

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

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NO TRIBUNAL
REGIONAL DO TRABALHO – 21ª REGIÃO – NATAL-RN**

ELENICE MONTENEGRO FERREIRA

Monografia do Curso de Especialização
MBA em Gestão Estratégica de Pessoas
Faculdade Natalense para o
Desenvolvimento do Rio Grande do Norte
como requisito necessário para obtenção

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NO TRIBUNAL
REGIONAL DO TRABALHO – 21ª REGIÃO – NATAL-RN**

Orientador: Flávio Epifânio Monteiro
Cavalcanti Mac.

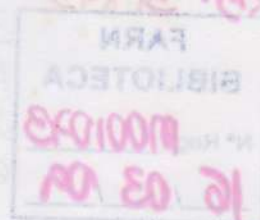
ELENICE MONTENEGRO FERREIRA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NO TRIBUNAL
REGIONAL DO TRABALHO – 21ª REGIÃO – NATAL-RN**

Monografia do Curso de Especialização
MBA em Gestão Estratégica de Pessoas da
Faculdade Natalense para o
Desenvolvimento do Rio Grande do Norte
como requisito obrigatório para obtenção
do grau de Especialista em MBA em
Gestão Estratégica de Pessoas

Orientador: Flávio Emílio Monteiro
Cavalcanti, Msc.

**NATAL
2008**



ELENICE MONTENEGRO FERREIRA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NO TRIBUNAL
REGIONAL DO TRABALHO – 21ª REGIÃO – NATAL-RN

Monografia de Curso de Especialização
MBA em Gestão Estratégica de Pessoas da
Faculdade Natalense para o
Desenvolvimento do Rio Grande do Norte
como requisito obrigatório para obtenção
do grau de Especialista em MBA em
Gestão Estratégica de Pessoas

Orientador: Flávio Emílio Monteiro Cavalcanti, Msc.

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

Ferreira, Elenice Montenegro

Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso no Tribunal Regional
do Trabalho – 21ª Região – Natal-RN / Elenice Montenegro Ferreira. –
Natal: FARN, 2008.

48 f.

Orientador: Flávio Emílio Monteiro Cavalcanti (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



331.101.3
F442
2008
ex. 01

JATAM
800S

100
J

ELENICE MONTENEGRO FERREIRA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO : UM ESTUDO DE CASO NO TRIBUNAL
REGIONAL DO TRABALHO - 21ª REGIÃO – NATAL-RN**

Monografia do Curso de MBA em Gestão Estratégica de Pessoas da Faculdade
Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, aprovada, em 30 de
12 de 2008, pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Flávio Emílio Monteiro Cavalcanti, Msc.
Orientador

Prof.:
Membro Examinador

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter me dado graça e sabedoria para vencer os obstáculos e alcançar meus objetivos.

Aos meus pais, que me ajudaram a dar os primeiros passos e com amor e dedicação me ajudaram a construir o meu futuro.

Ao meu amado esposo Ricardo, que muito contribuiu para a conclusão deste trabalho e aos meus queridos filhos Emanuel e Raquel que compreenderam as minhas ausências por longos sábados e me ajudaram a prosseguir nesta conquista.

Aos professores da FARN, a meu orientador Flávio Emílio, que me ajudaram com dedicação a realizar este trabalho.

E enfim, a todos aqueles que direta ou indiretamente contribuíram na conclusão deste curso.

RESUMO

O estudo a seguir refere-se a um trabalho monográfico, realizado com o objetivo de medir o grau de Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores do Quadro Permanente do TRT-21ª Região lotados no Serviço de Cadastramento Processual na cidade de Natal-RN através de um levantamento das condições de trabalho destes servidores. Para a execução deste estudo fez-se uma pesquisa exploratória, quantitativa, censitária, abrangendo os 9 servidores que atuam no âmbito do Serviço de Cadastramento Processual. Utilizando-se um questionário baseado no Modelo de Fernandes. Os resultados mostraram que, de uma maneira geral, os servidores encontram-se satisfeitos na organização.

Keyword: Quality of Life at Work, Satisfaction, Working Environment.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Satisfação. Ambiente de Trabalho.

ABSTRACT

The study below refers to a monographic study, carried out to measure the degree of Quality of Life at Work's server framework of the Standing TRT-21st crowded Region Office of Registration Procedure in the city of Natal-RN through a survey of working conditions of these servers. To implement this study did was an exploratory research, quantitative, census, covering the 9 servers that act within the Office of Registration Procedure. Using a questionnaire based on the model of Fernandes. The results showed that, in general, the servers they are happy in the organization.

Keyword: Quality of Life at Work. Satisfaction. Working Environment.

1.1 JUSTIFICATIVA.....	02
Keyword: Quality of Life at Work. Satisfaction. Working Environment.....	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
2.1 SIGNIFICADO DO TRABALHO.....	12
2.2 DEFINIÇÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	12
2.3 EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QVT NO TRABALHO.....	14
2.4 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	15
2.4.1 Modelo de Richard Walton.....	16
2.4.2 Modelo de Herzler e Lawler.....	18
2.4.3 Modelo de Hackman e Oldhan.....	19
2.4.4 Modelo de Ede Fernandes.....	20
3 METODOLOGIA.....	22
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	23
3.2 POPULAÇÃO ALVO E AMOSTRA.....	23
3.3 TIPO DE COLETA DE DADOS.....	24
3.4 TRATAMENTO DOS DADOS.....	25
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA.....	24
4.1 PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS.....	24
4.1.1 Sexo.....	24
4.1.2 Faixa Etária.....	25
4.1.3 Estado Civil.....	26
4.1.4 Grau de Escolaridade.....	27
4.1.5 Tempo de Serviço na Organização.....	28
4.2 ANÁLISE DAS VARIÁVEIS DO ESTUDO.....	29
4.2.1 Condições de Trabalho.....	29
4.2.2 Saúde.....	30

1.2.3 Geral.....	SUMÁRIO.....	31
1.2.4 Compensação.....		32
1.2.5 Comunicação.....		33
1 INTRODUÇÃO.....		08
1.1 OBJETIVOS.....		09
1.1.1 Geral.....		09
1.1.2 Específicos.....		09
1.2 JUSTIFICATIVA.....		09
1.3 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....		10
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....		12
2.1 SIGNIFICADO DO TRABALHO.....		12
2.2 DEFINIÇÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....		12
2.3 EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QVT NO TRABALHO.....		14
2.4 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....		15
2.4.1 Modelo de Richard Walton.....		16
2.4.2 Modelo de Nadler e Lawler.....		18
2.4.3 Modelo de Hackman e Oldhan.....		19
2.4.4 Modelo de Eda Fernandes.....		20
3 METODOLOGIA.....		22
3.1 TIPO DE PESQUISA.....		22
3.2 POPULAÇÃO ALVO E AMOSTRA.....		23
3.3 TIPO DE COLETA DE DADOS.....		23
3.4 TRATAMENTO DOS DADOS.....		23
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA.....		24
4.1 PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS.....		24
4.1.1 Sexo.....		24
4.1.2 Faixa Etária.....		25
4.1.3 Estado Civil.....		26
4.1.4 Grau de Escolaridade.....		27
4.1.5 Tempo de Serviço na Organização.....		28
4.2 ANÁLISE DAS VARIÁVEIS DO ESTUDO.....		29
4.2.1 Condições de Trabalho.....		29
4.2.2 Saúde.....		30

4.2.3 Moral.....	31
4.2.4 Compensação.....	32
4.2.5 Comunicação.....	33
4.2.6 Relação Chefe-Subordinado.....	34
4.2.7 Organização do Trabalho.....	35
4.2.8 Quadro Geral da Qualidade de Vida no Trabalho.....	36
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	37
5.1 CONCLUSÕES.....	37
5.2 RECOMENDAÇÕES.....	38
REFERÊNCIAS.....	39
APÊNDICE.....	40

Conforme Chiavenato (1999), diante de tal situação, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido utilizada como indicador do grau de motivação das pessoas no desempenho de suas funções. Se a qualidade do trabalho for pobre, conduzir à alienação do empregado, à má vontade, ao declínio da produtividade, e comportamentos contraproducentes (como absenteísmo, rotatividade, roubo, sabotagem, militância sindical etc.). Por outro lado, a qualidade do trabalho elevada conduz a um clima de confiança e respeito mútuo, no qual as pessoas tendem a superar suas contribuições, elevando suas oportunidades de aprendizagem e crescimento, tanto de sabedoria quanto de conhecimento técnico. A administração tende a reduzir mecanismos rígidos de controle social. A organização que investe diretamente no atendimento ao cliente está investindo indiretamente no cliente.

A Qualidade de Vida no Trabalho representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho. (CHIAVENATO, 1999).

O Tribunal Regional do Trabalho – 21ª Região é um órgão da Justiça do Trabalho, responsável em resolver as questões trabalhistas no Estado do Rio Grande do Norte. Esta instituição busca aprimorar a qualidade de seus serviços, como também se preocupa com os aspectos referentes à satisfação e melhoria da Qualidade de Vida de seus funcionários.

