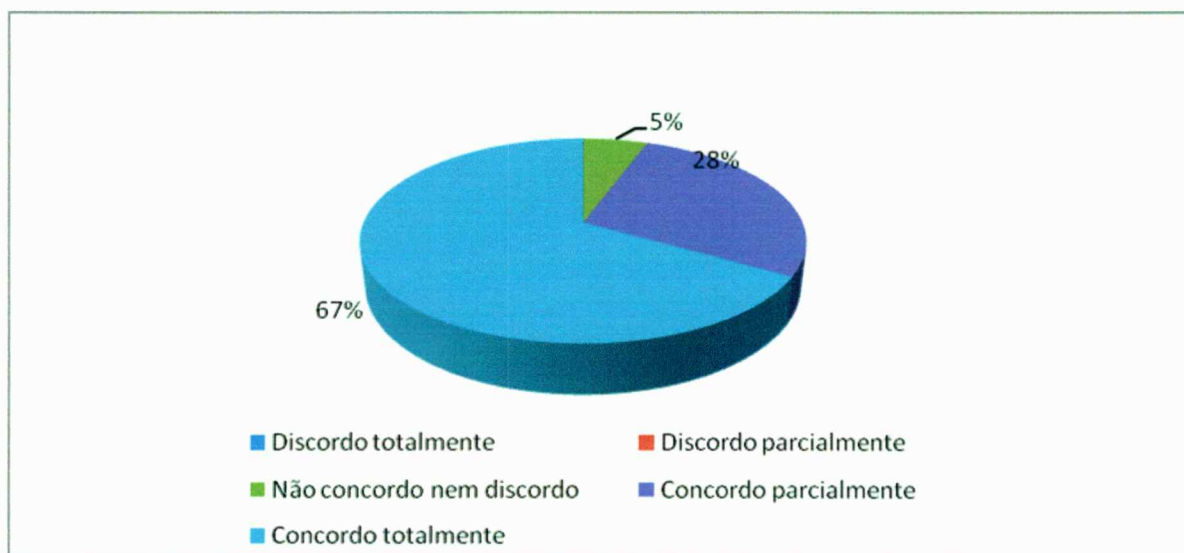


Gráfico 6: Grau de concordância sobre Trabalho e Espaço Total de Vida

Fonte: Dados da pesquisa (2008)

Avaliando a satisfação dos respondentes em relação à empresa onde trabalha, 89% sentem-se orgulhosos por pertencerem ao quadro de servidores da instituição. Um pequeno percentual de 5% discordam parcialmente e 6% não opinaram. 88% demonstraram satisfação total ou parcial com o trabalho que desenvolve dentro da instituição, porém apenas 6% discordaram parcialmente, não havendo nenhuma discordância total.

- **Relevância Social do Trabalho na Vida**

Neste último item procurou-se conhecer a imagem da organização perante a sociedade na percepção dos trabalhadores investigados, alcançando-se um percentual de 88% de concordância total e 12%, parcialmente. Conclui-se, portanto, que a instituição tem uma boa imagem diante da comunidade local onde está inserida.

No tocante à responsabilidade social obteve-se o seguinte resultado:

