

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

CELSO JOVENTINO DA SILVA NETO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): UM ESTUDO JUNTO AOS
SERVIDORES DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DE SÃO TOMÉ/RN.**

**NATAL / RN
2010**

CELSO JOVENTINO DA SILVA NETO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): UM ESTUDO JUNTO AOS
SERVIDORES DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DE SÃO TOMÉ/RN.

Monografia apresentada ao Curso de 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
Gestão de Pessoas.

Orientador: Alysson A. Régis de Oliveira (Msc)

NATAL/RN
2010

CELSO JOVENTINO DA SILVA NETO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): UM ESTUDO JUNTO AOS
SERVIDORES DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DE SÃO TOMÉ/RN.

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

Alysson André Régis de Oliveira, Msc.
Orientador

Prof.:
Membro Examinador

Dedico à Francisca Ivanete e Dalvenir de Souza Faustino, por acreditarem nos meus sonhos e fazerem o possível para torná-los realidade.

AGRADECIMENTOS

Agradecer aos que contribuem para o meu sucesso é relevante para a perpetuidade de valores como a amizade, a gratidão, o respeito e o reconhecimento. Nesse sentido, muitíssimo obrigado aos que contribuíram na construção deste trabalho:

- Deus, ser supremo que me dá forças para prosseguir;
- Professor Alysson André Régis de Oliveira, pela dedicação, paciência, facilidades oferecidas e conhecimentos transmitidos;
- Senhores Miguel Salustiano de Lima e Manoel Amador Neto, respectivamente vice-prefeito e secretário de educação de São Tomé/RN, pelo entendimento da importância da realização deste estudo, e
- Todos os funcionários da Secretaria de Educação de São Tomé/RN, pela disponibilidade, aceitação e contribuições em ambas as fases deste trabalho.

“Companhias gastam milhões de dólares por ano na manutenção preventiva de suas máquinas. Não vemos razão para não fazermos o mesmo com nossos funcionários”.

Peter Thigpen

RESUMO

Este estudo objetivou a análise dos fatores intervenientes à Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores da Secretaria de Educação do município de São Tomé/RN pelo uso do WHOQOL-bref, considerando assim os domínios físico e psicológico, as relações sociais e o meio ambiente. Foram aplicados 46 questionários em um universo de 117 funcionários no período de 28 de Novembro a 06 de Dezembro do ano de 2009. A análise dos dados foi realizada de forma quantitativa e tabulados no Microsoft Excel versão 2007. As principais conclusões do trabalho foram que os funcionários possuem qualidade de vida insatisfatória visto que apresentam alto índice de insatisfação quanto à saúde, possuem alta necessidade de algum tratamento médico, possuem dificuldades de acesso aos serviços de saúde, alta frequência de sentimentos negativos, problemas relacionados com o sono, à concentração e dores (físicas). Constatou-se também que os mesmos possuem boas relações pessoais e auto-estima, consideram o ambiente físico de trabalho saudável, apresentam sensível insatisfação quanto aos meios de transporte e atividades de lazer, interação e integração. Constatou-se que a maioria dos indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho foi avaliada de forma insatisfatória, porém todos podem receber medidas corretivas, a fim de elevar a satisfação da população investigada, devendo ser priorizados aqueles que registraram os mais baixos índices de satisfação.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. WHOQOL-bref. Servidores - Satisfação. Educação. SãoTomé/RN.

ABSTRACT

This study aimed to analyze factors involved to Quality of Working Life of the servers of the Secretary of Education in São Tomé / RN for the use of the WHOQOL-bref, thus considering the physical and psychological domains, social relationships and environment. 46 questionnaires were applied in a universe of 117 employees in the period 28 November to 06 December in the year 2009. Data analysis was performed in a quantitative and tabulated in Microsoft Excel version 2007. The main findings of this study were that the staff have unsatisfactory quality of life as a high rate of dissatisfaction with health, have a high need for some medical treatment, have poor access to health services, high frequency of negative feelings, problems with sleep, concentration and pain (physical). It was also that they have good personal relations and self-esteem, consider the physical work environment healthy, have significant dissatisfaction with the means of transport and leisure activities, interaction and integration. It appeared that most indicators of quality of Working Life was seen as unsatisfactory, but all can receive corrective measures in order to increase the satisfaction of the population investigated and should be prioritized those who reported the lowest levels of satisfaction.

Keywords: Quality of life at work. WHOQOL-bref. Servers - Satisfaction. Education. SãoTomé/RN.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01	Avaliação da qualidade de vida	37
Gráfico 02	Avaliação da satisfação quanto à saúde	38
Gráfico 03	Frequência de dores e tratamentos médicos	38
Gráfico 04	Mobilidade	39
Gráfico 05	Avaliação do sono, das atividades cotidianas e da capacidade de trabalho	39
Gráfico 06	Energia e fadiga	40
Gráfico 07	Avaliação da capacidade de concentração	40
Gráfico 08	Avaliação da auto-estima	41
Gráfico 09	Frequência de sentimentos negativos	41
Gráfico 10	Avaliação das relações pessoais, do suporte (apoio) social e da atividade sexual	42
Gráfico 11	Avaliação do ambiente físico	42
Gráfico 12	Avaliação financeira, das informações recebidas e das atividades de lazer	43
Gráfico 13	Avaliação das condições de moradia, dos serviços de saúde e dos meios de transportes	44

LISTA DE QUADROS

Quadro 01	Modelo de QVT segundo Westley	23
Quadro 02	Escala Aplicada de QVT de Flanagan	25
Quadro 03	Domínios e facetas do WHOQOL	26
Quadro 04	Domínios e facetas do WHOQOL-bref	27
Quadro 05	Dimensões de QVT segundo Limongi-França	32
Quadro 06	Distribuição de Cargos	35

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA	13
1.1 OBJETIVOS	13
1.1.1 Objetivo geral	13
1.1.2 Objetivos específicos	13
1.2 JUSTIFICATIVA	14
2 REVISÃO DE LITERATURA	15
2.1 CONTEXTUALIZANDO A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	15
2.1.1 Origem e Evolução da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)	15
2.1.2 Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho	18
2.2 PRINCIPAIS MODELOS DE QVT	21
2.3 CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE A QVT	28
2.4 PROGRAMAS DE QVT NA GESTÃO DE PESSOAS	30
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	34
3.1 CLASSIFICAÇÃO DO ESTUDO	34
3.2 UNIVERSO E AMOSTRA DE PESQUISA	34
3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS	35
3.4 TRATAMENTO DOS DADOS	36
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	37
4.1 FATORES INTERVENIENTES À QVT DOS SERVIDORES DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DE SÃO TOMÉ/RN	37
4.1.1 Análise do domínio físico	38
4.1.2 Análise do domínio psicológico	40
4.1.3 Análise das relações sociais	42
4.1.4 Análise do meio ambiente	42
4.2 DIAGNÓSTICO DAS NECESSIDADES DOS SERVIDORES	45
4.3 SUGESTÕES E CONCLUSÕES	47
4.3.1 Clínica do Educador: bem-estar gera resultado	47
4.3.1.1 <i>Missão</i>	47
4.3.1.2 <i>Visão</i>	47
4.3.1.3 <i>Valores</i>	48
4.3.1.4 <i>Equipe multidisciplinar</i>	48
4.3.1.5 <i>Objetivos da Clínica do Educador</i>	48
4.3.1.6 <i>Estratégias de divulgação da Clínica do Educador</i>	48
4.3.2 Ações da Clínica do Educador	49
4.3.2.1 <i>Ações Médica</i>	49
4.3.2.2 <i>Ações Sociais, de Administração e Pedagógicas</i>	49
4.3.2.3 <i>Ações de Enfermagem</i>	50
4.3.2.4 <i>Ações de Fisioterapia</i>	50
4.3.2.5 <i>Ações de Psicologia</i>	51
4.3.2.6 <i>Ações de Odontologia</i>	51
4.3.2.7 <i>Ações de Tempo Livre</i>	51
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
REFERÊNCIAS	55
ANEXOS	58

INTRODUÇÃO

O ambiente de constantes mudanças em que hoje vivem as organizações, provenientes das profundas transformações (tecnológicas, políticas, sociais e econômicas) pelas quais o mundo moderno vem passando, impactam sobre as vidas das pessoas, da sociedade e, claro, das organizações.

O acirramento da competitividade a qualquer custo, o crescente senso crítico do consumidor e do trabalhador, a preocupação com o meio ambiente, o *stress* e as lesões por esforços repetitivos são apenas alguns dos inúmeros fatores que levam à discussão sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

No Brasil, os movimentos e estudos relacionados às pesquisas da Qualidade de Vida no Trabalho datam da década de 1990, quando as organizações passaram a procurar profissionais habilitados a adotarem medidas voltadas para o tema, preocupadas com a ocorrência de acidentes e doenças ocupacionais, e até mesmo reclamações na justiça em razão da legislação criada nessa época.

A NR-17, criada através da Portaria nº. 3.751/90, instituída pelo Ministério do Trabalho e a Previdência Social assegura a saúde do trabalhador, tendo como base a Qualidade de Vida no Trabalho estabelece parâmetros para adaptar as condições de trabalho às características psicológicas destes, proporcionando-lhes um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.

Embora o tema tenha cada vez mais conquistado espaços nobres em periódicos, congressos ou palestras que tratam dos problemas organizacionais, nossas organizações dão demasiadamente ênfase à produtividade e negligenciam a respeito do bem estar de seus capitais humanos. Em outro plano, temos servidões cada vez mais conscientes de sua importância para as organizações e de suas necessidades, os quais se dispõem a lutar por melhores condições.

Drucker (1975) afirma que a única diferença real entre as organizações é o desempenho das pessoas e quanto aos demais recursos, todas as organizações mantêm o mesmo controle sobre eles. Entende-se então que a vantagem competitiva está nos recursos humanos das organizações e a estimulação e o comprometimento são obtidos com pessoas com boa qualidade de vida.

A Qualidade de Vida no Trabalho em âmbito nacional é prejudicada pelo insatisfatório atendimento às necessidades básicas, tais como: saúde, segurança, salário e condições de emprego, dentre outras.

No serviço público, em especial na Secretaria de Educação do município de São Tomé/RN, não é diferente. Cada servidor, na maioria docentes, tem suas singularidades, aspirações, necessidades; A organização, por sua vez, suas limitações, paradigmas, cultura. O ideal é que consigamos conciliar os interesses dos indivíduos e das organizações, pois, ao melhorar a satisfação do servidor, melhora-se a produtividade da organização.

Localizada na sede da Prefeitura Municipal, à Praça Antônio Assunção, 276, no centro de São Tomé/RN, a Secretaria de Educação, cujo ato de criação, a Lei Nº405/83 de 16 de Novembro de 1983, possui 117 (cento e dezessete) servidores. A escolha da organização decorreu de oportunidades pessoais para desenvolver o estudo, bem como pelas características das condições de trabalho oferecidas nesse setor. O órgão não possui missão e visão formalmente definidas. Apesar de terem sido traçadas metas organizacionais, quaisquer definições são meramente definições pessoais de caráter improvisado.

O presente trabalho propõe-se a analisar a qualidade de vida desses servidores, considerando os domínios físico e psicológico, as relações sociais e de meio ambiente através do uso do WHOQOL-bref.

Nesse contexto, a partir das considerações anteriormente feitas, esta pesquisa visa a estudar o seguinte problema: **como os servidores da Secretaria Municipal de Educação de São Tomé/RN percebem os fatores intervenientes à Qualidade de Vida no Trabalho?**

Para um melhor entendimento sobre este estudo, é traçado um esquema estruturado em cinco capítulos, a saber:

O primeiro capítulo apresenta os objetivos do trabalho e a justificativa para a escolha do tema. O segundo capítulo trata do referencial teórico que serviu de base para o estudo, trazendo uma revisão histórica do movimento pela Qualidade de Vida no Trabalho, desde suas origens até os dias atuais. Neste capítulo são apresentados ainda os conceitos teóricos desta linha de pesquisa, os principais modelos encontrados na literatura sobre o tema e as tendências atuais em QVT.

A metodologia utilizada na pesquisa está descrita no terceiro capítulo, no qual se especifica a população-alvo do estudo, os elementos investigados, o instrumento de coleta de dados e os procedimentos utilizados para a coleta, o processamento e a análise dos dados.

O capítulo quatro apresenta a análise e interpretações dos dados coletados bem como as sugestões para a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores da Secretaria de Educação do município de São Tomé/RN. Por fim, o quinto capítulo apresenta as conclusões da pesquisa.

1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA

Este capítulo trata dos objetivos e da justificativa do presente trabalho. Designando assim, o que é pretendido atingir e ratificar as razões relevantes à importância, oportunidade e viabilidade do estudo.

1.1 OBJETIVOS

Os objetivos geral e específicos foram elaborados para subsidiar o presente estudo com o intuito de direcionar o levantamento da coleta dos dados necessários às possíveis resoluções que o problema aborda.

1.1.1 Objetivo geral

Analisar a percepção dos servidores da Secretaria Municipal de Educação de São Tomé/RN quanto aos fatores interveniente à QVT.

1.1.2 Objetivos específicos

Para se atingir o objetivo geral, os seguintes objetivos específicos foram traçados:

- a) Relatar os fatores intervenientes na qualidade de vida desses servidores;
- b) Realizar um diagnóstico com as principais necessidades dos mesmos;
- c) Sugerir a implantação de um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho.

1.2 JUSTIFICATIVA

A importância da discussão sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dá-se não apenas pelo fato de ser no trabalho onde passamos grande parte de nossa vida. O fato, porém, independe do cenário econômico, perda de poder aquisitivo ou até mesmo do aumento do desemprego.

Qualidade de Vida no Trabalho é um assunto importante a ser discutido devido a sua visão holística do homem, a qual prega a valorização do trabalhador como ser humano. Mais do que salários, as pessoas buscam nas organizações oportunidades de crescimento e desenvolvimento, reconhecimento, realização, amizade e identificação com seu trabalho. As organizações, por sua vez, necessitam de colaboradores produtivos e comprometidos para com seus objetivos.

Numa visão contemporânea, qualidade de vida não é apenas saúde e nem saúde é apenas a ausência de doenças. Para Maximiano (2004, p.87), “saúde é completo bem-estar biológico, psicológico e social”. O presente trabalho se torna importante por buscar possíveis soluções para proporcionar à organização em estudo meios de disponibilizar aos seus servidores condições de desenvolverem suas potencialidades à luz de um bem-estar indissociável das condições do modo de viver, como: educação, lazer, auto-estima, entre outras. Este estudo é totalmente viável por requerer baixo investimento financeiro, aproveitando-se a mão-de-obra já disponível, tais como administradores, médicos, psicólogos, dentre outras.