1 INTRODUÇÃO

No atual mundo globalizado e competitivo, a gestão de pessoas tem se tornado bastante relevante e estratégica para as organizações, tendo em vista as novas imposições do mercado, dentre elas, oferecer produtos e serviços de alta qualidade a preços competitivos.

Pode-se dizer que as empresas brasileiras, de um modo geral, têm buscado se adequar a essa nova realidade. Todavia, parte delas não investe na Qualidade de Vida no Trabalho de seus funcionários, gerando insatisfações e conseqüentemente uma baixa produtividade.

Conforme Chiavenato (1999), diante de tal situação, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido utilizada como indicadora do grau de motivação das pessoas no desempenho de suas funções. Se a qualidade do trabalho for pobre, conduzirá à alienação do empregado, à má vontade, ao declínio da produtividade, a comportamentos contraproducentes (como absenteísmo, rotatividade, roubo, sabotagem, militância sindical etc.). Por outro lado, a qualidade do trabalho elevada conduz a um clima de confiança e respeito mútuo, no qual as pessoas tendem a aumentar suas contribuições, elevando suas oportunidades de êxito, enquanto a administração tende a reduzir mecanismos rígidos de controle social. A organização que investe diretamente no funcionário está investindo indiretamente no cliente.

A Qualidade de Vida no Trabalho representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho. (CHIAVENATO, 1999).

O Tribunal Regional do Trabalho – 21ª Região é um órgão da Justiça do Trabalho, responsável em resolver as questões trabalhistas no Estado do Rio Grande do Norte. Esta instituição busca aprimorar a qualidade de seus serviços, como também se preocupa com os aspectos referentes à satisfação e melhoria da Qualidade de Vida de seus funcionários.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Geral

Medir o grau de Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores do Quadro Permanente do TRT-21ª Região lotados no Serviço de Cadastramento Processual na cidade de Natal-RN.

1.1.2 Específicos

- Identificar o perfil dos servidores do Quadro Permanente do TRT-21ª Região lotados no Serviço de Cadastramento Processual na cidade de Natal-RN;
- Analisar as percepções dos servidores em relação aos indicadores da QVT na organização;
- Verificar o nível de satisfação dos servidores quanto à QVT;
- Recomendar ações para aprimoramento do nível da QVT.

1.2 JUSTIFICATIVA

A Qualidade de Vida no Trabalho é um tema de grande importância na atualidade, visto que as organizações procuram aumentar sua competitividade e produtividade. Tais fatores podem ser alcançados se as organizações buscarem condições que beneficiem e satisfaçam as necessidades de seus funcionários, em consonância com os interesses organizacionais.

A opção pelo tema e organização deve-se ao fato desta pesquisadora estar trabalhando na Instituição desde 1996, o que facilita o acesso às informações necessárias ao estudo.

Como parte integrante da organização, esta autora pode contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos funcionários, bem como efetuar um estudo que trará contentamento pessoal a pesquisadora, devido ao fato desta pertencer à instituição.

Espera-se com esta pesquisa, além de averiguar a percepção dos servidores do TRT-21ª Região, em relação aos fatores da Qualidade de Vida no Trabalho, oferecer subsídio necessário para que se possa futuramente adotar medidas no sentido de melhorar o nível de satisfação dos servidores, uma vez que os resultados da pesquisa poderão ser usados em uma proposta de trabalho.

Este trabalho contribuirá, ainda, para o aprimoramento dos conhecimentos em relação ao tema escolhido, servindo como um incremento a mais de consulta no meio acadêmico, e, ao mesmo tempo, concorrendo para o engrandecimento da ciência como um todo.

1.3 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

O Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região é um órgão da Justiça do Trabalho. Foi em um período de criação e expansão da Justiça do Trabalho no país, que se deu a instalação da 1ª Junta de Conciliação e Julgamento de Natal pelo decreto 6.596 de 12/12/1940. Foi o marco inicial do Direito do Trabalho no Rio Grande do Norte. Nessa época, o órgão representativo no Estado estava sob a jurisdição de Pernambuco.

Em 1983, com a instalação do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, na Paraíba, após um período de quatro décadas, todos os procedimentos da Justiça do Trabalho no Rio Grande do Norte passaram a ser geridos pelo TRT paraibano.

Com a promulgação da Constituição, em 1988, tornou-se obrigatória a instalação de pelo menos, um Tribunal Regional do Trabalho em cada Estado da Federação. A partir de então, foi dado início ao processo de criação e funcionamento

do Tribunal Regional do Trabalho do RN. Assim, passados três anos, no dia 21 de julho de 1991, foi sancionada a Lei nº 8.215 pelo Presidente da República, criando o Tribunal Regional do Trabalho do Rio Grande do Norte.

A instalação definitiva do TRT da 21ª Região aconteceu no ano seguinte, em 16 de junho de 1992. Com a instalação do Tribunal, a Justiça do Trabalho potiguar ganhou novo impulso. Apesar da demanda das ações trabalhistas terem um significativo aumento, os jurisdicionados potiguares também tiveram garantidas maior agilidade e rapidez no andamento processual.

Aliado a isso, a Justiça do Trabalho cresceu e se expandiu não só na capital do Estado. Novas Juntas de Conciliação e Julgamento (hoje Varas do Trabalho) foram criadas na capital e no interior do Estado. Mossoró, Macau, Goianinha, Caico, Nova Cruz, Assu, Currais Novos, Ceará-Mirim e Pau dos Ferros, foram as cidades que tiveram confirmadas a presença da 1ª Instância da Justiça do Trabalho.

Com o tempo, surgiu a necessidade de ampliação da estrutura física do Tribunal. Teve início, então, a construção de uma sede própria para o TRT potiguar. Hoje, a estrutura do TRT potiguar é composta pelo prédio principal, onde funciona a Corte Trabalhista e pelos anexos I e II, que abrigam respectivamente, os setores administrativos que compõem o Tribunal e as oito Varas do Trabalho da capital. No interior do estado, Mossoró ganhou a sede própria do Fórum Desembargador Silvério Soares e a justiça do Trabalho, continua construindo sedes próprias das Varas do Trabalho. Ao todo, são 18 Varas do Trabalho em diversas regiões do Estado do RN.

Esta instituição busca aprimorar a qualidade de seus serviços, como também se preocupa com os aspectos referentes à satisfação e melhoria da Qualidade de Vida de seus funcionários.

Face ao exposto, o presente trabalho permitirá responder ao seguinte questionamento: "Qual o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores do Quadro Permanente do TRT-21ª Região lotados no Serviço de Cadastramento Processual na cidade de Natal-RN?"

Existem várias definições de Qualidade de Vida no Trabalho. Vejamos as visões de alguns autores:

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SIGNIFICADO DO TRABALHO

A palavra trabalho, do latim tripalium, refere-se a instrumento de tortura utilizado para punir criminosos que, ao perder a liberdade, eram submetidos a trabalho forçado. Os dicionários da língua portuguesa registram como sinônimos de capricho, cuidado, esmero, fadiga e esforço.

Bom Sucesso (2002), faz uma analogia do significado do trabalho através dos tempos. Historicamente, há relatos na Bíblia que Adão e Eva foram condenados ao trabalho, a ganhar o pão com o suor do rosto, porque pecaram. Na proposta protestante, tanto Calvino quanto Lutero falam do trabalho libertador que proporciona aumento da dignidade, sendo forma de contribuição que terá recompensa merecida. Atualmente, numa visão mais holística, as religiões tem se preocupado com a qualidade de vida e o trabalho é visto como uma forma de contribuição pessoal, experiência que só faz sentido quando sintonizada com as aspirações e interesses pessoais.

Na década de 90 surgiram teorias sobre a participação, como forma de aumentar o compromisso e a satisfação no trabalho que sugeriam substituir por "colaborador", ou "parceiro" o termo "trabalhador".

Sendo o trabalho parte integrante da vida, ocupando grande parte do tempo, utilizar o novo termo "colaborador" não se trata apenas de um novo termo, mas sim adotar uma nova perspectiva que marque o estabelecimento de uma relação diferente entre o indivíduo e a empresa, sustentada por novos paradigmas. Com isso, surge o conceito de Qualidade de vida no Trabalho.

2.2 DEFINIÇÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Existem várias definições de Qualidade de Vida no Trabalho. Vejamos as visões de alguns autores :

Segundo Fernandes (1996), a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem estar do trabalhador e na produtividade das empresas. A QVT deve ser considerada como uma gestão dinâmica porque as organizações e pessoas mudam constantemente, e é contingencial porque depende da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida.

Para Silva; De Marchi (1997), a adoção de programas de Qualidade de Vida e promoção da saúde proporcionariam ao indivíduo maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho, melhor auto-imagem e melhor relacionamento. Por outro lado, as empresas seriam beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, menor absenteísmo/rotatividade, menor número de acidentes, menor custo de saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem e, por último, um melhor ambiente de trabalho.