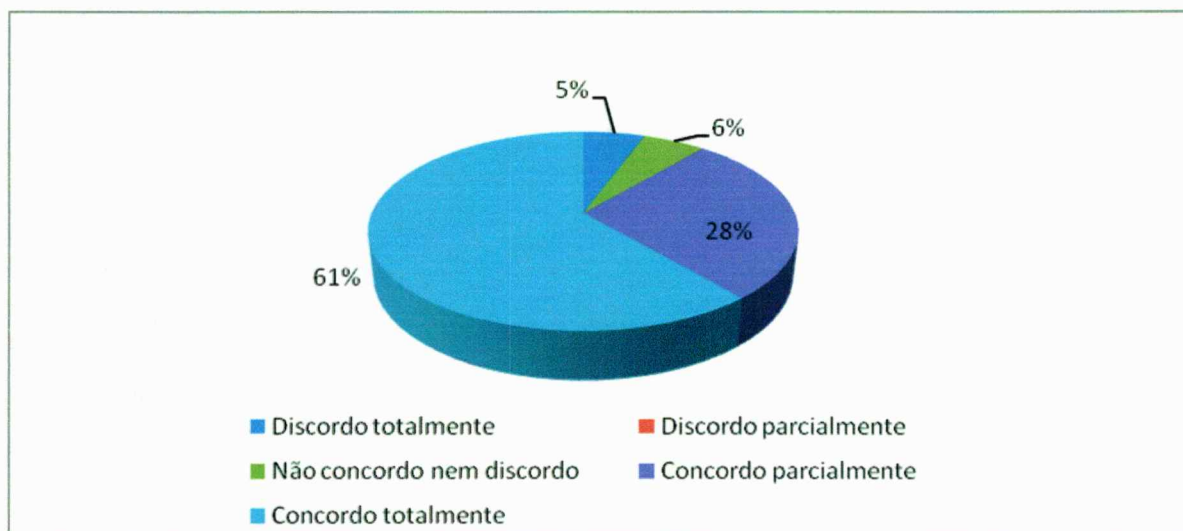


Gráfico 7: Grau de concordância sobre Responsabilidade Social da Empresa pelos serviços

Fonte: Dados da pesquisa (2008)

Fazendo-se a leitura do gráfico acima, percebe-se que a instituição está preocupada com a responsabilidade social, pois somando os percentuais de concordância total e parcial atingiu-se um índice de 89%.

A última questão tratou de investigar se o fato de trabalhar nessa instituição lhe conferia prestígio e respeito junto ao mercado de trabalho e a sociedade, chegando-se ao seguinte resultado:

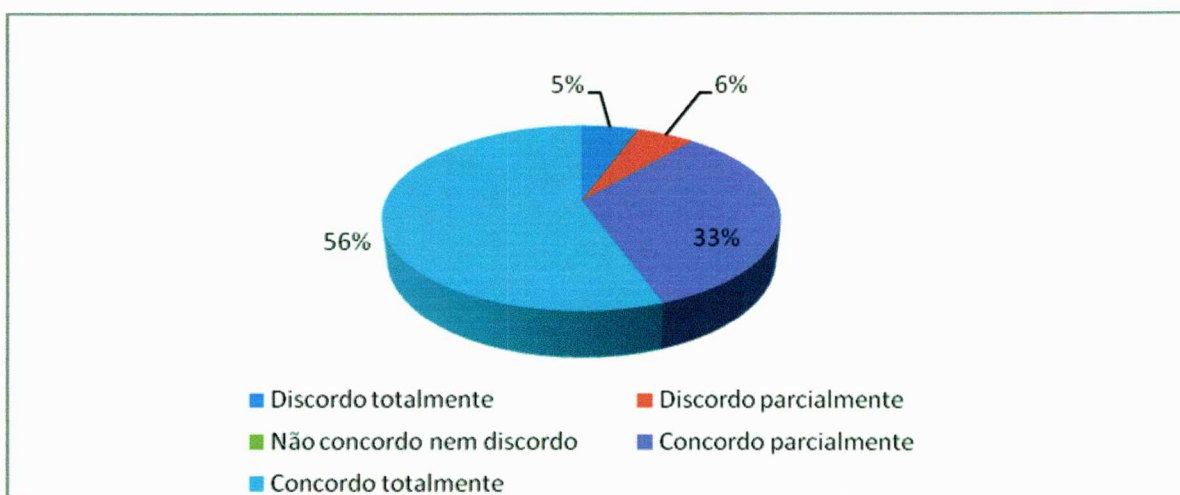


Gráfico 8: Grau de concordância sobre Relevância Social do Trabalho na Vida

Fonte: Dados da pesquisa (2008)

Conforme o resultado do gráfico acima percebeu-se satisfação dos servidores, atingindo um percentual de 56% que concordam totalmente com a importância do seu trabalho para a vida, como também 33% concordam parcialmente. Uma minoria de 6% acreditam que o seu trabalho não lhe confere diferencial junto a sociedade.

Os percentuais apresentados na tabela 2 (síntese dos resultados) revelam grande satisfação dos servidores em pertencer ao quadro funcional da Instituição. Todos os fatores investigados apresentaram resultados positivos em relação à QVT, uma vez que os fatores indicados por Walton para medir a QVT foram respondidos, em sua maioria, positivamente.