Para a Prefeitura Municipal de São Tomé/RN, em particular a Secretaria de Educação, o presente estudo é bastante oportuno por entender seus servidores como provedores da excelência no serviço público e não apenas como mera mão-de-obra.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Esse capítulo apresenta a revisão literária sobre a temática proposta para estudo, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), abordando os seguintes tópicos considerados relevantes para o seu desenvolvimento: origem; evolução; conceitos sob a ótica dos mais conceituados autores; modelos e tendências atuais da linha de pesquisa.

2.1 CONTEXTUALIZANDO A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A partir do momento em que o ser humano se utiliza de ferramentas e cria métodos para aperfeiçoar sua forma de subsistência, procurando de alguma forma reduzir seu esforço e diminuir seu sofrimento, pode-se dizer que há embutido o conceito de saúde atrelado ao trabalho.

Ao longo da história é possível perceber diversas referências cujo foco é entender a relação do indivíduo com o seu trabalho. Embora todos estes trabalhos possam ser entendidos como essencialmente importantes para que o trabalho ganhe em qualidade de vida, faz-se necessário destacar que o movimento de Qualidade de Vida no Trabalho possui origens formalmente delimitadas na história do pensamento administrativo.

2.1.1 Origem e Evolução da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

De acordo com Rodrigues (1994, p.76), “Qualidade de Vida no Trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência”.

O movimento remonta da década de 50 com o surgimento da abordagem sócio-técnica, fruto dos estudos pioneiros de Eric Trist e de outros pesquisadores do Tavistock Institute. A abordagem sócio-técnica da organização do trabalho agrupava o indivíduo, o trabalho e a organização, com base na análise e na reestruturação da tarefa, e buscava melhorar a produtividade, reduzir os conflitos e tornar a vida dos trabalhadores menos penosa (FERNANDES, 1996).

A noção de sócio-técnico é de um sistema aberto que interage com o ambiente, formado por dois subsistemas inter-relacionados: o técnico, que determina a eficiência potencial da organização e engloba instalações físicas, equipamentos, tarefas e tecnologia; e o social, que engloba pessoas, valores, cultura organizacional e relações no ambiente de trabalho, sendo responsável pela transformação da eficiência potencial em real.

Nessa abordagem pensava-se que não só era possível unir a produtividade à satisfação, como o bom desempenho do trabalhador lhe proporcionava realização e satisfação (McGREGOR, 1980).

Assim sendo, o movimento pela QVT emerge, então, visando a busca do equilíbrio entre o indivíduo e a organização pela interação entre exigências e necessidades da tecnologia e do trabalhador, de modo que os cargos adaptem-se tanto aos indivíduos quanto à tecnologia da organização (VIEIRA, 1993).

Ainda nos anos 50 surgiu a Escola Comportamental, a qual focava nos estudos sobre a motivação humana para explicar o comportamento individual dos trabalhadores. Os autores dessa Escola partiram do princípio de que a produtividade do empregado depende de sua capacidade e motivação. Assim sendo, suas pesquisas buscavam entender que tipo de estímulo deveria ser usado para conseguir o melhor desempenho dos funcionários.

A Teoria do Equilíbrio Organizacional de Simom (1965) afirma que para que os empregados se sintam satisfeitos deve haver um equilíbrio no processo de reciprocidade entre estes e a organização, para que, conseqüentemente, a organização atinja um bom desempenho.

Segundo a Teoria da Hierarquia de Maslow (1954), as necessidades humanas estão dispostas em uma hierarquia de importância (do nível mais baixo ao mais elevado). A ordem das necessidades pode variar de pessoa para pessoa e em diferentes situações. São elas:

- a) Fisiológicas: básicas para a sobrevivência;
- b) Segurança: estabilidade;
- c) Sociais: integração no grupo;
- d) Estima: auto-estima e reputação, e
- e) Auto-realização: crescimento pessoal contínuo.

A idéia geral desta teoria é que, logo que uma necessidade seja satisfeita, o homem procura satisfazer a necessidade de nível imediatamente superior na escala de prioridades. Uma vez satisfeita essa necessidade, não serve mais como motivador de comportamento, e a seguinte passa a se tornar a mais importante. Já a privação ou a ameaça de falta de uma necessidade já satisfeita pode ser usada como incentivo. Na visão do autor, as necessidades humanas não são apenas de ordem econômica; mas, também, sociais e psicológicas.

Quando do desenvolvimento da Teoria dos Fatores de Motivação e Higiene, Herzberg (1968), defende que os fatores que causavam satisfação no trabalho são intrínsecos ao cargo, enquanto os fatores responsáveis pela insatisfação são externos. Para ele, existem dois conjuntos de fatores que explicam a motivação humana: a) os higiênicos (ou de manutenção) consistem nos elementos que compõem o ambiente de trabalho, como condições físicas,

salário, benefícios, segurança no emprego, relacionamentos interpessoais, políticas e práticas administrativas da empresa, etc.; e b) os motivadores, que se referem ao conteúdo do cargo e à natureza das tarefas desenvolvidas pelo indivíduo, tais como oportunidades de exercer a criatividade, desafios, possibilidade de crescimento profissional, reconhecimento, responsabilidade, autonomia para executar o trabalho e outros.

Os fatores higiênicos, quando atendidos adequadamente, não asseguram satisfação para os funcionários, apenas evitam o desagrado e quando não forem percebidos pelos empregados, de forma positiva, provocam insatisfação. Já os fatores motivacionais são responsáveis pela motivação por estimularem o desempenho e melhorarem a produtividade dos trabalhadores, quando existentes. Ou seja, enquanto os fatores higiênicos são responsáveis pela insatisfação no trabalho, os fatores motivadores conduzem à satisfação dos indivíduos.

O movimento pela Qualidade de Vida no Trabalho ganha força somente na década de 60, mesma época em que se desenvolve a Teoria Contingencial no campo da Administração. Essa Escola baseia-se nos pressupostos da Teoria dos Sistemas – interdependência entre a organização e o meio externo e flexibilidade para adaptar-se, de maneira pró-ativa e dinâmica, às constantes mudanças ambientais – e vai além (CARAVANTES, 1998).

O preceito básico da Escola Contingencial é de que não existe um modelo ideal de gestão ou uma única estrutura organizacional que seja eficaz para todas as organizações, pois os modelos dependem das características da instituição e de sua interação com o ambiente externo. Assim como a identificação dos indicadores para avaliar a QVT, o diagnóstico da situação também é essencial nesta abordagem, pois são os fatores contingenciais que determinarão a melhor prática administrativa a ser aplicada e a melhor estrutura a ser adotada na organização.

Essa teoria é bastante abrangente, podendo ser aplicada aos diversos tipos de organizações, e adapta-se para a época em que se está vivendo: mudanças rápidas e constantes, globalização e frequentes inovações tecnológicas, as quais exigem das empresas não apenas flexibilidade para se adequarem ao meio, mas uma postura pró-ativa, que permita aproveitar as oportunidades e potencializar os seus resultados.

O passo inicial da abordagem Contingencial foi dado por Burns e Stalker, ao pesquisarem as estruturas organizacionais e concluírem que as organizações mecanicistas são mais efetivas em ambientes estáveis, enquanto que as estruturas orgânicas são mais apropriadas aos ambientes mutáveis e inovadores (DONALDSON, 1998).

Outros pesquisadores que contribuíram de forma decisiva para essa Escola foram Lawrence e Lorsch, ao determinarem que mudanças ambientais afetam a integração e a

diferenciação das organizações. Eles buscaram descobrir quais características deveriam ter as empresas, para enfrentarem, com eficiência, as diferentes condições externas, tecnológicas e de mercado, concluindo que as com melhor desempenho apresentam alta diferenciação e integração entre os departamentos, além de estrutura adequada ao seu ambiente (DONALDSON, 1998).

A principal contribuição dessa Teoria para a Administração foi fazer com que os gestores deslocassem seu foco de atenção dos problemas internos da organização para o ambiente. Assim, os concorrentes, os fornecedores e, principalmente, o cliente passaram a orientar as estratégias da empresa.

Os trabalhadores também começaram a receber atenção especial na década de 60, quando, sobretudo nos Estados Unidos, passou a haver uma preocupação com os efeitos do emprego na saúde e bem-estar dos trabalhadores e com o modo como a experiência dos indivíduos em situação de trabalho influenciava o seu próprio bem-estar psicológico e a produtividade das organizações.

O interesse pela Qualidade de Vida no Trabalho durou até 1974, quando, com a crise energética e a crescente inflação que atingiram os países do ocidente, em particular os Estados Unidos, a ênfase na satisfação dos empregados deu lugar à preocupação com a sobrevivência das organizações, causando uma significativa redução da atenção dedicada aos programas de QVT.

Nos dias atuais, o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho engloba tanto os aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho, tendo sido utilizada tanto como indicador das experiências humanas intrínsecas às organizações, como do grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho. As explanações aqui apresentadas relatam a evolução do modo de pensar e agir tanto do trabalhador quanto do enfoque gerencial, ou seja, relatam a saga da QVT. O avanço tecnológico e a modernização das organizações fazem com que cada vez mais diversos estudiosos se dediquem e aprimorem o conceito de qualidade de vida no trabalho. A próxima seção trata das diferentes definições do tema mesmo ainda existindo vasta distância entre a prática e o discurso.

2.1.2 Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho

A definição da expressão Qualidade de Vida no Trabalho modificou-se bastante desde o seu surgimento, acompanhando a evolução do pensamento administrativo, da sociedade, das relações de trabalho e das organizações. “Com outros títulos em outros contextos, mas sempre

voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa” (RODRIGUES, 1994, p.76).

Mediante as divergências quanto ao significado do termo, faz-se necessário seu pleno entendimento para que esta abordagem não seja entendida como apenas mais um modismo passageiro, proposto no campo da administração. Faz-se necessário também ratificar a Qualidade de Vida no Trabalho como uma linha de pesquisa internacional, cuja premissa busca uma vida mais saudável para os trabalhadores visando ao atendimento dos anseios das organizações, ou seja, melhores resultados organizacionais.

Para a Organização Mundial de Saúde, Qualidade de Vida é definida como sendo:

Uma percepção do indivíduo de sua posição no contexto da cultura e sistema de valores em que ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. É um conceito de limites extensos e influenciados numa maneira complexa pela sua saúde física, estado psicológico, crenças pessoais, relacionamentos sociais e suas relações com características relevantes do meio ambiente (WHOQOL GROUP, 1995)

Walton (1973 apud Fernandes, 1996) diz que o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho envolve legislação trabalhista, segurança no trabalho, oportunidades iguais de emprego, planos de enriquecimento de cargos e a relação positiva, proposta por psicólogos, entre moral e produtividade. A Qualidade de Vida no Trabalho abarca todos estes valores e ideias, surgidos desde o começo do século passado, para melhorar as condições de trabalho e, do seu ponto de vista, deve ir além, enfatizando, também, necessidades e aspirações humanas, tais como desejo por um empregador socialmente responsável. Afirma, ainda, que faz parte da QVT a preocupação com valores humanísticos e ambientais, esquecidos pela sociedade industrializada em favor de inovações tecnológicas, produtividade e crescimento econômico.

Hackman e Suttle (1977) definem Qualidade de Vida no Trabalho como sendo o grau com que os membros de uma organização são capazes de satisfazer necessidades pessoais importantes através de sua vivência nessa organização. Essa definição é bastante limitada por enfatizar apenas o atendimento das necessidades humanas e não se preocupa apenas com os trabalhadores, mas, também, com a organização e a sociedade.

Para Westley (1979), os programas de Qualidade de Vida no Trabalho envolvem esforços voltados para a humanização do trabalho e buscam a solução de problemas gerados pela própria natureza das organizações produtivas. Davis (1981, p.286), diz que “Qualidade de Vida no Trabalho refere-se às condições favoráveis ou desfavoráveis de um ambiente de trabalho para as pessoas. O objetivo básico é desenvolver cargos que sejam tão excelentes para as pessoas como para a produção”. Já Nadler e Lawler (1983), ao definirem o tema, englobam plenamente a filosofia humanista e a abordagem sócio-técnica. Os autores

salientam que qualidade de vida é uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações. Para tais autores, a diferença entre os programas de qualidade de vida está na preocupação com os efeitos do trabalho sobre as pessoas e a efetividade da organização, com a participação dos trabalhadores na resolução de problemas e tomada de decisões organizacionais.

Os autores apresentam ainda a evolução do entendimento de Qualidade de Vida no Trabalho ao longo do tempo, a saber:

- a) De 1972 a 1975, Qualidade de Vida no Trabalho significava um conjunto de métodos ou técnicas para melhorar as condições de trabalho e tornar este mais produtivo e satisfatório;
- b) De 1975 a 1980, Qualidade de Vida no Trabalho era compreendida como um movimento, uma ideologia sobre a natureza do trabalho e as relações entre os trabalhadores e a empresa;
- c) De 1979 a 1982, Qualidade de Vida no Trabalho era vista como tudo, um recurso global para problemas de qualidade, produtividade e outros problemas organizacionais; e
- d) De 1982 em diante, Qualidade de Vida no Trabalho pode vir a significar ‘nada’, sendo apenas um modismo passageiro, caso alguns projetos de QVT fracassem. Para os autores isso pode acontecer devido ao entendimento vago do seu conceito.

Bergeron, Petit e Bélanger (1984) definem Qualidade de Vida no Trabalho em duas dimensões: a primeira refere-se à reestruturação dos empregos, ou a distribuição de cargos individuais de trabalho; a segunda reporta-se ao estabelecimento de grupos de trabalho semi-autônomos, ou a distribuição de cargos de trabalho grupal. Tal definição, de certa forma, vai ao encontro da ideia de Nadler e Lawler por enfatizar uma participação maior das pessoas na administração.

No Brasil, Fernandes (1996, p.45-46), define Qualidade de Vida no Trabalho como sendo “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”.

Para Maximiano (2004), a ideia de Qualidade de Vida no Trabalho baseia-se em uma visão integrada e holística das pessoas. Entende-se então que a realidade de cada empresa e do ambiente no qual está inserida, impacta no modelo de gestão dos recursos humanos e que o conjunto das condições físicas, sociológicas, psicológicas e tecnológicas do ambiente de trabalho determinam o nível de satisfação e, consequentemente, o desempenho do empregado.

Embora ocorram diversas definições para o tema, os esforços de ambos estudiosos visam à melhoria das condições de trabalho.

Há vários modelos para diagnosticar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), os quais são passíveis de adaptação. Ou seja, quando da aplicação de uma pesquisa de Qualidade de Vida no Trabalho, um modelo deve ser utilizado como norteador; um modelo que se permita ajustar, adequadamente, à situação em questão, considerando o aspecto situacional para a obtenção da satisfação quanto aos resultados bem como as características singulares do setor e da organização objeto de estudo.