Para Bom Sucesso (2002), viver com qualidade tem sido considerado um grande desafio pelos participantes de seminários sobre QVT. Aproximadamente 200 participantes assim definiram o que é qualidade de vida:

- Concretizar sonhos
- Dinheiro
- Harmonia consigo mesmo e com o outro
- Ter autocrítica
- Amar e ser amado
- Realizar-se no trabalho
- Usar bem a liberdade
- Gostar de si
- Respeitar o outro e se fazer respeitar
- Sentir-se útil
- Ter tempo para a família
- Saber administrar o tempo
- Ter equilíbrio financeiro
- Relacionamento familiar entrosado
- Ambiente de trabalho saudável
- Segurança

- Satisfazer o outro
- Ter saúde
- Viver de "bem com a vida"
- Ter orgulho pelo que se faz
- Aprender a melhorar a forma de lidar com os problemas
- Trabalho e lazer equilibrados
- Ser feliz
- Compreender as diferenças individuais
- Ter segurança afetiva
- Tranquilidade e equilíbrio
- Comemorar o que vai bem
- Diálogo no trabalho

Diante dessas considerações pode-se concluir que a Qualidade de Vida no Trabalho reflete no bem estar do trabalhador, na sua motivação para o trabalho e consequentemente na sua produtividade.

Qualidade de Vida no Trabalho envolve não somente estar satisfeito com a remuneração pelo trabalho prestado, mas também por ter um ambiente de trabalho saudável, seguro, conciliando trabalho, lazer e família; tendo orgulho do que se faz, e podendo através dele concretizar sonhos.

Em decorrência disso, as organizações são beneficiadas com menores índices de absenteísmo, rotatividade, maior produtividade e um melhor ambiente de trabalho.

2.3 EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

2.4 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Os conceitos de QVT foram evoluindo ao passar dos anos.

Segundo Nadler; Lawler (apud FERNANDES, 1996), destacamos as concepções evolutivas do QVT e suas características:

- 2.4.1 Modelos
- a) 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;
 - b) 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;
 - c) 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 satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica;
 - d) QVT como um movimento (1975 a 1980): Declaração ideologia sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos "administração participativa" e "democracia industrial" eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT;
 - e) QVT como tudo (1979 a 1982): Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais;
 - f) QVT como nada (futuro): No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um "modismo" passageiro.

Diante dessas considerações, é importante ter em mente que os projetos de QVT acompanham a evolução das organizações e devem ser levados a sério para que não passem de mero modismo.

2.4 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Com a evolução do conceito de QVT foram surgindo estudos que culminaram em modelos com a intenção de mensurar o nível de Qualidade de Vida nas organizações, dentre eles citaremos alguns modelos.

2.4.1 Modelo de Richard Walton

O anseio pela qualidade, produtividade e competitividade que acontece de maneira cada vez mais estimulada, leva às organizações dúvidas a respeito de como investir, se em máquinas e instalações ou na capacitação e valorização do empregado. As empresas começam, então, a criar alternativas para conciliar os objetivos do trabalhador com os objetivos organizacionais, e uma das maneiras é melhorando a qualidade de vida no trabalho.

Walton (1973 apud RODRIGUES, 2002), define oito variáveis, e como devem estar inter-relacionadas com a produtividade, para que possamos mensurar o nível de Qualidade de Vida no Trabalho. São elas:

a) **Compensação Justa e Adequada**, que se divide em três critérios:

- remuneração adequada, aquela que é necessária para viver dignamente dentro das necessidades pessoais e dos padrões da sociedade em que vive;
- equidade interna, ou seja, igualdade na remuneração dentro da empresa;
- equidade externa, que seria igualdade na remuneração em relação a outros profissionais no mercado de trabalho.

b) **Condições de Trabalho**, que integra os seguintes itens:

- jornada de trabalho: relacionado ao número de horas trabalhadas e sua relação com as tarefas desempenhadas;
- carga de trabalho: quantidade de trabalho em um turno;
- ambiente físico: o local de trabalho, suas condições e organização;
- material e equipamento disponível para o trabalho;
- ambiente saudável: condições de segurança e de saúde do local de trabalho em relação ao risco de injúrias (afronta) ou de doenças;
- estresse a que é submetido na sua jornada de trabalho.

c) **Uso e Desenvolvimento de Capacidades**, que visa medir as oportunidades que o empregado tem de aplicar seu saber e suas aptidões profissionais. O autor estabelece cinco requisitos básicos para isso.

- significado na tarefa: relevância da tarefa desempenhada na vida e no trabalho de outras pessoas, dentro ou fora da instituição;
- identidade da tarefa: medida da tarefa na sua integridade e na avaliação do resultado;
- variedade da habilidade: possibilidade de utilização de uma larga escala de capacidades e de habilidades do indivíduo;
- retroinformação: informação ao indivíduo acerca da avaliação do seu trabalho como um todo, e de suas ações.

d) **Oportunidade de Crescimento e Segurança**, que seriam as oportunidades fixadas pela organização, para o desenvolvimento e crescimento pessoais e com a segurança no emprego, quais sejam:

- possibilidade de carreira: viabilidade de possibilitar avanços na organização, com reconhecimento pelos colegas, familiares e pela comunidade;
- crescimento pessoal: educação continuada para desenvolver e aplicar as potencialidades individuais;
- grau de segurança no emprego.

e) **Integração Social na Organização**, reflete o seguinte:

- igualdade de oportunidades: ausência de hierarquia em termos de "status" e ausência de preconceitos de cor, raça, sexo, religião, nacionalidade;
- relacionamento: auxílio recíproco, apoio sócio-emocional, abertura interpessoal e respeito às individualidades;
- senso comunitário existente na instituição.

f) **Constitucionalismo**, que considera elementos chaves para uma elevada Qualidade de Vida no Trabalho, as normas que estabelecem os direitos à privacidade, ao diálogo livre e ao direito a tratamento justo em todos os assuntos e, ainda, à maneira como as normas e rotinas influenciam no desenvolvimento do trabalho.

g) **O Trabalho e o Espaço Total de Vida**. Para o autor, deve haver equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal do indivíduo, considerando os seguintes critérios:

- papel balanceado no trabalho: equilíbrio entre exigências de carreira, jornada de trabalho e o convívio familiar;
- horário de entrada e saída do trabalho: equilíbrio entre estes horários e o convívio familiar.

h) **A relevância Social da Vida**, que seria a percepção do empregado em relação à responsabilidade social da empresa na comunidade, à qualidade de prestação dos serviços e atendimento aos empregados, com atenção aos seguintes critérios:

- imagem da organização: visão do empregado, orgulho e satisfação pessoais de pertencer a ela;
- responsabilidade social da organização: percepção do empregado quanto à preocupação da organização em resolver os problemas da comunidade e também de não lhe causar danos;
- responsabilidade social pelos serviços: como empregado percebe a responsabilidade da organização em relação à qualidade dos serviços colocados à disposição da comunidade;
- responsabilidade social pelos empregados: visão do empregado em relação a política de recursos humanos da organização.

Este modelo enfoca várias dimensões fundamentais na relação entre o ser humano e seu trabalho, tais como remuneração, ambiente de trabalho, crescimento pessoal, responsabilidade social, etc.

2.4.2 Modelo de Nadler & Lawler

Outro modelo a ser estudado é o de Nadler e Lawler.

Segundo Chiavenato (1999), Nadler & Lawler consideram Qualidade de Vida no Trabalho em quatro aspectos:

- a) Participação dos empregados nas decisões;
- b) Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho;

c) Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional;

d) Melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas, horário de trabalho, etc.

Em função disso, podemos dizer que este é um modelo mais “enxuto”, com menos variáveis, porém igualmente importante para aprofundar o conhecimento e o investimento em Qualidade de Vida no Trabalho.

2.4.3 Modelo de Hackman e Oldhan

Outro modelo de Qualidade de Vida no Trabalho bem conhecido é o de **Hackman e Oldhan**.

De acordo com Chiavenato (1999), para Hackman e Oldhan as dimensões do cargo produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam a QVT. As dimensões do cargo são:

a) **Variedade de habilidades:** o cargo deve requerer várias e diferentes habilidades, conhecimentos e competências da pessoa;

b) **Identidade da tarefa:** o trabalho deve ser realizado do início até o fim para que a pessoa possa perceber que produz um resultado palpável;

c) **Significado da tarefa:** a pessoa deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz conseqüências e impactos sobre o trabalho das outras;

d) **Autonomia:** a pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia e independência para desempenhá-las;

e) **Retroação do próprio trabalho:** a tarefa deve proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa auto-avaliar seu desempenho;

f) **Retroação extrínseca:** deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho na tarefa;

g) **Inter-relacionamento:** a tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou com clientes internos e externos.

Pode-se dizer que as diversas dimensões do cargo citadas acima

influenciam na Qualidade de Vida no Trabalho por serem recompensas que geram satisfação e motivação das pessoas para o trabalho.

2.4.4 Modelo de Fernandes

O modelo de Qualidade de Vida no Trabalho de Fernandes (1996) é também muito conhecido.