Tabela 2 – Síntese do resultado dos fatores do modelo de QVT de Walton

Categoria	Discordância total e parcial	Não concorda nem discorda	Concordância total e parcial
Compensação justa e adequada	32%	4%	64%
Condições de Trabalho	21%	4%	75%
Uso e desenvolvimento de Habilidades	17%	2%	81%
Chances de Crescimento e Segurança	31%	2%	67%
Integração Social na Organização	5%	2%	93%
Constitucionalismo na Organização	7%	4%	89%
Trabalho e Espaço Total de Vida	3%	5%	92%
Relevância Social na Vida	5%	2%	93%

Fonte: Dados da pesquisa (2008)

Por fim, a pesquisa forneceu dados suficientes para analisar a percepção dos servidores participantes, relatando os principais fatores intervenientes em sua QVT conforme pretendeu-se no terceiro objetivo específico, e também permitiu traçar um perfil desses servidores. Os resultados da pesquisa revelaram um bom nível de satisfação dos respondentes, porém constatou-se insatisfação em algumas dimensões, como se vê na tabela 2.

Fazendo-se uma análise comparativa através dos dados apresentados na tabela 3, foi possível identificar o grau de satisfação dos servidores investigados em relação a sua QVT, constatando-se por meio dos percentuais obtidos que todas as categorias apresentaram resultados positivos.

Concluindo-se a análise dos dados elucidou-se a investigação pretendida, uma vez que todos os objetivos propostos foram atingidos.

5 CONCLUSÕES E SUGESTÕES

Este estudo buscou identificar o nível de qualidade de vida no trabalho, existente nos setores financeiro e orçamentário do Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região, analisando a percepção dos servidores desses setores em relação aos fatores que interferem na qualidade de vida no trabalho, enfatizando os fatores mencionados no modelo de Walton (1973), através de um conjunto de variáveis caracterizadas por meio de perguntas feitas através do questionário aplicado.

De um modo geral, segundo a avaliação conjunta das variáveis do modelo citado, constatada através das respostas dos participantes, pode-se concluir que, existe uma boa percepção dos servidores quanto à qualidade de vida no trabalho.

Os principais achados da pesquisa revelam que o nível de QVT nos setores financeiro e orçamentário é bastante favorável, atingindo o ápice de satisfação as categorias Integração social na organização e Relevância Social na vida.

Constatou-se através das questões aplicadas que os servidores participantes deste estudo estão bastante satisfeitos em relação à remuneração comparada às funções que desempenham, havendo discordância com os critérios adotados para promoção.

Considerando a jornada de trabalho suficiente para realização das tarefas boa parte concordaram, porém alguns revelaram trabalhar além de sua jornada de trabalho.

Ficou comprovado que o clima do ambiente de trabalho é bastante satisfatório, existindo um bom relacionamento entre os servidores, incluindo companheirismo, espírito de equipe e solidariedade.

Outros aspectos que contribuem para a boa QVT foram encontrados no fator Uso e Desenvolvimento de Habilidades, ao serem questionados sobre a importância do trabalho independente da remuneração percebida, a oportunidade de uso do potencial, habilidades e conhecimentos, responsabilidade pelo resultado e desempenho de seu trabalho, e a satisfação pelo tipo de trabalho que exercem. Ficou demonstrado que, nem sempre, a administração reconhece e valoriza a eficiência dos servidores.

Outro item que apresentou uma boa satisfação se enquadra no constitucionalismo onde a maioria afirmou ter liberdade de expressão e ter seus direitos trabalhistas respeitados pela organização. Também consideram que as normas e rotinas facilitam seu trabalho.

A segurança no emprego alcançou o maior percentual de concordância, comprovando-se com o resultado obtido no item tempo de serviço na empresa onde a maioria dos servidores estão a mais de 15 anos.

Quanto ao fator Trabalho e Espaço Total de Vida percebeu-se satisfação com relação ao equilíbrio entre horário de trabalho e tempo livre para família e lazer e que esse tempo livre é suficiente para o descanso do corpo e da mente. Esse grau de satisfação torna-se provado quando um alto percentual afirmam ter orgulho de pertencer à organização e se sentirem realizados com o trabalho que desenvolvem. E ainda percebem a boa imagem da organização perante a sociedade local o que lhes conferem prestígio e respeito junto ao mercado de trabalho.

Retomando o objetivo geral desse estudo, mesmo considerando o grau de satisfação atingido, foi possível identificar alguns fatores, considerados por uma parte dos respondentes, como intervenientes na sua QVT. São eles: diferença salarial entre servidores que ocupam a mesma função, jornada de trabalho além do horário estabelecido, autonomia, promoção e iniciativas adotadas pela empresa para superar o cansaço e estresse da rotina de trabalho.