Alguns destes modelos são apresentados no item seguinte deste capítulo. É relevante ratificar que os diversos autores que desenvolveram algum modelo tentaram englobar os principais fatores que influenciam na Qualidade de Vida no Trabalho e que cada um enfatiza os indicadores que julgou mais adequado.

2.2 PRINCIPAIS MODELOS DE QVT

Dentre os modelos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), o mais difundido entre os estudiosos do tema foi proposto por Walton (1973). O autor identifica oito categorias de QVT, cada uma com suas respectivas variáveis, as quais permitem analisar as principais características dessa linha. Segundo ele, a Qualidade de Vida no Trabalho pode ser avaliada de acordo com o grau de satisfação dos trabalhadores com os fatores que interferem em seu bem estar no trabalho. São elas:

- a) Compensação adequada e justa. Para ele o trabalho é o meio do indivíduo ganhar a vida e a compensação recebida pelo trabalho realizado é um conceito relativo, não simplesmente um consenso sobre os padrões objetivos e subjetivos para julgar a adequação da compensação.
- b) Condições de segurança e saúde do trabalho. Suas sugestões visam o melhoramento desta dimensão, dentre as tais, destaca: horários razoáveis reforçados por um período normal de trabalho padronizado; condições físicas de trabalho que reduzam ao mínimo o risco de doenças e danos e limite de idade quando tratar-se de trabalho potencialmente destrutivo para o bem-estar dos indivíduos.
- c) Oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana. Walton (1973, p.13) diz que o trabalho “tem tendido a ser fracionado, inábil e firmemente controlado”. Para ele, há cinco requisitos que atendem aceitavelmente este

item, a saber: autonomia no trabalho, múltiplas habilidades, informação e perspectivas, tarefas completas e planejamento.

d) Oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança. O autor focaliza a atenção na oportunidade de carreira. Para a viabilidade deste item, Walton sugere que se trabalhe com aplicação respectiva (expectativa de usar conhecimentos e habilidades expandidas e recém-adquiridas em atribuições de trabalho futuro), desenvolvimento (extensão na qual as atividades atuais de um indivíduo contribuam para manutenção e expansão de sua capacidade antes de levá-lo à obsolescência), oportunidade de progresso (avaliação de oportunidades de progredir em termos organizacionais ou de carreiras reconhecidas pelos familiares ou associados) e segurança (relativa ao emprego ou a renda associada ao trabalho do trabalhador).

e) Integração social na organização de trabalho. Walton prega a ausência de preconceitos de cor, raça, sexo, religião, nacionalidade, estilo de vida e aparência física como pontos fundamentais para uma boa integração social no trabalho.

f) O Constitucionalismo na organização do trabalho. As normas que estabelecem os direitos e deveres dos trabalhadores são vistas por Walton como elementos chaves para fornecer uma elevada Qualidade de Vida no Trabalho. Ressalta-se, na concepção do autor, o direito à privacidade, o direito ao diálogo livre e o direito ao tratamento justo em todos os assuntos.

g) O trabalho e o espaço total da vida. Para Walton (1973, p.16) a “experiência de trabalho de um indivíduo pode ter efeito negativo ou positivo sobre outras esferas de sua vida, tais como suas relações com sua família”. Ou seja, a relação entre o trabalho e o espaço total da vida é visto através do conceito de equilíbrio, o qual tem origem nos esquemas de trabalho, expectativa de carreira, progresso e promoção.

h) Relevância social da vida do trabalho. Walton (1973, p.16) denuncia a forma irresponsável com a qual algumas organizações agem, fazendo com que “um número crescente de empregados depreciem o valor de seus trabalhos e carreiras, afetando, assim a auto-estima do trabalhador”.

Já o modelo de Westley (1979) avalia a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) através de quatro indicadores: econômico, político, psicológico e sociológico. Para ele os problemas políticos trazem como consequência a insegurança; o econômico, a injustiça; o psicológico, a alienação e o sociológico, a anomia. O autor vê como possíveis soluções ou minimização para estes problemas o enriquecimento do trabalho que seria adotado em âmbito individual e os

métodos sócio-técnicos para a reestruturação do grupo de trabalho. O Quadro 01 esquematiza o modelo proposto:

NATUREZA DO PROBLEMA	SINTOMA DO PROBLEMA	AÇÃO PARA SOLUCIONAR O PROBLEMA	INDICADORES	PROPOSTAS
Econômico (1850)	Injustiça	União dos trabalhadores	.Insatisfação .Greves	.Cooperação .Divisão dos lucros .Participação nas decisões
Político (1850-1950)	Insegurança	Posições políticas	.Insatisfação .Greves	.Trabalho auto-supervisionado .Conselho de trabalhadores .Participação nas decisões
Psicológico (1950)	Alienação	Agentes de mudança	.Desinteresse .Absentismo e "Turnover"	.Enriquecimento das tarefas
Sociológico	Anomia	Autodesenvolvimento	.Ausência de significação .Absentismo e "Turnover"	.Métodos sócio-técnicos aplicados aos grupos

Quadro 01: Modelo de QVT segundo Westley

Fonte: Westley (1979, p.122)

O modelo de Belanger (1973) aponta aspectos relacionados ao trabalho em si, como crescimento pessoal e profissional, tarefas com significado, funções e estruturas abertas. Seguindo o mesmo caminho, Hackman e Oldham (1975) propõem um modelo que se apóia em características objetivas do trabalho como: dimensões das tarefas, estados psicológicos críticos e resultados pessoais e de trabalho.

Já Lippit (1978) considera que situações em que se oferece oportunidade para o indivíduo satisfazer grande variedade de necessidades pessoais como segurança, interação, reconhecimento, entre outros, são critérios favoráveis para uma melhor Qualidade de Vida no Trabalho.

Para Nadler e Lawler (1983) existem quatro atividades consideradas como representativas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT):

- Participação e envolvimento de todos os níveis hierárquicos na solução de problemas e tomada de decisões na organização;
- Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e grupos de trabalho autônomos;
- Inovação no sistema de recompensas, influenciando o clima da organização; e

d) Melhoria do ambiente de trabalho (no que se refere à jornada de trabalho, normas, ambiente físico, etc.) para torná-lo mais compatível com as necessidades individuais e mais produtivo para a organização.

Werther e Davis (1983) desenvolveram um modelo bastante interessante. Nele são identificados elementos que impactam na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e agrupa, em apenas três categorias, fatores físicos, psicológicos, sociais, intelectuais e profissionais que podem intervir na qualidade de vida dos trabalhadores, a saber: fatores ambientais (elementos sociais, tecnológicos, culturais, econômicos e governamentais), fatores Organizacionais (propósito, objetivos, organização, departamentos e cargos) e fatores comportamentais (necessidades de recursos humanos, motivação e satisfação).

Os autores veem a Qualidade de Vida no Trabalho como “[...] afetada por muitos fatores: supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projeto de cargo. Porém, é a natureza do cargo que envolve mais intimamente o trabalhador” (1983, p.71).

Salientam ainda os autores que os cargos que atendem de forma adequada aos elementos organizacionais, ambientais e comportamentais são produtivos e satisfatórios para seus ocupantes. Porém, salientam que existe uma certa contradição nos projetos de cargo, pois enquanto os fatores organizacionais requerem maior especialização e autonomia mínima, os elementos comportamentais exigem maior autonomia, variedade de atividades e identidade de tarefa. Assim, tornar os cargos mais eficientes pode fazer com que se tornem menos satisfatórios e, da mesma forma, cargos mais satisfatórios podem ser ineficientes.

Fernandes (1996) desenvolveu um modelo que busca diagnosticar a Qualidade de Vida no Trabalho através da percepção dos próprios funcionários sobre os fatores intervenientes em sua qualidade de vida, a Auditoria Operacional de Recursos Humanos para a Melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Por esse modelo temos a possibilidade da identificação de aspectos que precisam ser melhorados e tomar ações corretivas para o atendimento das expectativas dos funcionários, contribuindo assim, para a gestão estratégica dos recursos humanos. Nessa técnica utiliza-se, para a coleta de dados, a entrevista estruturada em profundidade. Este modelo é baseado na premissa de que ninguém melhor do que o próprio ocupante do cargo é capaz de identificar suas necessidades para desenvolver melhor seu trabalho e elevar a sua qualidade de vida no trabalho. E, é necessário mensurar a QVT para poder aperfeiçoá-la, evidentemente.

Outra forma de mensurar a Qualidade de Vida no Trabalho é a Escala de Qualidade de Vida de Flanagan, desenvolvida pelo psicólogo americano John Flanagan na metade da década de 70. Este instrumento avalia a satisfação de indivíduos em relação a cinco

dimensões: bem estar físico e mental, relação com outras pessoas, envolvimento com atividades sociais, comunitárias e cívicas, desenvolvimento e enriquecimento pessoal e recreação (FLANAGAN, 1982). Mais tarde, Carol Burckhard (1989) a modificou e denominou de Escala Adaptada de Qualidade de Vida de Flanagan (Quadro 02). Este instrumento é comumente utilizado em estudos sobre qualidade de vida em adultos:

ESCALA DE QUALIDADE DE VIDA DE FLANEGAN

1. Conforto material: moradia, alimentação, situação financeira
2. Saúde: sentir-se fisicamente bem e cheio de energia
3. Relacionamento com pais, irmãos e outros parentes: conviver e ajudar
4. Ter e criar filhos
5. Relacionamento com esposo(a) ou parceiro(a)
6. Relacionamento com amigos
7. Ajudar e apoiar outras pessoas
8. Participação em associações comunitárias e atividades de interesse público
9. Aprendizado: poder aumentar seus conhecimentos gerais
10. Autoconhecimento: saber sobre suas forças e suas limitações, saber onde quer chegar, quais os objetivos importantes para sua vida
11. Trabalhar no emprego ou em casa
12. Conseguir se comunicar
13. Participar de atividades recreacionais e esportivas
14. Ouvir música, ler, assistir TV ou ir ao cinema
15. Encontrar-se com outras pessoas e fazer coisas juntas
16. Independência: sentir-se capaz de fazer as coisas por si mesmo

Quadro 02: Escala Adaptada de Qualidade de Vida de Flanagan

Fonte: Adaptado de Burckhardt et al (1989).

A Organização Mundial de Saúde, buscando um instrumento que permitisse a avaliação da qualidade de vida, para uso internacional, desenvolveu o WHOQOL-100 (*World Health Organization Quality of Life Instrument*, com 100 itens). Isso porque fora constatado que não havia nenhum instrumento que avaliasse a qualidade de vida dentro de uma perspectiva transcultural. O WHOQOL-100 visa à identificação da percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações (WHOQOL GROUP, 1994).

O reconhecimento da multidimensionalidade do constructo refletiu-se na estrutura do instrumento baseada em seis domínios: domínio físico, domínio psicológico, nível de independência, relações sociais, meio ambiente e espiritualidade / religião / crenças pessoais, agrupados conforme ilustra o Quadro 03:

DOMÍNIO I – DOMÍNIO FÍSICO 1. Dor e desconforto 2. Energia e fadiga 3. Sono e repouso DOMÍNIO II – DOMÍNIO PSICILÓGICO 4. Sentimentos positivos 5. Pensar, aprender, memória e concentração 6. Auto-estima 7. Imagem corporal e aparência 8. Sentimentos negativos DOMÍNIO III – NÍVEL DE INDEPENDÊNCIA 9. Mobilidade 10. Atividades da vida contínua 11. Dependência de medicação ou de tratamentos 12. Capacidade de trabalho DOMÍNIO IV – RELAÇÕES SOCIAIS 13. Relações pessoais	14. Suporte (apoio) social 15. Atividade sexual DOMÍNIO V - AMBIENTE 16. Segurança física e proteção 17. Ambiente no lar 18. Recursos financeiros 19. Cuidados de saúde e sociais 20. Oportunidades de adquirir novas informações e habilidades 21. Participação e oportunidade de recreação / lazer 22. Ambiente físico (poluição / ruído / clima) 23. Transporte DOMÍNIO VI – ASPECTOS ESPIRITUAIS / RELIGIÃO / CRENÇAS PESSOAIS 24. Espiritualidade / religião / crenças pessoais
---	--

Quadro 03: Domínios e facetas do WHOQOL.

Fonte: OMS apud FLECK et al (1999).

As questões contidas neste instrumento foram formuladas para uma escala do tipo Likert, com escalas de intensidade (nada/extremamente), capacidade (nada/completamente), frequência (nunca/sempre) e de avaliação (muito insatisfeito/muito satisfeito; muito ruim/muito bom). Sua versão em língua portuguesa foi desenvolvida pelo Professor Marcelo Pio de Almeida Fleck do Departamento de Psiquiatria e Medicina Legal da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

O Grupo de Qualidade de Vida da Organização Mundial de Saúde, conhecedor da necessidade de instrumentos curtos e que demandem pouco tempo para seu preenchimento, desenvolveu o WHOQOL-bref, uma versão abreviada do WHOQOL-100. Para os autores

No nível conceitual, foi definido pelo Grupo de Qualidade de Vida da OMS de que o caráter abrangente do instrumento original (o WHOPQOL-100) deveria ser preservado. Assim, cada uma das 24 facetas que compõem o WHOQOL-100 deveria ser representada por uma questão. (FLECK et al., p.179)

Assim sendo, o instrumento consta de vinte e seis questões, das quais duas são questões gerais de qualidade de vida e as demais vinte e quatro representam cada uma das facetas que compõem o constructo original, onde cada faceta é avaliada por apenas uma questão, ao contrário do WHOQOL-100, em que cada uma das facetas é avaliada a partir de quatro questões e para cada um dos aspectos, o respondente escolhe numa escala de 1 a 5, que varia entre muito ruim e muito boa, muito insatisfeito e muito satisfeito, nada e extremamente, nada e completamente, muito ruim e muito bom, nunca e sempre, as respostas, tomando-se por base as duas últimas semanas. A seguir, o Quadro 04 esquematiza este instrumento, o qual é composto por quatro domínios (físico, psicológico, relações de sociais e meio ambiente):

Domínio 1 – Domínio Físico

1. Dor e desconforto
2. Energia e fadiga
3. Sono e repouso
9. Mobilidade
10. Atividades da vida cotidiana
11. Dependência de medicação ou de tratamentos
12. Capacidade de trabalho

Domínio 2 – Domínio Psicológico

4. Sentimentos positivos
5. Pensar, aprender, memória e concentração
6. Auto-estima
7. Imagem corporal e aparência
8. Sentimentos negativos
24. Espiritualidade/ religião/ crenças pessoais

Domínio 3 – Relações Sociais

13. Relações pessoais
14. Suporte (apoio) social
15. Atividade social

Domínio 4 – Meio ambiente

16. Segurança física e proteção
17. Ambiente no lar
18. Recursos financeiros
19. Cuidados de saúde e sociais: disponibilidade e qualidade
20. Oportunidades de adquirir novas informações e habilidades
21. Participação em, e oportunidades de recreação/ lazer
22. Ambiente físico (poluição/ruído/trânsito/clima)
23. Transporte

Quadro 04: Domínios e facetas do WHOQOL-bref

Fonte: OMS apud FLECK et al (1999).