OBJETIVO	FATORES-CHAVE	INDICADORES DE DESEMPENHO		METAS
Aferir a percepção da força de trabalho sobre fatores intervenientes na QT/BVT	POSICIONAMENTO PESSOAL SOBRE QVT	CONDIÇÕES DE TRABALHO	Geração Diretrizes Análise de Dados/informações qualitativas	Padrões de excelência critérios
		SAÚDE		
		MORAL		
		COMPENSAÇÃO		Satisfação clientes
		PARTICIPAÇÃO		• Internos • Externos
		COMUNICAÇÃO		
		IMAGEM EMPRESA		
		REL. CHEFE/SUBORD.		Planejamento estratégico da qualidade
		ORGANIZAÇÃO TRABALHO		

Quadro 1 - Modelo da pesquisa : qualidade de vida no trabalho
Fonte : Fernandes (1996)

Nessa perspectiva, observa-se que este modelo utiliza variáveis comuns ao modelo de Walton, porém abrange outras variáveis mais condizentes à realidade

das organizações brasileiras.

Após serem vistos os principais modelos de Qualidade de Vida no Trabalho, para efeito desta pesquisa, será utilizado o Modelo de Fernandes (1996).

3.1 TIPO DE PESQUISA

A presente pesquisa pretende medir o nível da Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários do Quadro Permanente da Pessoal do TRT-21ª Região lotados no Serviço de Cadastro Processual na cidade de Natal-RN. Para alcançar esse objetivo, faz-se o uso do estudo de caso, que segundo Vergara (2004, p. 49), "Estudo de caso é o circunscrever a uma ou poucas unidades, entidades, entidades tais como pessoa, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país. Tem caráter de profundidade e detalhamento."

O estudo de caso, de acordo com Gil (1995), é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados.

A pesquisa quanto aos fins, pode ser considerada como descritiva e exploratória.

Segundo Vergara (2004), a pesquisa exploratória é realizada em áreas nas quais há pouco conhecimento acumulado e sistematizado.

Segundo Gil (1995), a pesquisa exploratória tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, com vistas à formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. Muitas vezes as pesquisas exploratórias constituem a primeira etapa de uma investigação mais ampla.

Segundo Vergara (2004), a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno, podendo estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

A presente pesquisa pretende medir o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários do Quadro Permanente de Pessoal do TRT-21ª Região lotados no Serviço de Cadastramento Processual na cidade de Natal-RN. Para alcançar esse objetivo, fez-se o uso do estudo de caso, que segundo Vergara (2004, p. 49), "Estudo de caso é o circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoa, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país. Tem caráter de profundidade e detalhamento."

O estudo de caso, de acordo com Gil (1995), é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados.

A pesquisa quanto aos fins, pode ser considerada como descritiva e exploratória.

Segundo Vergara (2004), a pesquisa exploratória é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado.

Segundo Gil (1995), a pesquisa exploratória tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, com vistas à formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. Muitas vezes as pesquisas exploratórias constituem a primeira etapa de uma investigação mais ampla.

Segundo Vergara (2004), a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno, podendo estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza.

3.2 POPULAÇÃO ALVO E AMOSTRA

Segundo Vergara (2004), a população compreende um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por ex) que possuem as características que serão objeto de estudo.

A população a que se refere este trabalho é censitária compreendendo os 9 funcionários do Quadro Permanente de Pessoal do TRT-21ª Região lotados no Serviço de Cadastramento Processual na cidade de Natal-RN.

3.3 TIPO DE COLETA DE DADOS

O tipo de coleta de dados utilizado foi o questionário, que Roesch (1999), define como um instrumento de coleta de dados que busca mensurar alguma coisa. Este tipo foi escolhido por ser um método prático, que oferece ao entrevistado maior imparcialidade nas repostas, pelo fato de poder responder o questionário em secreto e não precisar se identificar.

3.4 TRATAMENTO DOS DADOS

Os dados foram tratados de forma quantitativa. Em relação à análise quantitativa, os dados foram tratados através de técnicas estatísticas e recursos computacionais, gerando gráficos na planilha EXCEL, de forma a compreender as variáveis levantadas.

GRÁFICO 1 - Sexo
Fonte: Pesquisa de campo (2005)

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA

4.1 PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS

Para alcançar uma melhor compreensão dos resultados da pesquisa, tornou-se necessário conhecer o perfil dos servidores pesquisados. Diante disso, foram utilizadas as seguintes variáveis : sexo, faixa etária, estado civil, grau de escolaridade e tempo de serviço na organização.

4.1.1 Sexo

Conforme mostra o gráfico 1, com relação ao sexo dos pesquisados, 66,7% dos entrevistados são do sexo feminino e 33,3% do sexo masculino. Pode-se concluir que há uma predominância do sexo feminino. Tal resultado indica que as mulheres estão conquistando cada vez mais espaço no mercado de trabalho.

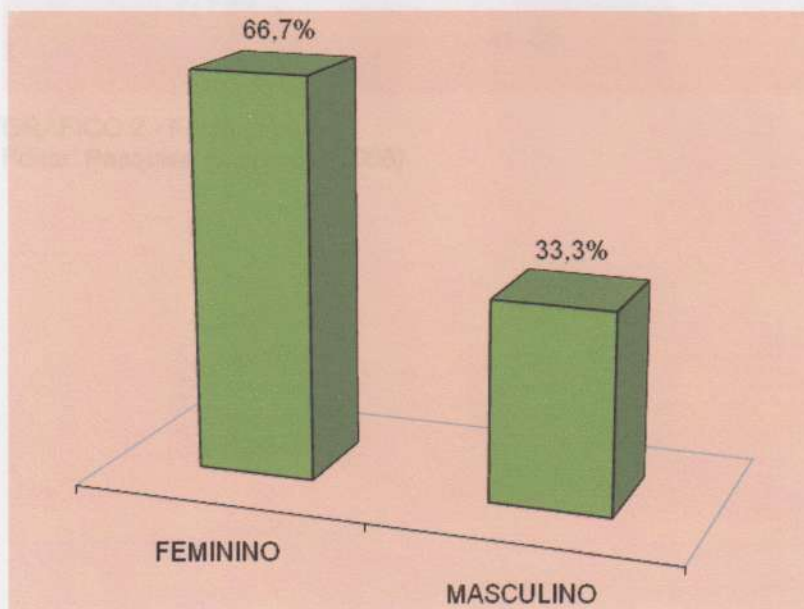


GRÁFICO 1 - Sexo

Fonte: Pesquisa de campo (2008)

4.1.2 Faixa etária

De acordo com o gráfico 2, em relação à idade dos pesquisados, 66,7% dos entrevistados estão na faixa etária de 31 a 40 anos e 33,3% na faixa etária de 41 a 50 anos. Percebe-se que a predominância da população são de pessoas que já se encontram numa certa estabilidade a nível profissional.

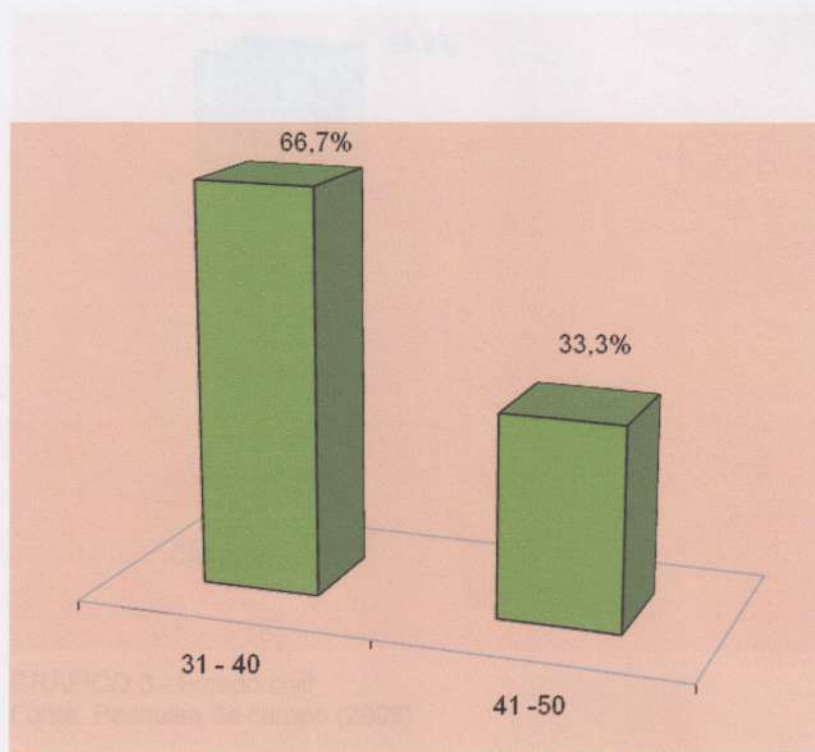


GRÁFICO 2 - Faixa etária
Fonte: Pesquisa de campo (2008)

4.1.3 Estado civil

Nota-se que há uma predominância entre o número de servidores casados, 88,9% em relação à quantidade de solteiros, 11,1%.