Acredita-se que a QVT é indispensável para o crescimento da organização no que tange a produtividade e a competitividade, pois é através das pessoas que se obtém qualidade nos serviços. Quando os trabalhadores estão satisfeitos são motivados e comprometidos com o seu trabalho, contribuindo para o alcance das metas organizacionais.

Partindo do princípio de que as respostas estão coerentes com o pensamento dos investigados, pode-se afirmar que a Qualidade de vida no Trabalho, conforme os fatores analisados, correspondeu a um nível superior ao esperado quando se pretendeu realizar esta pesquisa. O fato de se ter conhecimento da realidade a ser investigada, levou-se a pensar que ali não seria encontrada uma boa qualidade de vida. Comprovou-se que se estava equivocado, chegando-se a conclusão que mesmo num ambiente onde se tem uma jornada de trabalho intensa com tarefas que exigem o máximo de si, o trabalhador ainda é capaz de ter uma boa qualidade de vida, desde que outros fatores contribuam para esse fim.

Conclui-se este estudo com uma reflexão acerca da importância da satisfação dos trabalhadores com sua qualidade de vida, hoje bastante comprometida em razão das exigências do mercado de trabalho, cada vez mais competitivo.

Cabe a cada um preocupar-se em melhorar sua qualidade de vida, utilizando melhor o seu tempo livre e aumentando cada vez mais o seu conhecimento.

5.1 PROPOSTA PARA INTERVENÇÃO GERENCIAL

Na busca de se alcançar uma total qualidade de vida no trabalho, algumas medidas poderiam ser adotadas pela administração, uma vez que os fatores apontados como intervenientes na QVT desses servidores encontram-se no nível empresarial.

Conforme França (2007), “ Valorização das pessoas é o primeiro estágio da quebra de paradigmas gerenciais para viabilizar uma vida mais saudável com produtividade”.

Baseando-se nessas afirmativas algumas alternativas são apresentadas:

- Para reduzir o estresse e o cansaço da rotina de trabalho sugere-se implantação de Programas voltados para melhoria da QVT, a ser desenvolvido pela equipe de gestão de pessoas, tais como terapia ocupacional, momentos de integração social entre os servidores., treinamentos com maior ênfase em Qualidade de vida no Trabalho.
- Objetivando reduzir a jornada de trabalho, poderia ser revista a distribuição de tarefas, já que nem todos estrapalam seu horário de trabalho. Outro procedimento seria levar ao conhecimento da administração para que medidas fossem tomadas no sentido de conseguir pessoal de outros setores, fazendo remanejamento.
- Quando se refere à diferença salarial e promoção, por se tratar de uma empresa pública, torna-se menos sugestivo opinar, uma vez que, nem sempre a remuneração ou meios promocionais são estabelecidos pela própria organização.

O trabalhador deve ser motivado através de um ambiente participativo onde haja integração entre superiores e colegas de trabalho, enfatizando sempre suas necessidades. O gerente mais próximo deve ter competência de criar um ambiente onde as pessoas se sintam bem e que saibam o que a administração espera que elas produzam e de que maneira.

Deve-se ter consciência da vitalidade do trabalho para o ser humano; torná-lo mais participativo, permitindo-lhe utilizar suas potencialidades e talentos, dar-lhe condições de trabalho adequadas, resultará no aumento da saúde física e mental dos trabalhadores.

5.2 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

O estudo de qualidade de vida no trabalho é de fundamental importância para fornecer subsídios à gestão de pessoas nas organizações, no entanto, vale salientar que tal como este foi realizado apresenta algumas limitações.

Utilizou-se como método um estudo de caso o qual permite, através da análise de um caso, conhecer outros semelhantes. Contudo, nem sempre pode-se generalizar as conclusões, restringindo-se apenas aos setores investigados. Como se trata de uma organização composta por várias secretarias, o resultado encontrado no estudo pode diversificar em outra instância, tornando-se necessárias novas pesquisas para se obter um conhecimento global da QVT na organização.

Outro item de limitação do estudo justifica-se pelas mudanças comportamentais, tanto no ambiente interno quanto no ambiente externo. Sugerem-se novas análises para verificar se as conclusões permanecem válidas, uma vez que estão vinculadas ao contexto organizacional, e este sofre mudanças de acordo com os dirigentes, o clima, o ambiente físico, a política e o público externo.