Segundo FLECK et al (2000, p.179) “O critério de seleção das questões para compor o WHOQOL-bref foi tanto psicométrico como conceitual”. Dos 24 itens selecionados, seis foram substituídos por questões que definissem melhor a faceta, enfatizam os autores.

As afirmativas, anteriormente relatadas foram de vital relevância para a escolha deste instrumento como norteador deste estudo, isso porque o referido constructo adequa-se a carga horária dos indivíduos pesquisados que, considerando a proximidade do término do ano letivo, não permite um tempo maior para a prestação das informações. A escolha do WHOQOL-bref também se justifica por este não exigir dados que facilitem a identificação dos respondentes de modo individual.

Revisar os modelos de QVT é relevante no sentido de elencar indicadores gerais para a avaliação da qualidade de vida dos trabalhadores, embora os critérios desta pesquisa tenham abrangido categorias específicas (docentes e gestores) do setor da educação da organização em que foi realizado o estudo. Assim sendo, a seção seguinte faz uma complementação teórica sobre o tema.

2.3 CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE A QVT

A ideia de Qualidade de Vida no Trabalho é baseada na visão integral das pessoas, o que é chamado de enfoque biopsicossocial. Esse enfoque é originário da medicina psicossomática, a qual propõe a visão holística do ser humano. A visão biopsicossocial, segundo Limongi-França (2004) fundamenta-se em três dimensões:

- a) Dimensão biológica: refere-se às características físicas que o sujeito herda ou adquire ao nascer e também ao longo da vida. Inclui metabolismo, resistência e a vulnerabilidade de seus órgãos e sistemas;
- b) Dimensão psicológica: refere-se aos processos emocionais, afetivo e de raciocínio, conscientes ou não, que formam a personalidade de cada sujeito bem como o seu modo de percepção e posicionamento diante das demais pessoas e das circunstâncias que vivencia; e
- c) Dimensão social: esta dimensão refere-se aos valores sociais e econômicos, a cultura e as crenças, o papel da família e outras formas de organizações sociais, dentro e fora do trabalho, bem como os sistemas de representação e organização comunitária a que cada sujeito pertence e da qual participa. Tal dimensão trata ainda da localização geográfica e do meio ambiente.

Dessa forma, a vida pessoal do empregado exerce forte influência em sua satisfação para o trabalho. Não se pode separar a realidade pessoal da vida profissional, cujas potencialidades biológicas, psicológicas e sociais, são extremamente essenciais para a explicação da saúde e das doenças da sociedade moderna.

Assim sendo, abre-se espaço para a compreensão e administração de fatores psicossociais na vida moderna, especialmente no ambiente de trabalho. Dentre tais fatores, destacam-se o stress e as lesões por esforços repetitivos.

Preocupadas predominantemente com a satisfação das pessoas, as teorias motivacionais não abordam explicitamente o *stress*, entretanto sua relação para com o trabalho é evidente uma vez que atividades que requerem esforços físicos exaustivos, ou que são alienantes ou ainda sejam realizadas em ambiente de tensão produzem efeitos psicológicos negativos, mesmo que a pessoa esteja fisicamente bem. O *Stress* depende da capacidade de adaptação do indivíduo, que envolve o equilíbrio entre a exigência que a tarefa requer a quem a realiza e capacidade de quem a faz (MAXIMIANO, 2004).

Sobre o *stress*, Rodrigues (1992) concluiu que não há Qualidade de Vida no Trabalho se as condições em que se trabalha não permitem viver em nível tolerável de *stress*, de

preferência tendo como meta o eustresse (o lado bom do *stress*), e não o distresse, tensão nociva que gera distúrbios psicossomáticos. Para Limongi-França e Arrelano (2002), o estresse é vivido no trabalho pela capacidade de adaptação, na qual sempre está envolvido o equilíbrio obtido entre exigências e capacidade. Se o equilíbrio for atingido, obter-se-á o bem estar; se for negativo, gerará diferentes graus de incerteza, conflitos e sensação de desamparo.

Limongi-França (2009, p.186) ainda ressalta que “no nível emocional, no entanto, as reações do *stress* são bastante diferentes. O eustresse motiva e estimula a pessoa a lidar com a situação. Ao contrário, o distresse acovarda o indivíduo, fazendo com que se intimide e fuja da situação”.

Nesse contexto, o *stress* talvez se constitua na melhor medida do estado de bem estar do indivíduo, uma vez que a Qualidade de Vida no Trabalho é individualizada através de suas diferentes manifestações de *stress*.

Logo, conclui-se que o equilíbrio produz bem estar. Sem este, resultam diferentes graus de incertezas, conflitos e sensação de desamparo. O equilíbrio, ou desequilíbrio, pode ser produzido não somente pela tarefa, mas também por uma conjuntura de fatores.

A Organização Mundial de saúde salienta ainda que as lesões por esforços repetitivos (LER), o câncer e as patologias mentais (ênfatizando a depressão) são os três grupo de doenças em curva ascendente neste início de milênio.

Vivemos em uma sociedade pós-industrial, porém a atual organização do trabalho é a mesma da era industrial caracterizada pela demasiada delegação de trabalhos às máquinas. Faz-se necessário adotar relações de trabalho que visem a concretizar as expectativas do funcionário e do empregador.

O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho baseia-se também em uma visão ética da condição humana, pois, esta procura identificar, banir, ou, ao menos, minimizar todos os tipos de riscos ocupacionais (MAXIMIANO, 2004). Isso inclui desde a segurança do ambiente físico, até o controle do esforço físico e mental exigido para cada atividade, bem como a forma de gerenciar situações de crise que comprometam a capacidade de manter salários e empregos.

Por compreenderem a necessidade de transformação das relações entre servidores e patrões em parcerias para a obtenção máxima de benefícios recíprocos (e não uma ação predatória, onde apenas um garante vantagens) e o desejo da manutenção competitiva no mercado, as organizações demonstram crescente interesse pelos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho por estes avaliarem todos os aspectos intervenientes à satisfação dos

funcionários e por adotarem atitudes que estejam possíveis ao alcance da organização para melhorá-la.

A importância crescente do capital humano tem encorajado as organizações a adotarem estratégias focadas em atrair, motivar, recompensar e reter as pessoas certas, em todos os níveis desta. O próximo subitem enfatiza a relevância de tais programas.

2.4 PROGRAMAS DE QVT NA GESTÃO DE PESSOAS

Embora complexa, a exemplo da definição de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), existe certo consenso quanto à definição de estratégia e suas principais dimensões. Geralmente, a estratégia posiciona uma organização para a obtenção de vantagem competitiva, o que envolve escolhas a respeito de que setores participar, quais produtos e serviços oferecer e como alocar recursos corporativos.

Para Kluyver e Pearce (2006), o principal objetivo da estratégia consiste em criar valor para acionistas e outros stakeholders ao proporcionar valor para o cliente. Nesse sentido a evolução do pensamento estratégico é significativa, principalmente nos últimos cinquenta anos, em virtude do atual ambiente competitivo que é reflexo da globalização da economia e da revolução tecnológica. Quanto ao seu foco, este foi redirecionado da economia industrial para uma perspectiva baseada em recursos, e desta, para uma perspectiva de capital humano e intelectual.

A perspectiva inicial da economia industrial sustentava que as influências ambientais eram as determinantes primárias do sucesso de uma organização, e a competitividade de setores ou segmentos mais atraentes e o controle dos recursos estrategicamente importantes, como o capital financeiro, ditavam as oportunidades estratégicas (BARLETT; GHOSHAL, 2002).

Com a globalização e a revolução tecnológica, surgiu uma perspectiva de desenvolvimento de estratégia baseada em recursos, a qual definiu o pensamento estratégico como sendo a construção de competências essenciais (PRAHALAD; HAMEL, 1990). Assim sendo, em vez de capturar valor econômico, o valor é criado pelo desenvolvimento e aperfeiçoamento de recursos e capacidades fundamentais.

Já o foco atual no capital humano e intelectual como recurso estratégico fundamental de uma organização é uma extensão natural da perspectiva baseada em recursos.

As organizações estão cada vez mais voltadas a reconhecer a cultura organizacional como fonte de vantagem competitiva devido a seu efeito acentuado sobre o comportamento e

a eficácia dos funcionários. Isso amplia a complexidade da gestão de recursos humanos nas organizações, a qual deve exercer função estratégica fazendo do fator humano um diferencial de competitividade e qualidade.

Embora seja singular a cada organização, implantar um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho requer o estabelecimento de algumas fases que independem das características particulares e aplicam-se a todas as organizações. Muitos escritores têm feito recomendações sobre a implantação destes.

Guest (1979), por exemplo, considera a competência de nível gerencial como condição básica de tais programas. Para ele, além da competência, o comprometimento da alta administração para com os objetivos do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho são cruciais para o êxito de tais intervenções.

Já Fernandes (1996), recomenda que tais programas não se limitem a certos grupos na organização, mas envolvam todos os níveis e áreas.

A autora recomenda ainda que os mesmos não sejam implantados sem que haja conhecimentos teórico e técnico do assunto embasados na literatura especializada; que sejam implantados a partir de uma necessidade da organização, e não inspirados pela moda; que incluam estratégias de resolução dos problemas organizacionais por meio de métodos participativos; que envolvam melhorias no meio-ambiente de trabalho em termos físicos, sem descuidar de aspectos tecnológicos e psicossociais; que o sistema de recompensas seja reestruturado, de modo que os ganhos advindos da participação sejam partilhados pelos empregados; que as pessoas sejam treinadas para nova abordagem de resolução de problemas e, especialmente as chefias, para aceitarem a participação dos empregados; e, por último, que se efetivem mudanças no comportamento administrativo e na natureza do clima das organizações visando ao aprimoramento da cultura organizacional.

Limongi-França (1996, p.10-11) salienta que:

Toda pessoa é um complexo biopsicossocial, isto é, tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente às condições de vida. Estas respostas apresentam variadas combinações e intensidades nestes três níveis e podem ser mais visíveis em um deles, embora todos sejam sempre interdependentes.

Nesse sentido, o entendimento dos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho numa concepção biopsicossocial implica em assumir que as ações gerenciais irão atuar nas três dimensões citadas a seguir.

No que concerne à perspectiva biológica, tais programas preocupam-se com os aspectos biológicos do trabalho e do ambiente no qual o indivíduo está inserido.

Acrescentam-se a essa dimensão a compreensão das características genéticas bem como as questões físico-químicas que podem afetar o indivíduo na sua interação com seu trabalho.

Já na dimensão psicológica são consideradas as questões afetivo-emocional-cognitivas, sejam elas conscientes ou não, provenientes do trabalho ou do indivíduo que podem afetar a execução saudável do trabalho.

No que se refere à dimensão social, a preocupação é como são definidos os valores, a formação dos grupos, os aspectos culturais e coletivos que interferem no ambiente laboral.

No Quadro 05, a seguir, expõem-se como tais variáveis (sociais, psicológicas e biológicas) são geralmente tratadas dentro dos programas de QVT, a saber:

Área Investigada	Descrição	Programas específicos indicadores	Setores que desenvolvem
Social	Ações que ofereçam benefícios sociais obrigatórios e espontâneos e criem oportunidade de lazer e cultura.	Ações que ofereçam benefícios sociais obrigatórios e espontâneos e criem oportunidade de lazer e cultura.	.Serviço social .Grêmio esportivo .Fundações específicas .Recursos humanos
Psicológica	Ações que promovam a auto-estima e o desenvolvimento de capacidade pessoais e profissionais	.Processos de seleção e avaliação do desempenho .Carreira .Remuneração .Programas participativos	.Recrutamento e seleção .Treinamento de pessoal .Cargos e salários .Relações industriais e/ou RH
Biológica	Ações que promovam saúde, que controlem os riscos ambientais e atendam às necessidades físicas	.Mapa de riscos .SIPAT .Refeições Serviço médico .Melhorias ergonômicas .Treinamentos específicos	.Segurança do trabalho e medicina ocupacional .Ambulatório .Nutrição Relações industrial e/ou RH

Quadro 05: Dimensões de QVT segundo Limongi-França

Fonte: Adaptado de Limongi-França (1996, p.86-87).

Nessa visão, pode-se perceber que a legislação que normatiza as relações de trabalho brasileiras dá ênfase quase que exclusivamente aos aspectos biológicos. Contudo, as dimensões psicológica e social mesmo tendo ganhado terreno nas discussões legais, ainda são consideradas dimensões insipientes, sendo exploradas apenas por iniciativas de gestores que venham considerá-las importantes.

A respeito de como os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho são vistos pelas organizações, Limongi-França (2004) cita que estes podem assumir, em geral, três visões diferenciadas no que concerne aos objetivos e resultados esperados.

A primeira visão é a de que os programas de qualidade são vistos como obrigatoriedade e as empresas procuram cumprir o mínimo exigido por não acreditarem que haja retorno positivo de tais investimentos. Essa visão tem caráter legalista na medida em que

as organizações objetivam somente seguir a legislação vigente ou quando pressionadas pelas exigências propostas por grandes clientes ou por programas de certificação de qualidade.

Já a segunda visão enquadra os programas dentro de uma preocupação paternalista em relação aos funcionários, uma vez que os programas de QVT são realizados no intuito de fazer com que o indivíduo sintam-se bem em seu ambiente laboral mesmo que não haja, necessariamente, interligação destes programas para com as estratégias organizacionais.

Finalmente, a autora classifica a terceira visão sobre os programas de QVT como visão estratégica. Para ela, tais programas visam objetivos e resultados específicos e estão vinculados às metas e orçamentos dentro da proposta e da estrutura da organização. Sendo assim, neste tipo, os programas são percebidos como parte integrante da visão estratégica organizacional, atrelados ao resultado planejado pela organização.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção, apresentam-se os métodos e técnicas utilizadas para o desenvolvimento da pesquisa. Inicialmente, enfoca-se a classificação do estudo, seguindo-se da definição da população-alvo da pesquisa. Por fim, explicitam-se os procedimentos utilizados para a coleta, análise e interpretação dos dados.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DO ESTUDO

A pesquisa realizada teve o caráter descritivo e exploratório, sendo esta exercida na forma de estudo de caso com apoio da revisão de bibliografia.

Exploratória porque procurou obter um primeiro contato com a situação a ser pesquisada ou um melhor conhecimento sobre o objeto em estudo (GIL, 1999). Já a pesquisa descritiva, segundo Lakatos e Marconi (1999, p.49), tem por finalidade “procurar descobrir, com a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características”.

No que concerne à abordagem em estudo de caso, Roesch (1998, p.62) afirma que “é indicado quando se deseja retratar o dinamismo de uma situação numa forma muito próxima de como ela acontece na realidade e quando se está interessado no que e como está ocorrendo o fenômeno”.