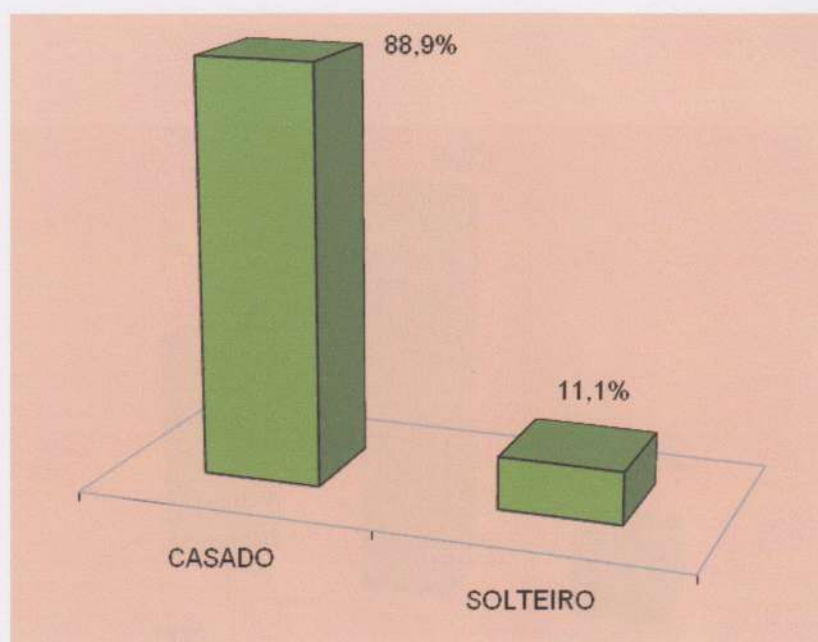


GRÁFICO 3 - Estado civil
Fonte: Pesquisa de campo (2008)

GRÁFICO 4 - Grau de escolaridade
Fonte: Pesquisa de campo (2008)

4.1.4 Grau de escolaridade

O Gráfico 4, mostra que 55,6% possuem nível superior completo, 33,3% pós graduação e 11,1% possuem nível superior incompleto. Tais resultados revelam a elevação dos níveis de escolaridade, tendo em vista a elevada concorrência para ingresso no serviço público.

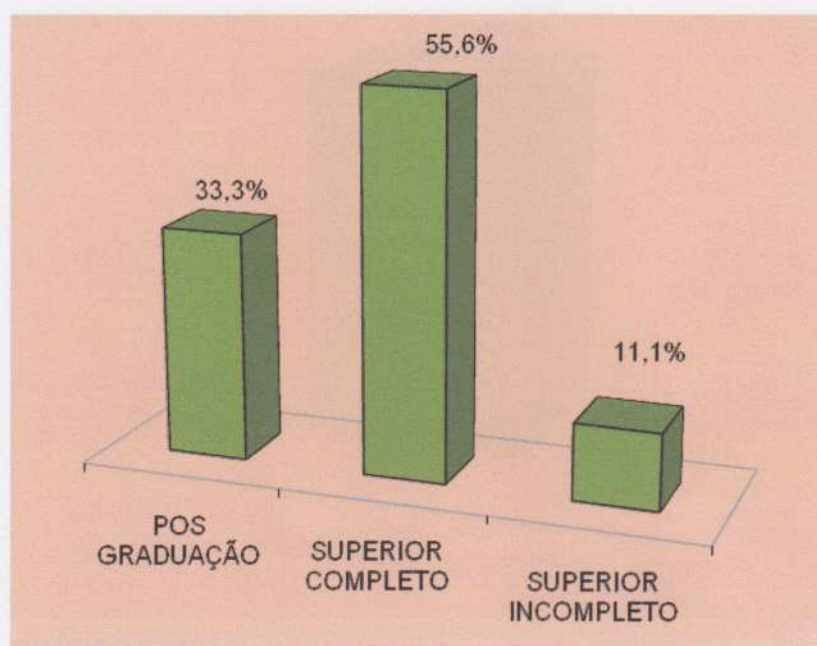


GRÁFICO 4 – Grau de escolaridade
Fonte: Pesquisa de campo (2008)

4.1.5 Tempo de serviço na organização

Conforme mostra o gráfico 5, 100%, ou seja, a totalidade dos servidores encontra-se acima de 10 anos na organização. Tal fato indica que a estabilidade no serviço público é um fator preponderante para que os servidores permaneçam na organização.

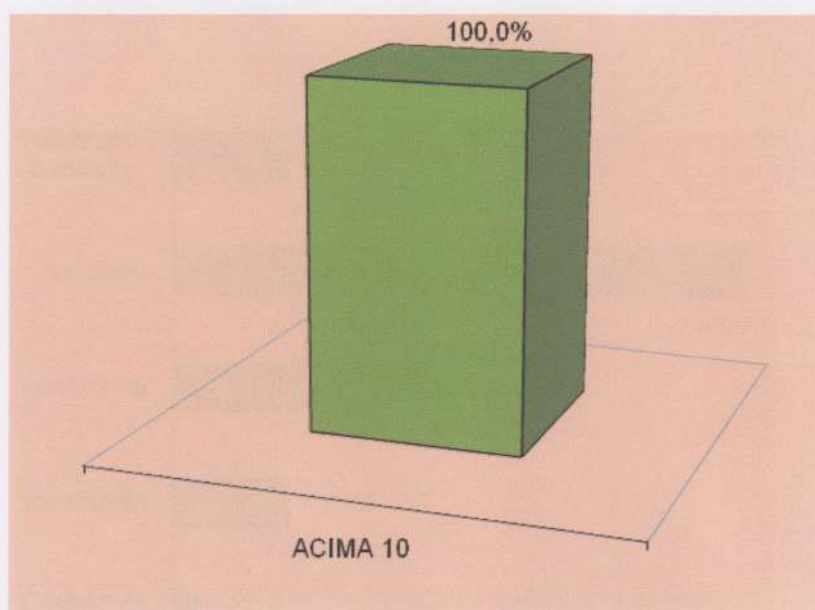


GRÁFICO 5 - Tempo de serviço na organização
Fonte: Pesquisa de campo (2008)

Conforme o gráfico 6, percebe-se um alto índice de satisfação de 66,7% em relação a esta variável. Tal resultado reflete os investimentos que a organização tem feito com relação às novas instalações físicas, climatização, aquisição de novos equipamentos de informática e mobiliário, terceirização dos serviços de limpeza, bem como toda a infra-estrutura necessária para melhor atender aos servidores e aos usuários externos.

4.2 ANÁLISE DAS VARIÁVEIS DO ESTUDO

4.2.1 Condições de Trabalho

Esta variável visa explorar a satisfação com as condições ambientais físicas em que os trabalhadores executam suas funções, como limpeza, arrumação, segurança e insalubridade.

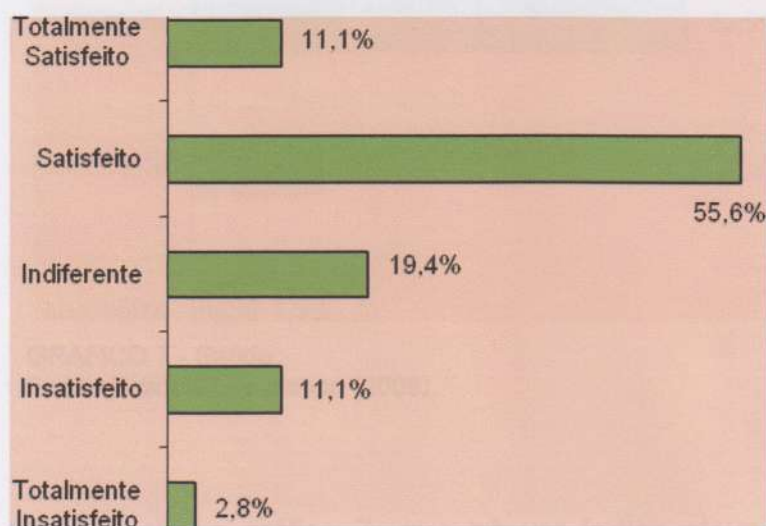


GRÁFICO 6 - Condições de trabalho
Fonte: Pesquisa de campo (2008)

Conforme o gráfico 6, percebe-se um alto índice de satisfação de 66,7% em relação a esta variável. Tal resultado reflete os investimentos que a organização tem feito com relação às novas instalações físicas, climatização, aquisição de novos equipamentos de informática e mobiliário, terceirização dos serviços de limpeza, bem como toda a infra-estrutura necessária para melhor atender aos servidores e aos usuários externos.

4.2.2 Saúde

Esta variável visa explorar a satisfação com as ações da organização quanto à saúde (preventiva e curativa), através de tópicos como assistência a funcionários, assistência familiar, educação/conscientização e saúde ocupacional.

tarefa, relações interpessoais, reconhecimento/feedback e estabilidade.