Quanto à metodologia empregada na pesquisa, o questionário também limita a investigação por ser um instrumento com questões fechadas e que restringe o ponto de vista dos respondentes, não se atingindo um resultado mais aprofundado dos dados.

5.3 RECOMENDAÇÕES PARA AS PRÓXIMAS PESQUISAS

Diante das limitações enumeradas, como também em razão da abrangência do tema, tendo-se que delimitá-lo, outros estudos seriam interessantes a fim de ampliar o conhecimento acerca da QVT entre os servidores do Tribunal Regional do Trabalho da 21ª região.

Considerando o caráter da organização de atuar na esfera jurisdicional junto à classe trabalhadora, e com o intuito de prestar um serviço eficiente, sugere-se uma análise da QVT dos magistrados da Justiça do Trabalho, pela demanda de ações trabalhistas que estes são submetidos a julgar durante sua jornada de trabalho.

Outro campo para a investigação seria a QVT dos servidores que atuam nas varas de trabalho em atendimento ao público jurisdicionado. Como percebe sua QVT diante da

sobrecarga de atividades exigidas na sua jornada de trabalho diária. Será que este fator não está refletindo no atendimento ao público?

Conclui-se este estudo com uma reflexão acerca da importância da satisfação dos trabalhadores com sua qualidade de vida, hoje bastante comprometida em razão das exigências do mercado de trabalho, cada vez mais competitivo.

Cabe a cada um preocupar-se em melhorar sua qualidade de vida, utilizando melhor o seu tempo livre e aumentando cada vez mais o seu conhecimento.

REFERÊNCIAS

ABRUCIO, Fernando Luiz. Trajetória Recente da Gestão Pública Brasileira. **RAP – Revista de Administração Pública**, São Paulo, ed. especial, p. 67 – 86, jun. 2002.

ALVES, Marcos Roberto Lipphaus. **Educação Física Adaptada: onde está você?**. 2005. 120f. Monografia (Graduação em Educação Física) - Universidade Estadual Paulista. Curso de Educação Física. Pres. Prudente, São Paulo, 2005. Disponível em: <http://www2.prudente.unesp.br/area_doc/pefes/Alves_monografia.pdf> Acesso em: set. 2008.

ANDRADE, Rui Otávio Bernardes; TACHIZAWA, Takeshy. **Gestão de Instituições de Ensino**. 4.ed. Rio de Janeiro: FGV, 1999.

BARROS, Carlos Alberto Cereja. **Qualidade de Vida no Trabalho: o que vem a ser, afinal, a qualidade de vida no trabalho?** Disponível em: <<http://www.mackenzierio.edu.br/pesquisa/cade7/qualidade.doc>>. Acesso em: jul. 2008.

BERVIAN, Pedro Alcino; CERVO, Amado Luiz. **Metodologia Científica: para uso de estudantes universitários**. 3.ed. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

BITENCOURT, Cláudia. A gestão de competências gerenciais e a contribuição da aprendizagem organizacional. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.44, n.1, p.58-69, mar. 2004.

BRESSAN, Flávio. **O método do estudo de caso**. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2000. Disponível em: <http://www.fecap.br/adm_online/art11/flavio.htm>. Acesso em: set. 2008.

CARVALHO, Tatyana Costa; HORT, Ivan Carlos. Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista de divulgação técnico-científica do ICPG**, Santa Catarina, v. 3 n. 12, jan.-jun. 2008. Disponível em: <http://www.icpg.com.br/hp/revista/download.exec.php?rpa_chave=c77a92dc8fd04b38497d>. Acesso em: set. 2008.

CATELLI, Armando; SANTOS, Edilene Santana. Mensurando a criação de valor na Gestão Pública. Programa Avançado em Gestão Pública. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, p.80-116, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. 8.ed. São Paulo: atlas, 2004.

_____. **Gestão de Pessoas**. 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

DRUMOND, Tadeu Micelli Azevedo. **Qualidade de Vida no Trabalho**: Um estudo de caso na indústria de artefatos de Borracha. 2007. 75f. Monografia (Graduação em Administração) Universidade Católica de Minas Gerais. São Gabriel, Belo Horizonte, 2007. Disponível em: <http://www.saogabriel.pucminas.br/administracao/revista/tadeu_micelli_azevedo_drumond.pdf>. Acesso em: dez. 2008.