Por fim, Vergara (1998, p.84) lembra que, neste método, “os dados podem ser obtidos a tal nível de profundidade que permitem caracterizar e explicar detalhadamente os aspectos singulares do caso em estudo, bem como apontar semelhanças e diferenças quando comparados com outros casos estudados”.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA DE PESQUISA

Para Lakatos e Marconi (1999, p.41) “Universo (população) é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”. Já Vergara (1998, p.50), diz que “população não é o número de habitantes de um local, como é largamente conhecido o termo, mas um conjunto de elementos (empresa, produtos, pessoas) que possuem as características que serão objetos de estudo”.

Quanto à amostra, Vergara (1998, p.50) define como “uma parte do universo escolhida segundo algum critério de representatividade”. Por sua vez, Lakatos e Marconi (1999, p.43)

descrevem que a amostra “é uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um conjunto do universo”.

Em resumo, a amostra é uma parte do universo (população), no qual se deseja fazer um exame com finalidade de obter informações.

Em levantamento preliminar efetuado na organização, chegou-se a um universo de 117 (cento e dezessete) servidores distribuídos da seguinte maneira:

CARGOS	FUNCIONÁRIOS
Secretário de educação	01
Coordenador de escolas rurais	04
Coordenador de educação de jovens e adultos	01
Coordenador de ensino fundamental – Zona urbana	01
Coordenador geral	01
Técnicos de educação	03
Coordenador de livros didáticos	01
Coordenador de programas	01
Professores	104
TOTAL	117

Quadro 06: Distribuição de Cargos

Fonte: Secretaria Municipal de Educação de São Tomé/RN (2009).

Não foram considerados, para efeito deste estudo, os cargos de auxiliares de serviços gerais e vigilantes por entender que estes apenas estão à disposição do órgão. Quanto aos estabelecimentos de ensino, 19 na sua totalidade, a distribuição dá-se da seguinte forma: 04 escolas municipais com 77 professores e 15 escolas rurais com 27 docentes.

Para o cálculo amostral, o presente estudo utilizou a calculadora de amostragem *on-line* desenvolvida por Glauber Eduardo de Oliveira Santos. Assim sendo, foram aplicados 46 questionários de maneira aleatória e por acessibilidade para um intervalo de confiança de 95% e uma margem de erro de 5%.

3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS

Santos (2001, p.74) afirma que “coletar dados é juntar informações necessárias ao desenvolvimento dos raciocínios previstos nos objetivos”. Neste trabalho, os dados da

pesquisa foram coletados por meio de fontes primárias e secundárias. Segundo Roesch (1998), fontes primárias são dados coletados diretamente pelo pesquisador através de entrevistas, aplicação de questionário, formulários, escalas, observação e testes. Logo, fontes secundárias são as pesquisas bibliográficas em livros, dicionários, revistas especializadas, jornais, dissertações com dados referentes ao assunto.

Ressalta-se que a presente pesquisa, realizada no período de 28 de Novembro de 2009 a 06 de Dezembro do corrente ano, teve como instrumento de coleta de dados o WHOQOL-bref pela necessidade de um instrumento de pesquisa que demande pouco tempo para seu preenchimento. Este instrumento, composto por 26 (vinte e seis) questões é uma versão abreviada do WHOQOL-100, instrumento internacional de avaliação da qualidade de vida criado pela Organização Mundial de Saúde (OMS).

3.4 TRATAMENTO DOS DADOS

Para Andrade (1998, p.134), “a representação dos dados obtidos faz-se, principalmente, através de tabelas e gráficos, isto é, os dados são submetidos a um tratamento estatístico”. Nesse sentido, Roesch (1998, p.149) afirma que “normalmente os dados coletados são submetidos à análise estatística, com ajuda de computadores”.

Assim sendo, os dados foram organizados e analisados estatisticamente através da planilha eletrônica Microsoft Excel 2007, utilizada também para a elaboração de tabelas e gráficos.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Após a análise do instrumento utilizado para avaliar o grau de satisfação dos servidores da Secretaria Municipal de Educação de São Tomé/RN em relação aos fatores intervenientes em sua Qualidade de Vida, passa-se à análise e interpretação dos resultados da pesquisa.

4.1 FATORES INTERVENIENTES À QVT DOS SERVIDORES DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DE SÃO TOMÉ/RN.

Relatando os fatores intervenientes na Qualidade de Vida no Trabalho dos referidos servidores tomando como base os domínios e facetas do WHOQOL-bref, a pesquisa obteve os seguintes resultados:

No que concerne ao WHOQOL-bref, dos 46 respondentes que aceitaram participar da pesquisa, 100% o preencheram adequadamente, declararam não ter encontrado dificuldades nem mesmo necessidade de ajuda para tal. Isso se deve à excelente funcionalidade do constructo, bem como do bom nível educacional dos respondentes.

O presente trabalho comprovou uma considerável discrepância quanto à percepção dos respondentes em relação à qualidade de vida. A saber:

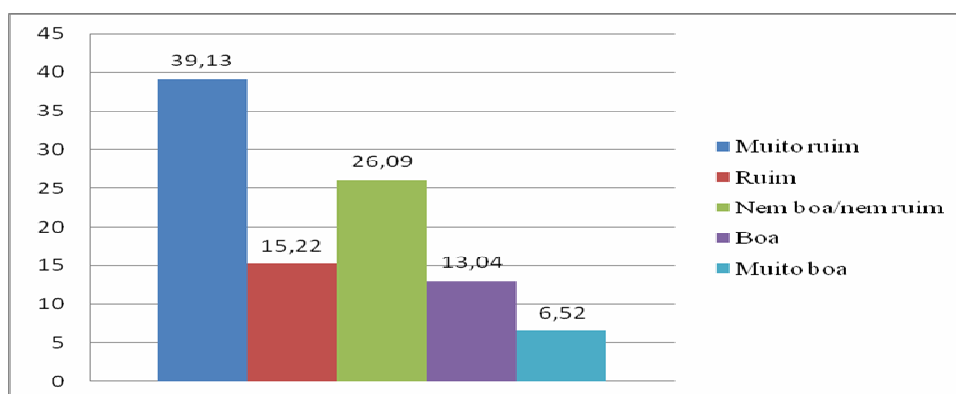


Gráfico 01: Avaliação da qualidade de vida.

Fonte: Dados da pesquisa (2009).

O Gráfico 01 mostra que 54,35% dos respondentes avaliaram a qualidade de suas vidas como ruim e muito ruim, o que contrasta com a avaliação de 19,56% que a classificaram como boa e muito boa.

No que se refere à satisfação quanto à saúde, a afirmativa anterior é ratificada quando apenas 21,74% dos respondentes declararam-se satisfeitos e muito satisfeitos em oposição a 67,39% que se consideram muito insatisfeitos e insatisfeitos. O Gráfico 02, a seguir, mostra tal avaliação:

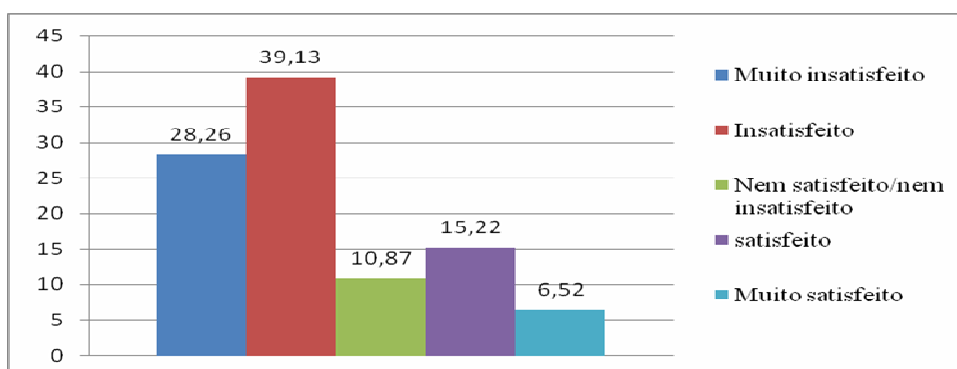


Gráfico 02: Avaliação da satisfação quanto à saúde.

Fonte: Dados da pesquisa (2009).

10,87% dos respondentes ainda declaram-se nem satisfeitos nem insatisfeitos quanto à saúde. Isso significa que de algum modo, com alguma frequência, tais servidores apresentam algum desconforto que reflete em sua saúde e consequentemente, na qualidade de suas vidas.

Visando a um melhor entendimento da análise dos dados apreendidos, a mensuração destes dar-se-á por segmentos, respeitando os domínios do WHOQOL-bref.

4.1.1 Análise do Domínio Físico

O Gráfico 03 trata da avaliação dos respondentes quanto à frequência de dores (físicas) e dependência a algum tratamento médico respectivamente. A saber:

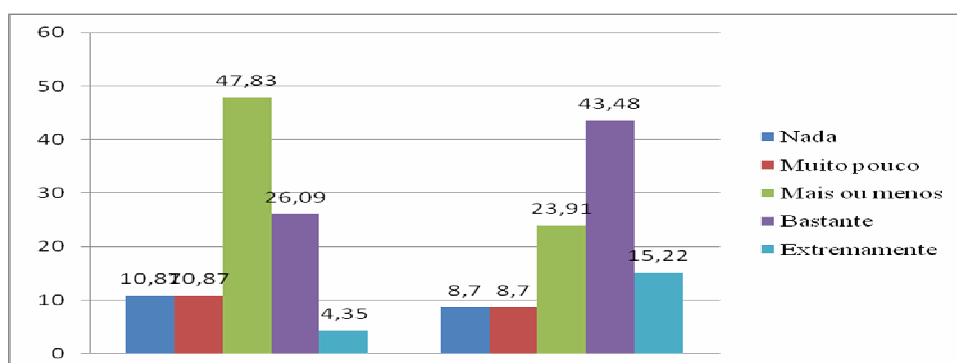


Gráfico 03: Frequência de dores e tratamentos médico.

Fonte: Dados da pesquisa (2009).

Conforme já citado anteriormente (Gráfico 02), 67,39% dos respondentes relataram que estão insatisfeitos e muito insatisfeitos com a saúde. Os dados apresentados no Gráfico 03 ratificam tal afirmativa e mostra que 30,44% dos servidores pesquisados precisam bastante e extremamente de algum tratamento médico.

A dependência médica e a alguma medicação é justificada quando 43,48% dos respondentes percebem que a dor física impacta bastante de modo negativo na realização das atividades cotidianas.

Já o Gráfico 04 trata da mobilidade dos servidores:

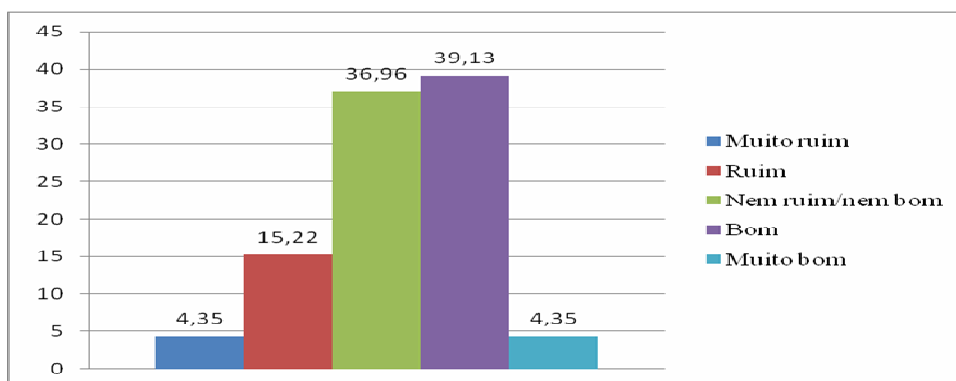


Gráfico 04: Mobilidade.

Fonte: Dados da pesquisa (2009).

A pesquisa aponta que, indagadas quanto à capacidade de locomoção, há uma sensível insatisfação, ou seja, 36,96% avaliam o quesito como sendo nem ruim nem boa e 39,13% como boa.

No que se refere ao sono, 56,53% dos respondentes o consideram como ruim e muito ruim; 69,56% avaliam como ruim e nem ruim nem boa a capacidade de desempenhar suas atividades diárias e 50% classificam como ruim a capacidade de que dispunham para o trabalho.

O Gráfico 05 a seguir ilustra tais avaliações e dispõe as informações de maneira seriada dispostas na seguinte ordem: sono e repouso, capacidade para o desempenho de atividades cotidianas e capacidade de trabalho, respectivamente. A saber:

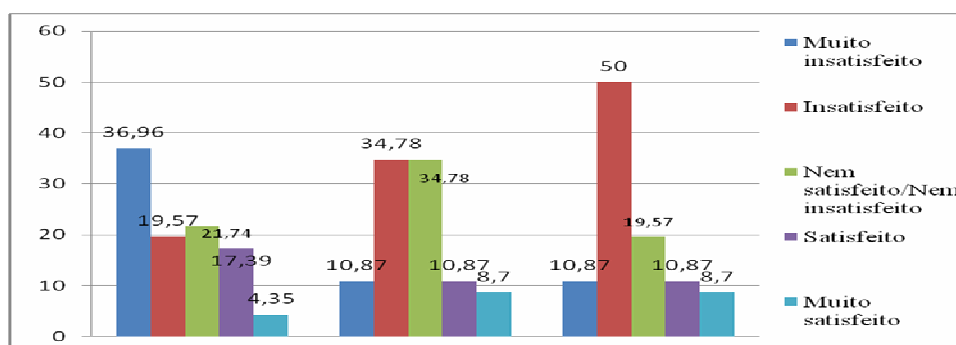


Gráfico 05: Avaliação do sono, das atividades cotidianas e da capacidade de trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa (2009).

Concluindo a análise do presente domínio, ressalta-se um destaque importante na pesquisa: 65,22% dos respondentes declaram ter nada, muito pouco e média energia para o dia-a-dia, a saber:

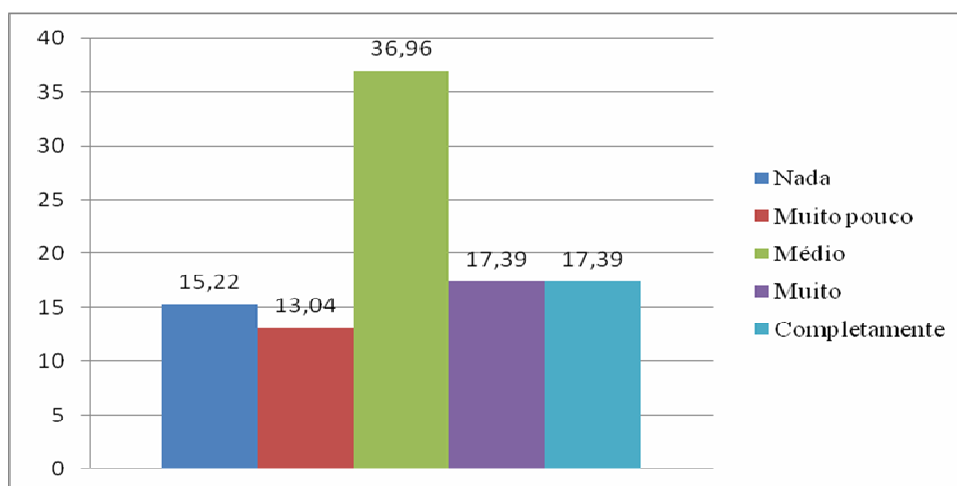


Gráfico 06: Energia e fadiga

Fonte: Dados da pesquisa (2009).