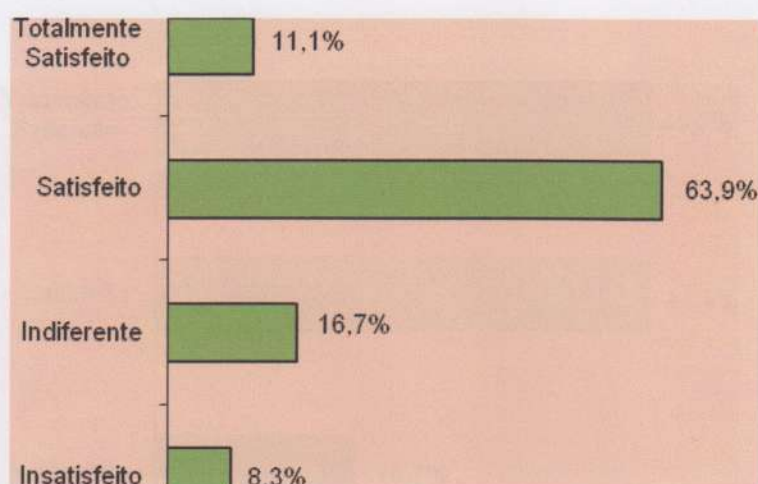


GRÁFICO 7 - Saúde
Fonte: Pesquisa de campo (2008)

Observa-se no gráfico 7, que há um índice elevado de satisfação, de 75%, em relação ao índice de insatisfação de 8,3%. Tal resultado se baseia no fato da organização investir na saúde dos servidores, oferecendo assistência odontológica para os servidores e seus dependentes, que recentemente foi ampliado de 12 para 17 anos de idade, promovendo campanhas de vacinação dentro da própria organização, proporcionando palestras com os temas: nutrição, tabagismo, e muitos outros relativos à saúde. A organização fez um convênio com uma Universidade particular em que os estudantes de Terapia Ocupacional visitam os setores para dar orientações de como realizar as tarefas, prevenindo doenças ocupacionais.

4.2.3 Moral

Esta variável tem como objetivo explorar a efetividade das ações e condições psicossociais empreendidas pela organização através de seu reflexo no nível de motivação e moral do pessoal, abordando tópicos como identidade na tarefa, relações interpessoais, reconhecimento/feedback e estabilidade.



GRÁFICO 8 - Moral

Fonte: Pesquisa de campo (2008)

Fonte: Pesquisa de campo (2008)

Percebe-se, segundo o gráfico 8, que a maioria dos servidores encontra-se satisfeito com relação a esta variável, abrangendo 83,4%. Diante deste resultado, podemos ressaltar que os servidores tem boas relações interpessoais e gozam do privilégio da estabilidade no serviço público.

4.2.4 Compensação

Esta variável busca explorar o grau de satisfação das pessoas em relação a práticas e políticas de remuneração da organização. Contempla itens como Salários (equidade interna e externa), benefícios em relação à organização e a outras organizações.



GRÁFICO 9 - Compensação
Fonte: Pesquisa de campo (2008)

Conforme observa-se no gráfico 9, percebe-se um alto índice de satisfação de 83,3%, contra 8,3% de insatisfação. Tal resultado deve-se ao fato de os servidores terem um plano de cargos e salários que remuneram os servidores do judiciário federal de forma igualitária, bem como a organização oferecer benefícios, como auxílio-creche, subsídio para plano de saúde para os servidores e dependentes, auxílio-alimentação e auxílio-transporte.

4.2.5 Comunicação

Esta variável visa explorar o nível de eficácia do processo de comunicação na organização em todas as direções, enfocando tópicos como conhecimento de normas e regimento interno da organização, fluxo de informações a nível de superiores e subordinados e no mesmo nível e canais formais de comunicação.

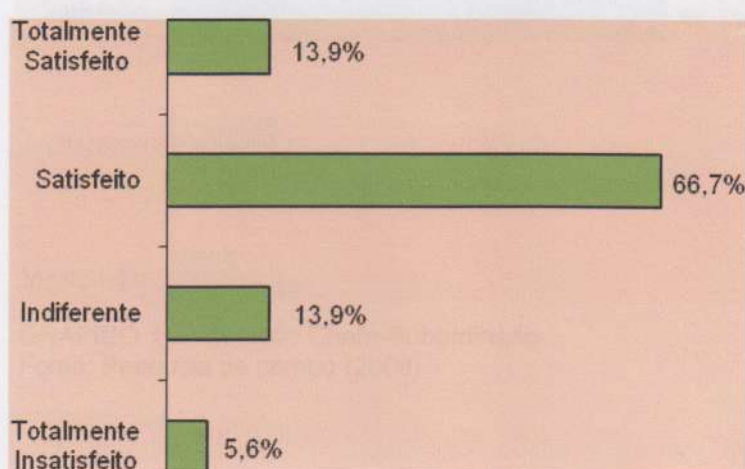


GRÁFICO 10 - Comunicação
Fonte: Pesquisa de campo (2008)

Na análise do gráfico 10, observa-se um alto índice de satisfação de 80,6%, em relação a 5,6% de insatisfação. Este resultado deve-se a organização ter uma rede interna de informações que disponibiliza o regimento interno, dados pessoais dos servidores, como férias, contracheque, cursos averbados, entre outros dados. E também dos servidores terem um bom nível de comunicação entre eles e seus superiores hierárquicos.

4.2.6 Relação Chefe-Subordinado

Esta variável abrange itens como apoio sócio-emocional, orientação técnica, igualdade de tratamento e gerenciamento pelo exemplo.

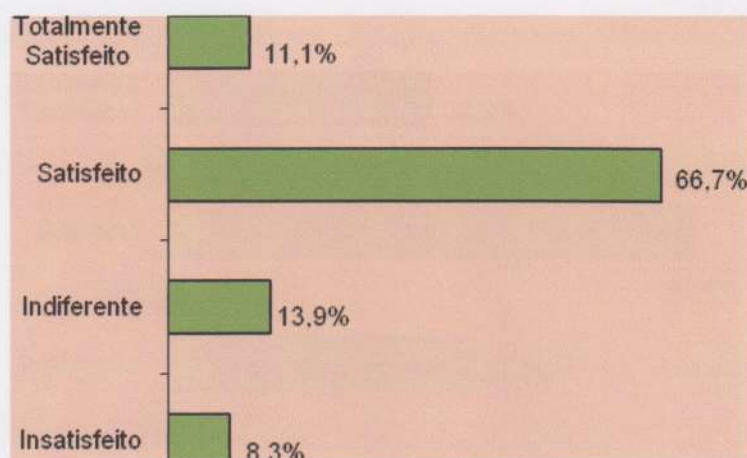


GRÁFICO 11 - Relação Chefe-Subordinado

Fonte: Pesquisa de campo (2008)

Conforme mostra o gráfico 11, 77,8% dos entrevistados encontram-se satisfeitos em relação à chefia, contra 8,3% de insatisfação. Este índice demonstra que há um bom relacionamento entre a chefia e seus subordinados.

4.2.7 Organização do Trabalho

Esta variável visa explorar a percepção dos funcionários quanto às novas formas de trabalho e sua organização, enfocando itens como inovações/métodos/processos, variedade de tarefas e ritmo de trabalho.

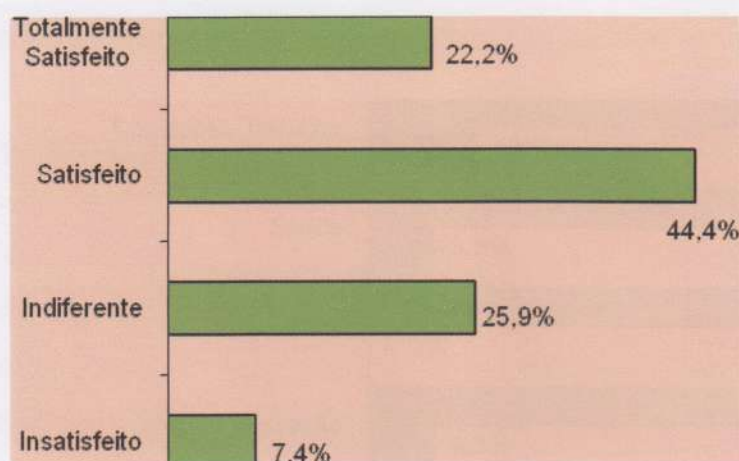


GRÁFICO 12 - Organização do Trabalho
Fonte: Pesquisa de campo (2008)

Observa-se no gráfico 12, um nível de 66,6% de satisfação, e 7,4% de insatisfação. O resultado é reflexo do investimento da organização na capacitação/treinamento dos servidores através de um programa de capacitação de recursos humanos, por intermédio da Escola Judicial, que tem como objetivo o aperfeiçoamento profissional e valorização dos serventuários da Justiça do Trabalho.