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

FERREIRA, Antonio Carlos. **Natureza teórico-prática da pesquisa científica**. Natal: Consultoria Empresaria e Organizacional, 2007.

GELIS FILHO, Antônio. Análise Comparativa do desenho normativo de instituições reguladoras do presente e do passado. **Revista de Administração de Empresas**, Rio de Janeiro, v.40, n.4, p. 589-613, jul.-ago, 2006.

FRANÇA, Ana Cristina Limonge. **Práticas de Recursos Humanos**: conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2007.

FRANÇA, Ana Cristina Limonge. **Treinamento e Qualidade de Vida**. Série de Working Papers. Working Paper nº 01/007. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/wpapers>>. Acesso em: mai. 2008.

GARCIA, Edilene de Oliveira Pereira. Estudo de caso exploratório sobre QVT de funcionários Públicos. **Organizações em contexto**, São Paulo, v.3, n.5, jun, 2007. Disponível em: <<http://mjs.metodista.br>>. Acesso em: ago. 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1994.

GRABARSCHI, Idvani Valéria Sena de. **Qualidade de Vida no Trabalho e sua influência na percepção da qualidade dos serviços** – Estudo de caso em instituição de nível superior. 2001. 115f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Universidade Federal de Santa Catarina. Curso de Engenharia de Produção. Florianópolis, 2001. Disponível em: <<http://www.tede.ufsc.br/teses/PEPS3960.pdf>>. Acesso em: ago. 2008.

GUAZZELLI, Enio Matheus. **Comportamento Humano no Trabalho**. São Paulo: Editoração Eletrônica Seguimento 8. Co Produções Gráficas Ltda, 1996.

HADDAD, Maria do Carmo Lourenço. O Momento da Palavra. **Revista Espaço para a Saúde**, Londrina, v.1, n.2, p. 75-78, jun. 2000. Disponível em: <<http://www.ccs.uel.br/espacoparasaude/v1n2/doc/artigos2/QUALIDADE.doc>>. Acesso em: set. 2008.

LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do Trabalho Científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projetos e relatórios, publicações e trabalhos científicos. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1992.

LEITE FILHO, Carlos A. P.; ALMEIDA, Sonia Trigueiro de. Qualidade de Vida no Trabalho: Uma análise da percepção dos servidores da FUNASA/PB. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 12. 2005. **Anais...** Bauru. 2005.

LIMA, Irê Silva. Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista Brasileira de Administração**, São Paulo, n. 23, out. 1998.

LIMONGE-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho**: conceitos e práticas na sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2004.

MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica**: para o curso de direito. São Paulo: Atlas, 2000.

MEDEIROS, Elisa Girardi. **Análise da Qualidade de Vida no Trabalho**: Um estudo de caso na área da construção civil. 138f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Curso de Administração. Porto Alegre, 2002. Disponível em: <http://www.ea.ufrgs.br/teses_e_dissertacoes/td/000729.pdf>. Acesso em: set. 2008.

MORETTI, Silvinha. **Qualidade de Vida no Trabalho X Auto Realização Humana**: Gestão Estratégica de RH. 2008. 13f. Monografia (Especialização em Gestão Estratégica de Recursos Humanos) Instituto Catarinense de Pós-Graduação. Disponível em: <<http://www.icpg.com.br/artigos/rev03-12.pdf>>. Acesso em: set. 2008.

OLIVEIRA, Alysson André Regis de. **Qualidade de Vida no Trabalho e Responsabilidade Social nas Empresas**. 2008. 48f. Monografia (Especialização em Gestão Estratégica de Pessoas. Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, 2008.

PAIVA, Simone Bastos. **Um estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dos Profissionais Contábil da Cidade de João Pessoa**. Universidade Federal da Paraíba, 2006. Disponível Em: <<http://www.atena.org.br/revistacrc/ojs-2.1.1/index.php/revistauerj/article/view/11/14>>. Acesso em: set. 2008.

RODRIGUES, Angelucci Veloso. **Exame Médico Periódico e Qualidade de Vida no Trabalho no Serviço Público Federal**. 2006. 104f. Dissertação (Mestrado em Psicologia), Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília, Brasília, 2006. Disponível em: <http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=1434>. Acesso em: set. 2008.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

RODRIGUES, Maria das Graças Villela. **Metodologia da Pesquisa: Elaboração de Projetos, Trabalhos Acadêmicos e Dissertações em Ciências Militares**. 2.ed Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <http://www.esao.ensino.eb.br/paginas/secoes/div_ens/spg/material/arquivos/ampc.pdf>. Acesso em: 23/09/08.