Ressalta-se que condições co-ocorrentes associados à fadiga, problemas do sono ou ansiedade reduzem a produtividade no local de trabalho. Quando associada à depressão causa uma redução de produtividade muito maior.

4.1.2 Análise do Domínio Psicológico

Quanto à concentração, 43,48% dos respondentes afirma que conseguem se concentrar bastante e extremamente em suas atividades; Já 21,74% não conseguem e 26,09% possuem muito pouca capacidade para tal, conforme ilustra o Gráfico 07:

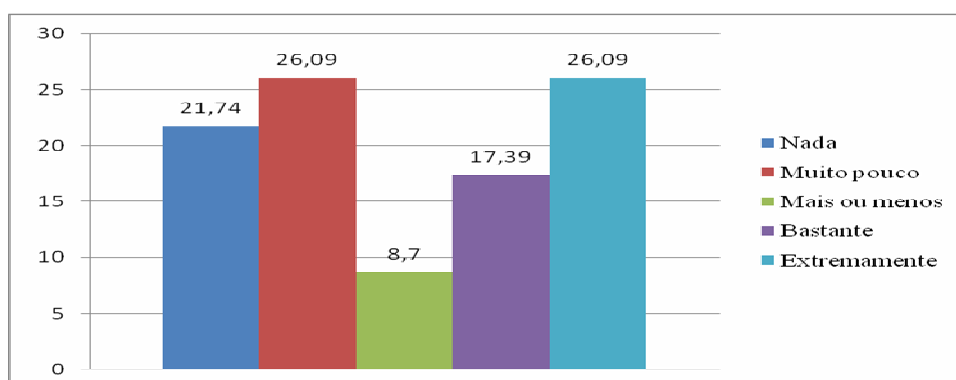


Gráfico 07: Avaliação da capacidade de concentração.

Fonte: Dados da pesquisa (2009).

No tocante à aparência física fica constatado que 60,87% dos respondentes analisam como boa e muito boa a sua capacidade de auto-aceitação, o que é considerado fator fundamental para uma boa qualidade de vida.

O Gráfico 08 retrata a auto-estima dos respondentes, a saber:

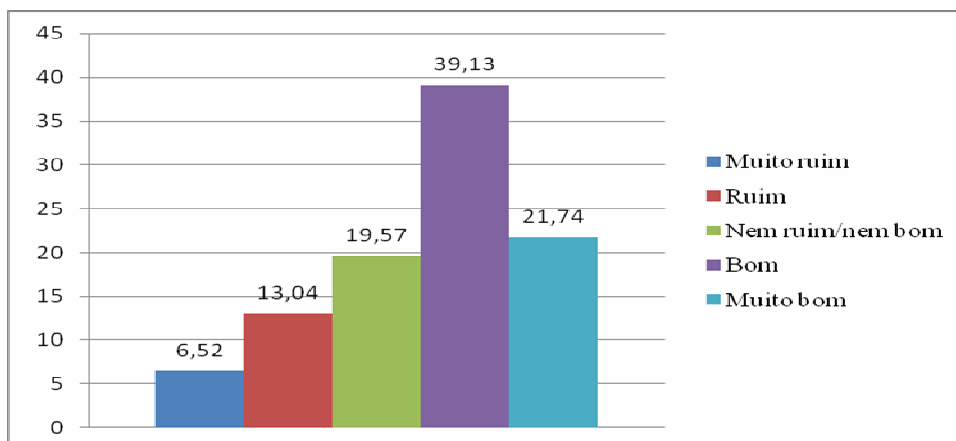


Gráfico 08: Avaliação da auto-estima.

Fonte: Dados da pesquisa (2009).

Outro destaque importante, é que, no que concerne aos sentimentos negativos (Gráfico 09), a frequência com que estes ocorrem é extremamente relevante:

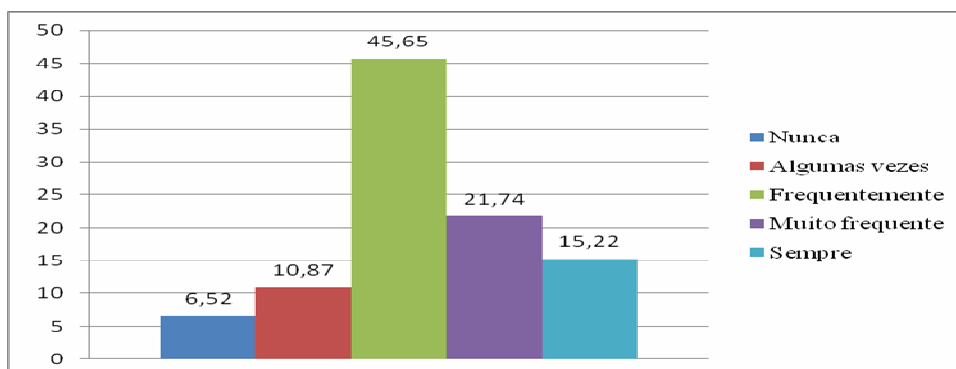


Gráfico 09: Frequência de sentimentos negativos.

Fonte: Dados da pesquisa (2009).

De acordo com o gráfico acima, 82,61% dos respondentes relatam que sentimentos como mau humor, desespero, ansiedade, depressão, dentre outros são sentidos constantemente.

Por fim, a espiritualidade. Esta faceta é bastante ampla e atua em todos os momentos da vida do ser humano, em cada ação. Em referência a esta, pode-se dizer que está contemplada por todas as demais na medida em que engloba fatores como nível de

independência, relações sociais, etc. Isso justifica a inexistência de questão(ões) específicas(s) sobre o tema no instrumento de pesquisa adotado.

4.1.3 Análise das Relações Sociais

Em se tratando do grau de envolvimento nas relações interpessoais, 43,48% dos respondentes as avaliam como boa, as quais englobam amigos, conhecidos parentes e colegas.

Em se tratando da vida sexual destes, 47,82% dos respondentes a avaliaram como sendo muito ruim e ruim, enquanto 43,48% a classificam como boa e muito boa. O Gráfico 10 dispõe as informações na seguinte ordem: relações pessoais, suporte (apoio) social e atividades sociais (satisfação quanto à atividade sexual):

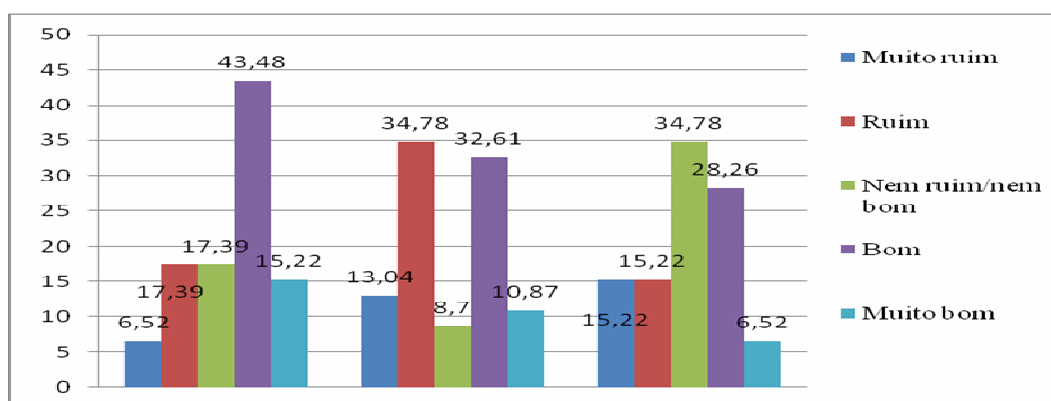


Gráfico 10: Avaliação das relações pessoais, suporte (apoio) social e da atividade sexual.
Fonte: Dados da pesquisa (2009).

Constatou-se ainda, conforme o mesmo gráfico, que ocorre uma moderada insatisfação quanto ao apoio que os respondentes recebem de seus amigos, ou seja, 34,78% o consideram nem ruim nem bom.

4.1.4 Análise do Meio Ambiente

Quanto à abordagem do meio ambiente físico (clima, barulho, poluição, atrativos), 65,22% respondentes consideram o ambiente em que se inserem como bastante saudável, a saber:

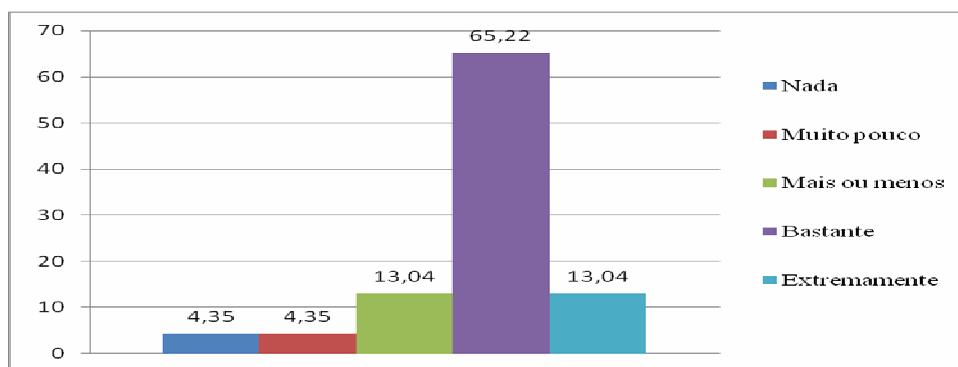


Gráfico 11: Avaliação do ambiente físico.

Fonte: Dados da pesquisa (2009).

Este domínio também contempla a saúde financeira, as oportunidades de aquisição de novas informações e a capacidade/oportunidade dos servidores em exercer atividades recreativas e de lazer. Nesse sentido, o Gráfico 12 ilustra a percepção dos respondentes, o mesmo dispõe as informações na seguinte ordem: recursos financeiros, informação, lazer e recreação.

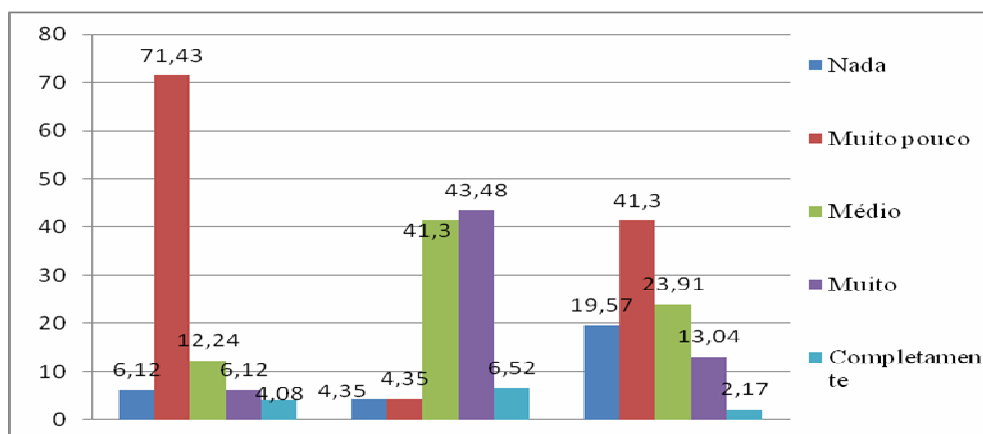


Gráfico 12: Avaliação financeira, das informações recebidas e das atividades de lazer.

Fonte: Dados da pesquisa (2009).

Assim sendo, quanto ao enfoque financeiro pode-se notar que 71,43% dos respondentes se dizem muito pouco satisfeitos em relação à remuneração recebida. Quanto às oportunidades de adquirir novas informações, constata-se que 50% dos servidores pesquisados avaliam positivamente o item. Já quanto às oportunidades e participações em atividades de lazer ou recreação, 41,30% dos respondentes afirmam possuir muito pouco acesso.

O Gráfico 13 ilustra inicialmente a percepção dos respondentes quanto as condições de moradia. Porém, mesmo não havendo homogeneidade dos locais de moradia, uma vez que foram pesquisados servidores domiciliados nas zonas urbana e rural do município, chegou-se

a conclusão de que os respondentes se consideram satisfeitos e muito satisfeitos com as condições do local onde moram. Ambas as medidas obtiveram, quando somadas, um percentual de 71,74%.

O referido gráfico ilustra ainda a percepção dos respondentes quanto ao acesso aos serviços de saúde e meios de transporte respectivamente. No entanto, constatou-se que 65,21% dos respondentes estão insatisfeitos e muito insatisfeitos com a disponibilidade e a qualidade dos serviços de saúde do qual necessitam e fazem uso.

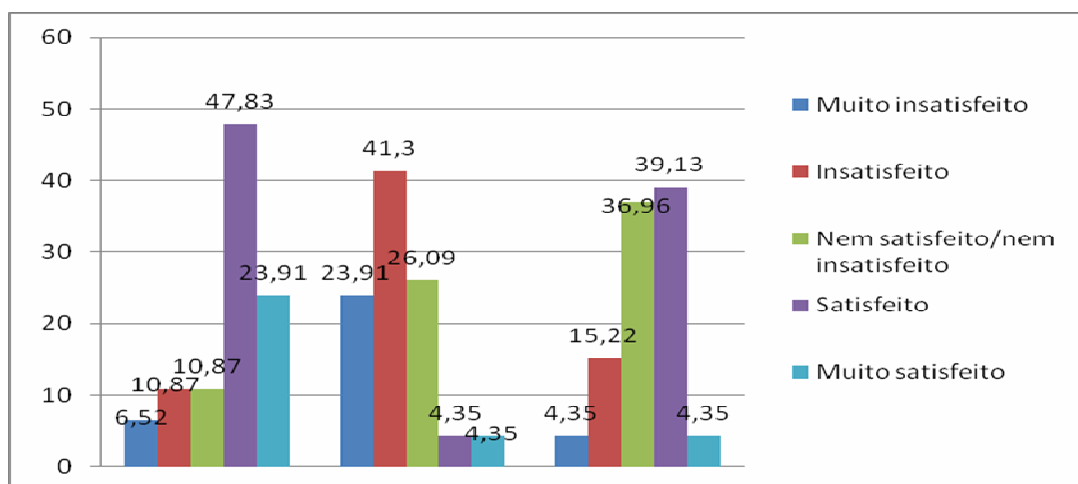


Gráfico 13: Avaliação das condições de moradia, dos serviços de saúde e dos meios de transporte.