4.2.8 Quadro Geral da Qualidade de Vida no Trabalho

Observa-se que de acordo com as diversas categorias conceituais sobre Qualidade de Vida no Trabalho segundo Fernandes, destacaram-se no gráfico abaixo por sua vez as variáveis: Moral e Compensação (83,3%), Comunicação (80,6%), e Relação Chefe-Subordinado (77,8%). As quais se sobressaem dos demais indicadores de QVT, com alto grau de satisfação.

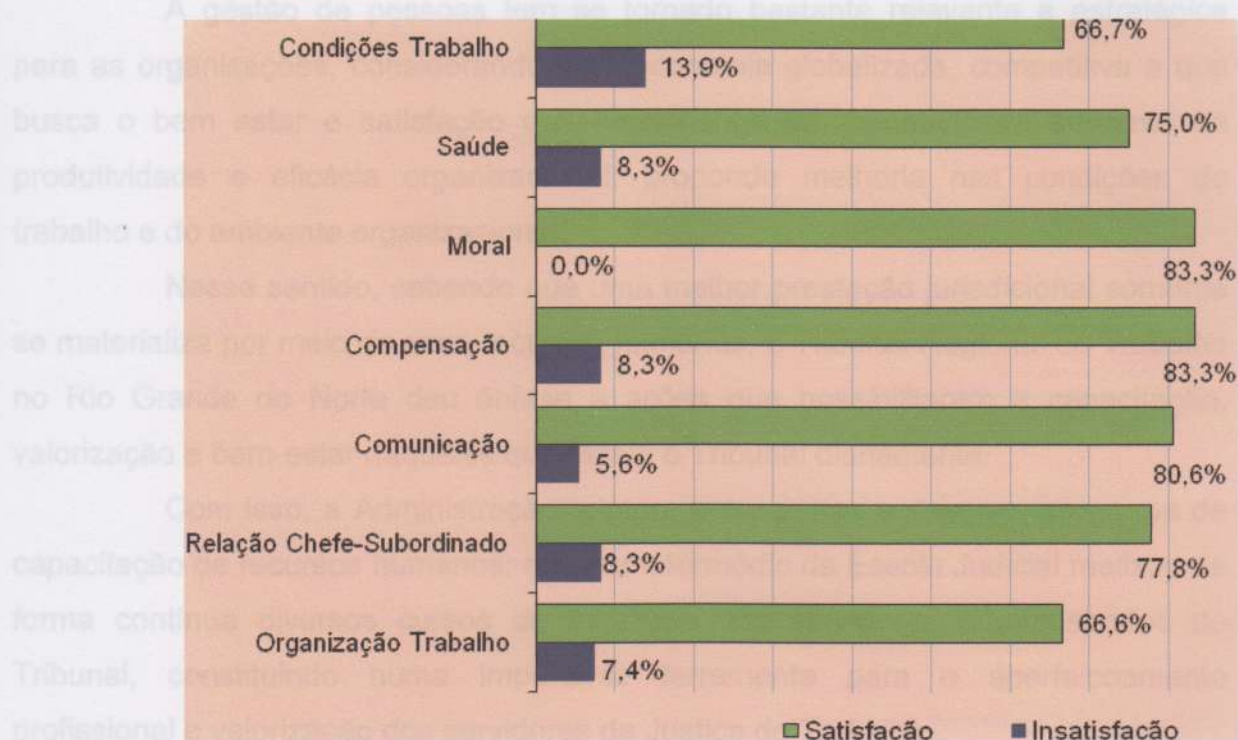


GRÁFICO 13 - Quadro Geral da Qualidade de Vida no Trabalho
Fonte: Pesquisa de campo (2008)

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

5.1 CONCLUSÕES

A presente pesquisa teve como objetivo medir o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários do Quadro Permanente de Pessoal do TRT-21ª Região lotados no Serviço de Cadastramento Processual na cidade de Natal-RN.

A gestão de pessoas tem se tornado bastante relevante e estratégica para as organizações, considerando uma economia globalizada, competitiva e que busca o bem estar e satisfação dos funcionários em benefício do aumento da produtividade e eficácia organizacional, propondo melhoria nas condições de trabalho e do ambiente organizacional.

Nesse sentido, sabendo que uma melhor prestação jurisdicional somente se materializa por meio de seus recursos humanos, o Tribunal Regional do Trabalho no Rio Grande do Norte deu ênfase a ações que possibilitaram a capacitação, valorização e bem-estar daqueles que fazem o Tribunal diariamente.

Com isso, a Administração adotou, entre outras ações, um programa de capacitação de recursos humanos, que por intermédio da Escola Judicial realizou de forma contínua diversos cursos de interesse dos servidores e magistrados do Tribunal, constituindo numa importante ferramenta para o aperfeiçoamento profissional e valorização dos servidores da Justiça do Trabalho.

Sendo assim, a qualidade de vida no trabalho torna-se um fator preponderante para a consecução dos objetivos organizacionais, e está ligada a diversos fatores como: condições de trabalho, saúde, remuneração, segurança, entre outros que analisamos nesta pesquisa.

Considerando-se os resultados, observou-se que a interpretação dos dados revelou que o setor em estudo encontra-se, no geral, satisfeito quanto à Qualidade de Vida no Trabalho, destacando-se as variáveis: Moral (83,3%), Compensação (83,3%), e Comunicação (80,6%).

Por outro lado, no quadro geral de Qualidade de Vida no Trabalho, os índices de insatisfação foram pouco significativos, variando de 5,6% a 13,9%.

5.2 RECOMENDAÇÕES

REFERÊNCIAS

BOM SUCESSO, Edina. *Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho*. Rio de Janeiro: Tendo em vista que a organização apresenta altos níveis de satisfação, recomenda-se que esta continue investindo no seu maior bem, seus servidores, buscando constantemente melhorar a qualidade de vida destes, e estando sempre atenta às expectativas e necessidades que forem surgindo. Convém salientar que a presente pesquisa fosse estendida a outros setores do Tribunal.

_____. *Qualidade de pessoas*. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

FERNANDES, Eda Conto. *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar*. Salvador: Casa da Qualidade, 1998.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. *Qualidade de vida no trabalho*. Petrópolis: Vozes, 2002.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. *Projetos de estágio e de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas, 1999.

SILVA, M. A. Dias da; **DE MARCHI**, Ricardo. *Saúde e qualidade de vida no trabalho*. São Paulo: Best Seller, 1997.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisas em administração*. São Paulo: Atlas, 2004.

REFERÊNCIAS

BOM SUCESSO, Edina. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

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

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho**. Petrópolis: Vozes, 2002.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1999.

SILVA, M. A. Dias da; DE MARCHI, Ricardo. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1997.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2004.

APÊNDICE A - Questionário

PESQUISA: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Esta pesquisa faz parte de um trabalho de conclusão do curso de MBA em Gestão Estratégica de Pessoas da Faculdade Nelsense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, tendo como tema Qualidade de Vida no Trabalho.

Você, provavelmente, tem muitas ideias sobre como reforçar os pontos fortes e minimizar os pontos fracos da organização, tomando-a um lugar melhor para se trabalhar. Esta pesquisa é uma oportunidade para você contribuir com sua opinião.

A pesquisa é anônima e suas respostas serão totalmente confidenciais.

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

APÊNDICE

Esta pesquisa é composta por 27 itens e uma escala de 1 a 5 para cada questão. Leia com atenção cada item e responda, sinceramente, cada questão com a opção que melhor expresse sua opinião sobre o assunto, de acordo com a seguinte escala:

- (1) Totalmente Insatisfeito
- (2) Insatisfeito
- (3) Indiferente
- (4) Satisfeito
- (5) Totalmente Satisfeito

- > Marque a resposta colocando "X" dentro do quadro que melhor representa sua opinião sobre o item.
- > Cada questão deverá ter apenas uma resposta.
- > Não pule nenhuma questão.

APÊNDICE A - Questionário

BLOCO 1 | CONDIÇÕES DE TRABALHO
 → Explorar a satisfação com as condições ambientais físicas em que os trabalhadores executam suas funções

PESQUISA: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

		Nível				
		1	2	3	4	5
02	Ambiente	1	2	3	4	5
03	Segurança	1	2	3	4	5
04	Insalubridade	1	2	3	4	5

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

BLOCO 2 | SAÚDE

Esta pesquisa faz parte de um trabalho de conclusão do curso de MBA em Gestão Estratégica de Pessoas da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, tendo como tema Qualidade de Vida no Trabalho.

Você, provavelmente, tem muitas idéias sobre como reforçar os pontos fortes e minimizar os pontos fracos da organização, tornando-a um lugar melhor para se trabalhar. Esta pesquisa é uma oportunidade para você contribuir com sua opinião.

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

→ Explorar a satisfação das ações e condições psicossociais empreendidas pela organização visando ao aumento do nível de motivação e moral do pessoal

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

		Nível				
		1	2	3	4	5
08	Identidade na Tarefa	1	2	3	4	5
09	Satisfação com o Trabalho	1	2	3	4	5

Esta pesquisa é composta por 27 itens e uma escala de 1 a 5 cada questão.