ROSA, M.A.S.; PILATTI, L.A. Qualidade de Vida no Trabalho e a Legislação Pertinente. **Revista Digital**, Buenos Aires, v.10, n.93, fev. 2006. Disponível em: <<http://www.efdeportes.com/efd93/trabalho.htm>>. Acesso em: set. 2008.

RUGISKI, Marcelo; PILATTI, Luiz Alberto; KOVALESKI, João Luiz. Qualidade de Vida no Trabalho: **Um olhar sobre o tempo livre dos trabalhadores de uma indústria metalúrgica**. Trabalho acadêmico (Curso de Administração) Centro Federal de Educação Tecnológica, Paraná, 2007. Disponível em: <http://www.pg.cefetpr.br/ppgep/livro/10_Marcelo_Rugiski.pdf>. Acesso em: set. 2008.

SELLTIZ, C. et al. **Métodos da pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: EPU, 1987.

THOMAS, J.R.; NELSON, J. K. **Métodos de Pesquisa em Atividade Física**. 3.ed. Porto Alegre: Artmed, 2002.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. QVT: Origem, Evolução e Perspectiva. **Caderno de Pesquisa em Administração**, São Paulo, v.8, n.1, jan. 2001. Disponível em: <<http://200.159.236.207/users/16/13/1316/qvt-artigo.pdf>>. Acesso: ago, 2008.

VERGARA, Sylvia Constant. Pessoas à Luz da Estratégia. **Revista Oficial do Sistema Nacional: Gestão de Pessoas**, Rio de Janeiro, v.15, n.339, out. 2007.

VIEIRA, Valter Afonso. Pesquisa Científica. **Revista FAE Centro Universitário**, Curitiba, v.5, n.1, p. 61-70, jan.-abr. 2002.

VISSANI, Amauri. et al. **Qualidade de Vida no Trabalho**. 2002. 15f. Trabalho Acadêmico (Curso de Administração). Universidade Católica de Minas Gerais, Poços de Caldas, 2002.

WALTON, R. Quality of working life: what is it? **Sloan Management Review**, USA. v.15, n.1, 1973.

APENDICES

APENDICE A – Pesquisa: qualidade de vida no trabalho



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

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O presente estudo tem como objetivo analisar a percepção dos servidores dos setores financeiro e orçamentário do TRT da 21ª Região em relação aos fatores intervenientes na qualidade de vida no trabalho.

Espera-se contar com a participação de todos os colaboradores nessa reflexão sobre a sua qualidade de vida na organização, contribuindo assim para melhoria das condições físicas, sociais e organizacionais do seu ambiente de trabalho.

A pesquisa tem caráter totalmente confidencial, não havendo necessidade de identificação do participante. Os resultados serão posteriormente divulgados através da análise dos dados para conhecimento de todos os colaboradores de forma coletiva.

Perfil Sócio-Demográfico dos respondentes:

- 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 ☐ Casado ☐ Viúvo ☐ Separado
- 4) Escolaridade: ☐ Médio Completo ☐ Superior incompleto
☐ Superior completo ☐ Pós-Graduado
- 5) Tempo de serviço: ☐ menos de 1 ano ☐ 1 a 5 anos
☐ 6 a 10 anos ☐ 11 a 15 anos
☐ mais de 15 anos
- 6) Renda Salarial: ☐ R\$ 415,00 a 2.000,00

- () R\$ 2.001,00 a 5.000,00
- () R\$ 5.001,00 a 7.000,00
- () R\$ 7.001,00 a 10.000,00
- () R\$ Mais de R\$ 10.000,00

INSTRUMENTO DE PREENCHIMENTO

Para realização da pesquisa foram elaboradas 37 afirmativas e uma escala de 1 a 5 para cada questão.

Leia com atenção cada frase e responda, sinceramente, cada questão com a opção que melhor expresse sua opinião sobre o assunto.

- 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.