Fonte: Dados da pesquisa (2009).

Por fim, percebe-se uma considerável insatisfação dos respondentes quanto aos seus meios de transporte quando, no somatório das medidas, 19,57% se declaram insatisfeitos e muito insatisfeitos.

4.2 DIAGNÓSTICO DAS NECESSIDADES SERVIDORES.

Com o intuito de relatar as principais necessidades dos servidores da Secretaria de Educação de São Tomé/RN passa-se à análise qualitativa dos diferentes domínios.

Assim sendo, fora constatado que o domínio social apresentou boa avaliação, e o domínio psicológico obteve a melhor. Contudo as medidas não apresentaram diferenças significativas, tendo obtido avaliações semelhantes entre si.

A partir dos dados obtidos na escala que avaliou o domínio relações sociais, constatou-se que os servidores da Secretaria de Educação de São Tomé/RN apresentam suporte social adequado às suas necessidades.

Gow *et al* (2005) ratifica a importância do domínio social ao relatar que as atividades sociais fornecem tanto o desafio da comunicação efetiva quanto a participação em complexas trocas interpessoais.

De modo geral, embora a formatação deste estudo não esclareça detalhes sobre o suporte social, presume-se que os indivíduos estudados apresentam o suporte social necessário, já que obtiveram avaliação satisfatória. Isso provavelmente deve-se ao fato de os servidores respondentes terem uma boa formação escolar, o que facilita maiores contatos sociais entre os pares, a família ou a comunidade, gerando melhores condições de fornecer um suporte de boa qualidade. Porém, o estímulo a participação de atividades de lazer e recreação merece atenção especial.

O envolvimento religioso, também pode ser citado como provável provedor de resultados adequados a respeito do domínio relações sociais. Em conversas paralelas, quando das visitas à organização, percebe-se uma excelente convivência entre os servidores de crédulos variados. Isso faz com que os mesmos tenham maior respeito entre si. A importância das redes sociais é um fator positivo que influencia não somente o domínio psicológico, mas também os demais. Quando insatisfatórias, as redes sociais afetam a qualidade de vida relacionada à saúde dos homens.

Já o domínio psicológico apresentou a melhor avaliação dentre os demais domínios, embora algumas facetas mereçam atenção especial em virtude da alta frequência de sentimentos negativos.

Percebe-se que a qualidade de vida apresenta relação direta com a existência de condições ambientais que permitam aos servidores desempenhar comportamentos biológicos, sociais e psicológicos adaptativos. Analisando-se os resultados obtidos neste domínio (meio ambiente) da pesquisa, mesmo este tendo obtido boa avaliação, verifica-se que devem ser

tomadas ações para a melhoria das condições físicas de trabalho dos servidores, especialmente nos estabelecimentos escolares voltados à educação infantil e nos estabelecimentos da zona rural do município.

É compreensível que os servidores desses estabelecimentos não expressem satisfação em relação às condições físicas em que desempenham suas atividades, pois trabalham, na maior parte do tempo, em condições relativamente insalubres.

No que concerne às condições de moradia, a avaliação da qualidade de vida não mostrou insatisfação significativa, mesmo em se tratando de um município com dimensões geográficas modesta.

O domínio físico teve a pior avaliação, aspecto já esperado e subjetivamente presumido, referido pela fundamentação teórica e pelas observações feitas em campo. Em se tratando de uma população de educadores, subjetivamente percebe-se que a capacidade física vai se declinando, ao passo que dores, problemas com sono, alterações de mobilidade vão progredindo.

Mesmo a pesquisa não tendo agrupado os respondentes por gênero, ratifica-se a percepção de Haug e Folmar (1986) quando estes concluem que as mulheres em geral experimentam uma qualidade de vida inferior em todos indicadores utilizados, tais como saúde física, capacidade funcional, contatos sociais e capacidade cognitiva.

Também foi possível observar diferenças quanto às aflições psicológicas, mostrando que as mulheres têm maior tendência a possuir múltiplos sintomas do que os homens.

Ressalta-se ainda que o presente estudo não avaliou a qualidade de vida dos servidores da Secretaria de Educação do município de São Tomé/RN de acordo com a faixa etária, contudo não foram observadas diferenças consistentes entre as faixas etárias analisadas. Isso se justifica pelo fato que as faixas etárias estudadas são muito próximas.

4.3 SUGESTÕES E CONCLUSÕES

Os resultados da pesquisa, bem como as observações em campo, fornecem subsídios para a proposição de melhorias à organização, visando ao aumento do nível de satisfação de seus funcionários para com sua Qualidade de Vida no Trabalho.

Para tanto, partiu-se do referencial teórico, tratado no Capítulo 2, o qual forneceu a base necessária para a aplicação do WHOQOL-bref como instrumento de coleta de dados e suporte para a metodologia de desenvolvimento da pesquisa e para a análise e interpretação dos resultados.

Tendo-se avaliado como insatisfatório o domínio físico do instrumento que mediu a Qualidade de Vida no Trabalho dos Servidores da Secretaria de Educação do município de São Tomé/RN, este estudo sugere à organização a implantação do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho denominado, a seguir, como Clínica do Educador.

4.3.1 Clínica do Educador: bem-estar gera resultado.

A Clínica do Educador é uma proposta de programa de promoção da Qualidade de Vida no Trabalho específico para a Secretaria Municipal de Educação de São Tomé/RN, órgão do poder executivo cuja finalidade é o desenvolvimento, a implantação e o gerenciamento de ações e recursos pertinentes à educação municipal.

A viabilidade da Clínica do Educador justifica-se, além dos benefícios, pela necessidade de baixo investimento financeiro por requerer mão-de-obra já disponível no âmbito da prefeitura municipal bem como o uso de estruturas físicas (imóveis, praças, quadras poliesportivas, etc.) subutilizadas.

4.3.1.1 Missão

Promover a conscientização dos funcionários da relevância do gerenciamento do modo de vida.

4.3.1.2 Visão

Buscar o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal dos funcionários através do estímulo a hábitos e estilos de vida que promovam bem-estar.

4.3.1.3 Valores

Valorização e desenvolvimento do ser humano, ética, responsabilidade social, respeito.

4.3.1.4 Equipe Multidisciplinar

Médicos, dentistas, assistentes sociais, administradores, nutricionistas, psicólogos, pedagogos, fisioterapeutas, enfermeiros, profissionais de educação física e de recreação. Os quais deverão realizar, além de suas atribuições específicas, a elaboração e aplicação de formulários que permitam melhor conhecimento das diversas situações e melhores contatos com os funcionários.

Os dados oriundos da aplicação destes funcionários subsidiarão embasamento para constatação da real necessidade de trabalhar com grupos específicos como hipertensos, diabéticos, dentre outros.

4.3.1.5 Objetivos da Clínica do Educador

- a) Conscientização do público-alvo;
- b) Estimular a maior participação destes;
- c) Reduzir o absenteísmo;
- d) Melhorar o clima organizacional;
- e) Consolidar a cultura saudável na organização, e
- f) Ser um órgão com diferencial competitivo em relação aos demais da Prefeitura Municipal.

Tais objetivos visam a melhoria das condições de vida integrada à gestão de pessoas e norteiam o desenvolvimento, a implantação, a execução e a avaliação desta proposta de Programa de Qualidade de Vida no Trabalho.

4.3.1.6 Estratégias de divulgação da Clínica do Educador

A estratégia de divulgação da Clínica do Educador firma-se na distribuição de folhetos informativos confeccionados em papel reciclado, palestras, envio de e-mails e radiodifusão. Qualquer veículo utilizado deve contemplar o objetivo, o foco, as premissas, bem como os

conceitos vinculados ao tema qualidade de vida no trabalho. A divulgação deve ainda ser periódica e abordar informações relativas às atividades do programa.

4.3.2 Ações da Clínica do Educador

O Programa Clínica do Educador visa melhorar a saúde física e mental de seus funcionários com a intenção de ser um espaço destinado ao atendimento psicossocial e médico dos gestores e docentes do referido órgão ofertando serviços diferenciados e humanizados, tais como facilidade de agendamentos de serviços, acompanhamento domiciliar, etc.

4.3.2.1 Ações Médica

Em relação à saúde das pessoas, há três tipos de ações que é possível principiar, a saber: Ações de Recuperação da Saúde (incidem sobre o indivíduo já doente); Ações de Proteção da Saúde (proteção contra a ação de riscos) e Ações de Promoção da Saúde.

As ações de promoção da saúde consistem num processo que se destina a habilitar indivíduos e/ou grupos a aumentar o controle sobre sua saúde e melhorá-la visando o alcance de um estágio de bem-estar físico, social e mental. Nesse sentido a Clínica do Educador poderá trabalhar as seguintes ações:

- a) Urgências médicas
- b) Avaliação física / clínica;
- c) Solicitação de exames complementares e rotina ambulatorial;
- d) Orientações clínicas e terapêuticas;
- e) Encaminhamento a outras especialidades médicas;
- f) Palestras e distribuição de folhetos e cartazes, sobre assuntos variados e de interesse geral tais como tabagismo, hipertensão arterial, DST, stress, hepatite C, gripe, etc., e
- g) Exame pericial.

4.3.2.2 Ações Sociais, de Administração e Pedagógicas

Quanto às ações de cunho social, gerencial e pedagógicas, a Clínica do educador deverá visar a inserção da família no ambiente do trabalho, de modo a propiciar a interação entre as famílias e funcionários. Embasado no desenvolvimento pessoal dos funcionários da

organização em estudo, bem como na segurança e na satisfação destes, na proteção do ambiente e no bem-estar da unidade de trabalho. O serviço social, gerencial e pedagógico deverá ainda ajudar e, até mesmo, mediar questões de cunho social que sejam relevantes.

É ainda responsabilidade desta área o esclarecimento, a orientação e a disponibilização de informações a todos, bem como propor e executar ações que promovam melhoria na qualidade de vida dos funcionários da Secretaria de Educação.

Assim sendo, podem ser adotadas as seguintes ações:

- a) Triagem, agendamento e atendimento;
- b) Desenvolvimento de um banco de dados;
- c) Visitas hospitalares e domiciliares;
- d) Encaminhamentos, providências para remoções e doação de sangue;
- e) Empréstimo de órteses, e
- f) Auxílio farmacêutico e funerário.

4.3.2.3 Ações de Enfermagem

O serviço de enfermagem do trabalho tem por finalidade executar as atividades relacionadas com o serviço de higiene, medicina e segurança do trabalho, de modo a propiciar a preservação da saúde e valorização do trabalhador, através de ações preventivas e curativas. Nesse sentido, a Clínica do educador poderá realizar atendimentos e procedimentos como:

- a) Exames de saúde periódicos;
- b) Exame de saúde pré-admissional;
- c) Campanhas de vacinação;
- d) Atendimentos de emergência;
- e) Atendimento ambulatorial.

4.3.2.4 Ações de Fisioterapia

Este serviço tem a preocupação de desenvolver um programa adequado a cada pessoa, dirigido para estabilizar e reduzir causas fisioterapêuticas. Poderão ser oferecidos os seguintes serviços na Clínica do Educador: cinesioterapia, exercícios laborativos, massoterapia, mecanoterapia, RPG, pilates, entre outros.

As ações de fisioterapia justificam-se pelo fato de as atividades corporais possibilitarem aos funcionários o conhecimento melhor de seu corpo e movimentos, bem

como tomarem consciência do espaço ao seu redor, seus limites e campo de atuação, desenvolvendo a espontaneidade, a imaginação e a criatividade expressiva.

4.3.2.5 Ações de Psicologia

Notadamente percebemos a importância dos recursos humanos para as organizações, por isso a Clínica do Educador tem o compromisso de zelar pelo bem-estar geral dos funcionários da Secretaria de Educação de São Tomé/RN, visando o aumento de produtividade e alcance de sentido para o trabalho por estes. O serviço de psicologia busca promover um ambiente confortável procurado pelos funcionários para obter aconselhamento individual, expressar assuntos gerais ou tratamento psicológico.

A Clínica do Educador poderá desenvolver os seguintes serviços:

- a) Readaptação Funcional: a readaptação funcional consiste em analisar e avaliar cada caso de acordo com a sua singularidade através da equipe multidisciplinar;
- b) Programa de dependência química;
- c) Programa de palestras da semana da saúde, e
- d) Trabalhos motivacionais e de integração.

4.3.2.6 Ações de Odontologia

Considerando-se que não basta mais que o paciente tenha uma mastigação satisfatória, estética e função estão intimamente relacionados. Isso impacta no desempenho profissional de todos nós que temos necessidade de comunicar-se.

Assim sendo, a Clínica do educador deverá oferecer atendimentos preventivos, corretivos e admissionais de forma periódica. Dentro desta visão, são atividades da área odontológica: promover atendimentos, intervenções e palestras de esclarecimento junto aos funcionários que abordem problemas como placas, cáries, doenças periodontais e outros.

4.3.2.7 Ações de Tempo livre

Há variadas atividades transcorridas no tempo livre, isto é, no tempo liberado do trabalho profissional. Citam-se então as atividades sociais, de convívio familiar e até mesmo cuidados pessoais. O presente trabalho propõe as seguintes ações:

- a) Atividades de atualização do conhecimento;
- b) Encontros sociais formais ou informais;
- c) Jogos e atividades miméticas, como participante ou espectador;
- d) Realização de cursos, palestras e debates sobre diversos temas;
- e) Realização de passeios temáticos;
- f) Adoção de calendário desportivo;
- g) Realização de caminhadas, passeios ciclísticos, etc.;
- h) Ginástica aeróbica.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo, tal qual fora apresentado, fornece importantes subsídios à gestão estratégica de pessoas, contudo, por tratar-se de um estudo de caso, é relevante ressaltar que a pesquisa foi realizada em apenas uma organização do setor de educação do serviço público. Assim, as conclusões deste trabalho não podem ser generalizadas, estando restritas à realidade organizacional investigada.

No que diz respeito à metodologia da pesquisa, o uso do WHOQOL-bref como instrumento de coleta de dados, para investigar a percepção dos respondentes, não apresentou nenhuma restrição ou dificuldade. Nem mesmo a sua formatação como um instrumento padronizado e de escala de intensidade para apreender percepções e julgamentos subjetivos não dificultou o tratamento mais aprofundado dos dados.

A pesquisa também não se mostrou exaustiva, referindo-se à complexidade dos programas de QVT no serviço público, contudo, é recomendado o desenvolvimento de mais pesquisas sobre QVT neste setor em específico.

Mesmo apresentando certas limitações, a abordagem da Qualidade de Vida no Trabalho como tema de pesquisa não se designa saturada, ao contrário, tornam-se relevantes novas pesquisas que ampliem o *know-how* de conhecimentos sobre o tema, seja no serviço público ou privado, seja na área educacional ou qualquer outra.

A realização de futuros estudos que foquem a QVT dos mesmos funcionários utilizando outros métodos de aferição, por exemplo, a Escala de Flanagan, também é oportuna para a obtenção de uma radiografia mais detalhada da situação destes. Do mesmo modo, o desenvolvimento de pesquisas similares em outros departamentos da Prefeitura de São Tomé/RN, utilizando o mesmo instrumento de coleta de dados, torna possível a generalização das conclusões para o universo de funcionários da referida instituição, o que pode despertar ou subsidiar o interesse pela implantação de um departamento de gestão de pessoas que, até então, inexistia e suas atividades inerentes são atribuídas às outras secretarias.

No curso deste trabalho foi perceptível o fato de que, na Prefeitura Municipal de São Tomé/RN, não há a preocupação de se trabalhar profissionalmente as estruturas organizacionais (definição de autoridade, poder, responsabilidade e recursos), o que é, certamente, um obstáculo à implantação do programa de QVT sugerido à Secretaria de Educação do município, organização campo deste estudo. Essa conclusão pode ser ratificada exclusivamente pela inexistência de um departamento de Recursos Humanos e pela ausência de sistemas específicos de gestão de QVT integrada às políticas mais amplas da organização.

No que concerne à concepção biopsicossocial, observa-se uma significativa insatisfação, por parte dos funcionários, para com a saúde física. Entretanto, o programa sugerido é estruturado numa concepção que trabalha tais variáveis num esforço integrado de gestão evitando-se desconexões de ação gerencial estratégica, vinculadas ao resultado organizacional.

Para finalizar, percebe-se que os objetivos do presente estudo foram alcançados, na medida em que se conseguiu mensurar os fatores intervenientes à qualidade de vida no trabalho dos funcionários da Secretaria de Educação de São Tomé/RN, bem como fazer um diagnóstico das principais necessidades destes. Com base nos resultados da pesquisa, constatou-se que a maioria dos indicadores de QVT foi avaliada de forma insatisfatória, porém todos podem receber medidas corretivas, a fim de elevar a satisfação da população investigada, devendo ser priorizados aqueles que registraram os mais baixos índices de satisfação.

Espera-se que a realização deste estudo, apesar de suas limitações, contribua para a gestão mais eficaz dos recursos humanos das organizações, bem como se constituir em estímulo para futuras pesquisas nessa área. Porém, mesmo que o trabalho consiga apenas suscitar reflexão acerca da importância da satisfação dos trabalhadores com sua qualidade de vida em situação de trabalho para o desempenho das organizações, acredita-se justificada sua realização.

REFERÊNCIAS

- ANDREADE, Maria Margarida. **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Atlas, 1998.
- BARLETT, Christopher A.; GHOSHAL, Sumantra. Building competitive advantage through people. **Management Review**, Cambridge, Sloan, v.43, n.2, 2002.
- BERGERON, J.L., PETIT, A., BÉLANGER, Laurent. **Gestion des Ressources Humaines: une approche global et intégrée**. Quebec: Gaëtan Morin Editeur, 1984.
- BURCKHARDT, C. S. Et al. **Quality of life in adults with chronic illness: a psychometric study**. New York: Res. Nursing Health, 1989. v.12.
- CARAVANTES, Geraldo Ronchetti. **Teoria Geral da Administração: pensando e fazendo**. 2. ed. Porto Alegre: AGE, 1998.
- DAVIS, Keith. **Human Behavior at Work**. New York: McGraw Hill, 1981.
- DAVIS, Keith; WERTHER, William B. **Administração de Pessoal e Recursos Humanos**. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.
- DONALDSON, Lex. Teoria da Contingência Estrutural. In: CLEGG, Stewart R., HARDY, Cynthia, NORD, Walet R. **Handbook de Estudos Organizacionais: Modelos de análise e novas questões em estudos organizacionais**. Traduzido por Miguel Caldas, Roberto Fachin e Tânia Ficher. São Paulo: Atlas, 1998.
- DRUCKER, Peter. **Administração: tarefas, responsabilidades, práticas**. Traduzido por Carlos Afonso Malferrari e outros. São Paulo: pioneira, 1975.
- FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FLANAGAN, J.C. **Measurement of Quality of Life**. Current State of the Art, Chicago, Arch. Phys. Med. Rehabil, v.63, 1982.
- FLECK, Marcelo P.A.; LOUZADA, Sérgio; XAVIER, Marta et al. Aplicação da Versão em Português do Instrumento Abreviado de avaliação da Qualidade de Vida "WHOQOL-bref". **Rev. Saúde Pública**, v.34, n.2, p.178-183, Abr., 2000.
- GLAUBER, Eduardo de Oliveira Santos. **Cálculo Amostral**: calculadora on-line. Disponível em: < <http://www.economiadoturismo.com.br/glauber/pmex5/calculoamostral.html>>. Acesso em: 10 nov 2009.
- GIL, A.C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- GOW, Alan J. et al. Lifetime intellectual function and satisfaction with life in old age: longitudinal cohort study. **British Medical Journal**, v. 331, p.141-142, jul. 2005.

GUEST, Robert H. Quality of work life: learning from tarrytown. **Harvard Business Review**, p.76-87, 1979.

HACKMAN, J. Richard; SUTTLE, J.L. **Improving Life at Work**: behavioral science approaches to organizational change. Santa Mônica: Goodyear, 1977.

HAUG, Marie R.; FOLMAR, Steven J. Longevity, gender, and life quality. **Journal of Health and Social Behavior**, v. 27, p.332-345, dez. 1986.

HERZBERG, Frederick; MAUSNER, Bernard; SNYDERMAN, Barbara. One more time: how do you motivate employees?. **Harvard Business Review**, v.46, n.1, p.53-62, 1968.

KLUYVER, Cornelis A. de; PEARCE, John A. II. **Estratégia**: uma visão executiva. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 1999.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho**: esforço empresaria e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO9000. Tese de doutorado. São Paulo: FEA-USP, 1996, pp. 78-101.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; ARRELANO, Eliete Bernal. Qualidade de Vida no Trabalho. In: **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002.

_____. **Qualidade de Vida no Trabalho**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Práticas de Recursos Humanos (PRH)**: conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2009.

MASLOW, Abraham H. **Motivations and Personality**. Nova York:Harper & Row, 1954.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. 6ed. São Paulo: Atlas, 2004.

McGREGOR, Douglas. **O Lado Humano da Empresa**. São Paulo: Martins Fontes, 1980.

NADLER, David A.; LAWLER III, Eduard E. **Quality of Work Life**: Perspectives and directions. *Organizations Dynamics*. v.11, p.20-30, Winter 1983.

PRAHALAD, C.K. E HAMEL, G. **The core competence of the corporation**. *Harvard Business Review*, 1990.

RODRIGUES, A. L. Estresse e trabalho: aumenta a preocupação com o desgaste do trabalhador. **Revista Proteção**, Novo Hamburgo, MPF, n.17, 1992.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 7ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projeto de Estágio e de Tecnologia de Informação**. São Paulo: Atlas, 1998.

SANTOS, Antônio Raimundo. **Metodologia Científica: a construção do conhecimento**. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

SIMON, Herbert A. **O Comportamento Administrativo**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1965.

THE WHOQOL GROUP. **The Development of the World Health Organization Quality of Life Assessment Instrument (The WHOQOL)**. In: ORLEY J; KUYKEN W. *Quality* Heidelberg: Springer Verlag, 1994, p.41-60.

The World Health Organization Quality Life Assessment (WHOQOL). Position paper from the world health organization. Oxford, **Soc. Sci. Med.**, v.41, n.10, 1995.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 1998.

VIEIRA, Débora Feijó Villas Bôas. **Qualidade de Vida no Trabalho dos Enfermeiros em Hospital de Ensino**. Dissertação (Mestrado em Administração)-Faculdade de Ciências Econômicas, Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre: UFRS, 1993.

WALTON, Richard E. Quality of Working Life: What is it? **Sloan Management**, v.15, n.1, p.11-21, 1973.

WESTLEY, William A. **Problems and Solutions in thta Quality of Working Life**. *Human Relations*, v.32, n.2, p.11-123, 1979.

ANEXOS

ANEXO A - CONSENTIMENTO INFORMADO

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE
DIVISÃO DE SAÚDE MENTAL
GRUPO WHOQOL
VERSÃO EM PORTUGUÊS DOS
INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DE
QUALIDADE DE VIDA (WHOQOL) 1998

CONVITE À PARTICIPAÇÃO DE UM ESTUDO SOBRE QUALIDADE DE VIDA

Estamos realizando um trabalho de pesquisa sobre como é que as pessoas acham que está a sua vida nas últimas duas semanas. Para isto, gostaríamos de contar com a sua colaboração durante alguns minutos para responder a um questionário. Serão feitas várias perguntas sobre diferentes aspectos de sua vida: sua saúde física, sua vida emocional, sua relação com amigos e familiares, seu meio-ambiente.

Gostaríamos de deixar claro que esta pesquisa é independente de seu tratamento e em nada influenciará caso o(a) senhor(a) não estiver de acordo em participar. Asseguramos que todas as informações prestadas pelo senhor(a) são sigilosas e serão utilizadas somente para esta pesquisa. A divulgação das informações serão anônimas e em conjunto com as respostas de um grupo de pessoas. Caso o senhor concorde, poderemos passar as informações obtidas a partir desta pesquisa para o seu médico e isto poderá auxiliá-lo na compreensão de seu caso.

Se você tiver alguma pergunta a fazer antes de decidir, sinta-se a vontade para fazê-la.

Data: ____/____/20____

Nome do entrevistado: _____

Assinatura: _____

Nome do entrevistador: _____

Assinatura: _____

ANEXO B - INSTRUMENTO DE PESQUISA

WHOQOL-ABREVIADO

Versão em Português

**PROGRAMA DE SAÚDE MENTAL
ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE
GENEBRA**

Coordenação do GRUPO WHOQOL no Brasil

Dr. Marcelo Pio de Almeida Fleck
Professor Adjunto
Departamento de Psiquiatria e Medicina Legal
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Porto Alegre - RS – Brasil

WHOQOL-ABREVIADO
Versão em Português

Instruções

Este questionário é sobre como você se sente a respeito de sua qualidade de vida, saúde e outras áreas de sua vida. Por favor, responda a todas as questões. Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, por favor, escolha entre as alternativas a que lhe pareça mais apropriada. Esta, muitas vezes, poderá ser sua primeira escolha.

Por favor, tenha em mente seus valores, aspirações, prazeres e preocupações. Nós estamos perguntando o que você acha de sua vida, tomando como referência as duas últimas semanas. Por exemplo, pensando nas duas últimas semanas, uma questão poderia ser:

	Nada	Muito pouco	Médio	Muito	Completamente
Você recebe dos outros o apoio de que necessita?	1	2	3	4	5

Você deve circular o número que melhor corresponde ao quanto você recebe dos outros o apoio de que necessita nestas últimas duas semanas. Portanto, você deve circular o número 4 se você recebeu “muito” apoio como abaixo:

	Nada	Muito pouco	Médio	Muito	Completamente
Você recebe dos outros o apoio de que necessita?	1	2	3	4	5

Você deve circular o número 1 se você não recebeu “nada” de apoio.

Por favor, leia cada questão, veja o que você acha e circule no número que lhe parece a melhor resposta.

		Muito ruim	Ruim	Nem boa nem ruim	Boa	Muito boa
1	Como você avaliaria sua qualidade de vida?	1	2	3	4	5

		Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
2	Quão satisfeito (a) você está com sua saúde?	1	2	3	4	5

As questões a seguir são sobre o quanto você tem sentido alguma coisa nas últimas duas semanas.

		Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
3	Em que medida você acha que sua dor (física) impede você de fazer o que você precisa?	1	2	3	4	5
4	O quanto você precisa de algum tratamento médico para levar sua vida diária?	1	2	3	4	5
5	O quanto você aproveita a vida?	1	2	3	4	5
6	Em que medida você acha que sua vida tem sentido?	1	2	3	4	5
7	O quanto você consegue se concentrar?	1	2	3	4	5
8	Quão seguro(a) você se sente em sua vida diária?	1	2	3	4	5
9	Quão saudável é o ambiente físico (clima, barulho, poluição, atrativos)	1	2	3	4	5

As questões seguintes perguntam sobre quão completamente você tem sentido ou é capaz de fazer certas coisas nestas últimas duas semanas.

		Nada	Muito pouco	Médio	Muito	Completamente
10	Você tem energia suficiente para seu dia-a-dia?	1	2	3	4	5
11	Você é capaz de aceitar sua aparência física?	1	2	3	4	5
12	Você tem dinheiro suficiente para satisfazer suas necessidades?	1	2	3	4	5
13	Quão disponíveis para você estão as informações que precisa no seu dia-a-dia?	1	2	3	4	5
14	Em que medida você tem oportunidades de atividades de lazer?	1	2	3	4	5

As questões seguintes perguntam sobre quão bem ou satisfeito você se sentiu a respeito de vários aspectos de sua vida nas últimas duas semanas.

		Muito ruim	Ruim	Nem ruim nem bom	Bom	Muito bom
15	Quão bem você é capaz de se locomover?	1	2	3	4	5

		Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
16	Quão satisfeito(a) você está com seu sono?	1	2	3	4	5
17	Quão satisfeito(a) você está com sua capacidade de desempenhar as atividades do seu dia-a-dia?	1	2	3	4	5
18	Quão satisfeito(a) você está com sua capacidade para o trabalho?	1	2	3	4	5
19	Quão satisfeito(a) você está consigo mesmo(a)?	1	2	3	4	5
20	Quão satisfeito(a) você está com suas relações pessoais (amigos, parentes, conhecidos, colegas)?	1	2	3	4	5
21	Quão satisfeito(a) você está com sua vida sexual?	1	2	3	4	5
22	Quão satisfeito(a) você está com o apoio que você recebe de seus amigos?	1	2	3	4	5
23	Quão satisfeito(a) você está com as condições do local onde mora?	1	2	3	4	5
24	Quão satisfeito(a) você está com o seu acesso aos serviços de saúde?	1	2	3	4	5
25	Quão satisfeito(a) você está com o seu meio de transporte?	1	2	3	4	5

A questão seguinte refere-se a com que frequência você sentiu ou experimentou certas coisas nas duas semanas.

		Nunca	Algumas vezes	Frequentemente	Muito frequente	Sempre
26	Com que frequência você tem sentimentos negativos tais como mau humor, desespero, ansiedade, depressão?	1	2	3	4	5

Alguém lhe ajudou a preencher este questionário? _____

Quanto tempo você levou para preencher este questionário? _____

Você tem algum comentário sobre o questionário? _____

Obrigado pela sua colaboração.