Leia com atenção cada item e responda, sinceramente, cada questão com a opção que melhor expresse sua opinião sobre o assunto, de acordo com a seguinte escala.

(1) Totalmente Insatisfeito

(2) Insatisfeito

(3) Indiferente

(4) Satisfeito

(5) Totalmente Satisfeito

→ Explorar o processo de comunicação na organização em todas as direções

		Nível				
		1	2	3	4	5
16	Canais Informais de Comunicação	1	2	3	4	5
17	Canais Formais de Comunicação	1	2	3	4	5
18	Canais Formais de Comunicação	1	2	3	4	5
19	Canais Formais de Comunicação	1	2	3	4	5
20	Canais Formais de Comunicação	1	2	3	4	5

- Marque a resposta colocando "x" dentro do quadro que melhor representa sua opinião sobre o item.
- Cada questão deverá ter apenas uma resposta.
- Não pule nenhuma questão.

BLOCO 1		CONDIÇÕES DE TRABALHO				
-> Explorar a satisfação com as condições ambientais físicas em que os trabalhadores executam suas funções						
		Variável		Nível		
01	Limpeza	1	2	3	4	5
02	Arrumação	1	2	3	4	5
03	Segurança	1	2	3	4	5
04	Insalubridade	1	2	3	4	5
BLOCO 2		SAÚDE				
-> Explorar a satisfação com as ações da organização quanto à saúde (preventiva e curativa)						
		Variável		Nível		
05	Assistência a Funcionários	1	2	3	4	5
06	Assistência Familiar	1	2	3	4	5
07	Educação/Conscientização	1	2	3	4	5
08	Saúde Ocupacional	1	2	3	4	5
BLOCO 3		MORAL				
-> Explorar a efetividade das ações e condições psicossociais empreendidas pela organização através de seu reflexo no nível de motivação e moral do pessoal						
		Variável		Nível		
09	Identidade na Tarefa	1	2	3	4	5
10	Relações Interpessoais	1	2	3	4	5
11	Reconhecimento/Feedback	1	2	3	4	5
12	Estabilidade	1	2	3	4	5
BLOCO 4		COMPENSAÇÃO				
-> Explorar o grau de satisfação das pessoas em relação a práticas e políticas de remuneração da organização						
		Variável		Nível		
13	Salários (Equidade Interna)	1	2	3	4	5
14	Salários (Equidade Externa)	1	2	3	4	5
15	Benefícios (Relação à Organização)	1	2	3	4	5
16	Benefícios (Relação a Outras Organizações)	1	2	3	4	5
BLOCO 5		COMUNICAÇÃO				
-> Explorar o nível de eficácia do processo de comunicação na organização em todas as direções						
		Variável		Nível		
17	Conhecimento de Normas e Regimento Interno da Organização	1	2	3	4	5
18	Fluxo Informações (Superiores-Subordinados)	1	2	3	4	5
19	Fluxo Informações (Mesmo Nível)	1	2	3	4	5
20	Canais Formais de Comunicação	1	2	3	4	5

BLOCO 6 - PERFIL DO FUNCIONÁRIO PARTICIPANTE DA PESQUISA

BLOCO 6		RELAÇÃO CHEFE-SUBORDINADO					
	Variável	Nível					
21	Apoio Sócio-Emocional	1	2	3	4	5	
22	Orientação Técnica	1	2	3	4	5	
23	Igualdade de Tratamento	1	2	3	4	5	
24	Gerenciamento pelo Exemplo	1	2	3	4	5	
BLOCO 7		ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO					
-> Explorar qual é a percepção dos funcionários quanto às novas formas de trabalho e sua organização							
	Variável	Nível					
25	Inovações/Métodos/Processos	1	2	3	4	5	
26	Variedade de Tarefas	1	2	3	4	5	
27	Ritmo de Trabalho	1	2	3	4	5	

() acima de 50 anos

3 ESTADO CIVIL

() Solteiro () Casado () Desquitado/Divorciado () Viúvo

4 GRAU DE ESCOLARIDADE

() Fundamental () Médio () Superior incompleto () Superior Completo

() Pós-Graduação (Especialização, Mestrado, Doutorado)

5 TEMPO DE SERVIÇO NA ORGANIZAÇÃO

() até 3 anos () 5-5 anos () 8-10 anos () acima de 10 anos

BLOCO 8 – PERFIL DO FUNCIONÁRIO PARTICIPANTE DA PESQUISA

Tabela 01 - Distribuição dos Entrevistados, segundo o sexo

1 SEXO

	Nº de entrevistados	%
() Feminino	6	66,67
() Masculino	3	33,33
Total	9	100

Fonte: Pesquisa de campo (2008)

2 FAIXA ETÁRIA

- () até 20 anos () 21-30 anos () 31-40 anos () 41-50 anos
() acima de 50 anos

	Nº de entrevistados	%
De 31 a 40 anos	6	66,67
De 41 a 50 anos	3	33,33
Total	9	100

3 ESTADO CIVIL

Fonte: Pesquisa de campo (2008)

- () Solteiro () Casado () Desquitado/Divorciado () Viúvo

Tabela 03 - Distribuição dos Entrevistados, segundo o estado civil

4 GRAU DE ESCOLARIDADE

	Nº de entrevistados	%
() Fundamental	8	88,89
() Médio	1	11,11
() Superior Incompleto	0	0,00
() Superior Completo	0	0,00

- () Pós Graduação (Especialização, Mestrado, Doutorado)

Fonte: Pesquisa de campo (2008)

5 TEMPO DE SERVIÇO NA ORGANIZAÇÃO

- () até 3 anos () 3-5 anos () 6-10 anos () acima de 10 anos

APÊNDICE B - Tabelas

Tabela 01 - Distribuição dos Entrevistados, segundo o sexo

Sexo	Nº de entrevistados	%
Feminino	6	66,67
Masculino	3	33,33
Total	9	100

Fonte: Pesquisa de campo (2008)

Tabela 02 - Distribuição dos Entrevistados, segundo a faixa etária

Faixa Etária	Nº de entrevistados	%
De 31 a 40 anos	6	66,67
De 41 a 50 anos	3	33,33
Total	9	100

Fonte: Pesquisa de campo (2008)

Tabela 03 - Distribuição dos Entrevistados, segundo o estado civil

Estado Civil	Nº de entrevistados	%
Solteiro	1	11,11
Casado	8	88,89
Total	9	100

Fonte: Pesquisa de campo (2008)

2-QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Tabela 04 - Distribuição dos Entrevistados, segundo a escolaridade

Escolaridade	Nº de entrevistados	%
Superior Incompleto	1	11,11
Superior Completo	5	55,56
Pós Graduação	3	33,33
Total	9	100

Fonte: Pesquisa de campo (2008)

Tabela 05 - Distribuição dos Entrevistados, segundo o tempo de serviço

Tempo de serviço	Nº de entrevistados	%
acima de 10 anos	9	100
Total	9	100

Fonte: Pesquisa de campo (2008)

2-QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Tabela - 06 - CONDIÇÕES DE TRABALHO

Opinião	Nº Respostas	%
Totalmente Insatisfeito	1	2,78
Insatisfeito	4	11,11
Indiferente	7	19,44
Satisfeito	20	55,56
Totalmente Satisfeito	4	11,11
Total	36	100

Fonte: Pesquisa de campo (2008)

Tabela - 07 - SAÚDE

Opinião	Nº Respostas	%
Insatisfeito	3	8,33
Indiferente	6	16,67
Satisfeito	23	63,89
Totalmente Satisfeito	4	11,11
Total	36	100

Fonte: Pesquisa de campo (2008)

Tabela - 08 - MORAL

Opinião	Nº Respostas	%
Indiferente	6	16,67
Satisfeito	15	41,67
Totalmente Satisfeito	15	41,67
Total	36	100

Fonte: Pesquisa de campo (2008)

Tabela - 09 - COMPENSAÇÃO

Opinião	Nº Respostas	%
Insatisfeito	3	8,33
Indiferente	3	8,33
Satisfeito	14	38,89
Totalmente Satisfeito	16	44,44
Total	36	100

Fonte: Pesquisa de campo (2008)

Tabela - 10 - COMUNICAÇÃO

Opinião	Nº Respostas	%
Totalmente Insatisfeito	2	5,56
Indiferente	5	13,89
Satisfeito	24	66,67
Totalmente Satisfeito	5	13,89
Total	36	100

Fonte: Pesquisa de campo (2008)

Tabela - 11 - RELAÇÃO CHEFE-SUBORDINADO

Opinião	Nº Respostas	%
Insatisfeito	3	8,33
Indiferente	5	13,89
Satisfeito	24	66,67
Totalmente Satisfeito	4	11,11
Total	36	100

Fonte: Pesquisa de campo (2008)

Tabela - 12 - ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Opinião	Nº Respostas	%
Insatisfeito	2	7,41
Indiferente	7	25,93
Satisfeito	12	44,44
Totalmente Satisfeito	6	22,22
Total	27	100

Fonte: Pesquisa de campo (2008)