APENDICE B – Questionário sobre qualidade de vida no trabalho

QUESTIONÁRIO SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO								
Marque com um "X" apenas uma opção								
FATOR	DIMENSÕES	AFIRMATIVAS	Discor do Total- mente	Discor do Parcial- mente	Não Concordo Nem Discordo	Concor do Parcial- mente	Concordo Total- mente	
Compensação o Justa e Adequada	▪ Renda Adequada ao Trabalho ▪ Equidade Interna ▪ Equidade Externa	1. Minha remuneração comparada com as funções que desempenho é justa.	1	2	3	4	5	
		2. Na Organização não existe diferença salarial entre servidores que ocupam a mesma função.						
		3. Considero os critérios utilizados para promoção de servidores justos e adequados.						
Condições de Trabalho	▪ Jornada de Trabalho ▪ Ambiente Físico Seguro e Saudável ▪ Capacidade Física	4. Os níveis salariais da Organização são compatíveis com os níveis praticados no mercado por funções similares.						
		5. Meu tempo de trabalho é suficiente para realização de minhas tarefas.						
		6. O ambiente físico no qual trabalho é agradável, saudável e seguro.						
Uso e Desenvolvi- mento de Habilidades	▪ Autonomia ▪ Significado de Tarefa ▪ Identidade de Tarefa ▪ Variedade de Habilidade	7. A Empresa onde trabalho é muito organizada.						
		8. A Empresa desenvolve iniciativas para ajudar-me a superar ou aliviar o cansaço e o stress de minha rotina de trabalho.						
		9. É de costume eu trabalhar além de minha jornada de trabalho.						
		10. Não necessito receber autorização superior para decidir o que fazer e como fazer meu trabalho.						
		11. Sou responsável pelo resultado e o bom desempenho do trabalho que executo.						
		12. Minha empresa reconhece e valoriza os meus acertos e os de meus colegas.						
		13. Sou satisfeito com o tipo de trabalho que faço.						
		14. O meu trabalho exige diferentes conhecimentos e habilidades.						

		15. Meu trabalho é importante e gratificante para mim, independente da remuneração que percebo.					
		16. Meu trabalho me dar oportunidade de utilizar todo o meu potencial, habilidades e conhecimentos.					
		17. A Organização oferece aos seus servidores oportunidades de crescimento profissional.					
		18. Considero meu emprego estável e seguro.					
Chances de Crescimento e Segurança	- Possibilidades de Carreira - Crescimento Profissional - Segurança de Emprego	19. Dentro da minha Organização tenho chance de ser promovido					
		20. Os treinamentos realizados na empresa contribuem para o meu desenvolvimento profissional como um todo e não apenas para execução de minhas tarefas.					
		21. Estudar facilita minha ascensão profissional na empresa.					
		22. As pessoas que fazem parte desta Instituição possuem as mesmas oportunidades de promoção.					
Integração Social na Organização	- Igualdade de Oportunidade - Relacionamento - Senso Comunitário - Clima do ambiente de trabalho	23. Sinto-me satisfeito (a) com as pessoas que me relaciono e convivo no meu trabalho.					
		24. No meu trabalho há solidariedade entre os colegas com relação a problemas de ordem pessoal.					
		25. Sinto-me à vontade para expressar minha opinião a minha chefia.					
		26. Considero bom o espírito de equipe, comprometimento e colaboração entre os servidores.					
Constituição a-lismo na Organização	- Liberdade de Expressão - Normas e Rotina - Direitos Trabalhistas	27. Sinto-me a vontade para fazer críticas e sugestões sem medo de receber alguma punição.					
		28. Neste setor as pessoas têm oportunidade de expressar o que sentem e pensam, de propor idéias para melhoria de desempenho do setor.					
		29. A existência de rotinas e procedimentos normatizados facilita o meu trabalho.					
		30. Todos os direitos trabalhistas são respeitados pela empresa.					
Trabalho e Espaço Total de Vida	Equilíbrio entre horário de trabalho,	31. A minha jornada de trabalho deixa-me com o tempo livre para a família, lazer e outras atividades sociais.					
		32. Em meu tempo livre consigo descansar o corpo e a mente.					

Vida	exigências da Carreira, Viagens, convívio familiar e lazer	33. Tenho orgulho de dizer onde trabalho.						
		34. Sinto-me realizado com o trabalho que desenvolvo.						
		35. A Instituição zela pela sua imagem perante a sociedade.						
Relevância Social do Trabalho na Vida	▪ Imagem da Organização ▪ Responsabilidade Social pelos serviços	36. Minha Instituição contribui para melhorias da comunidade em que ela está inserida.						
		37. O fato de eu trabalhar nesta Instituição me confere prestígio e respeito junto ao mercado e a sociedade.						

Observações:

