

UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS - UFGD
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ECONOMIA
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

NATHALIE VERGA BRUMATTI

A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
ESTUDO DE CASO JUNTO AOS FUNCIONÁRIOS DE UMA EMPRESA
PÚBLICA EM DOURADOS/MS

DOURADOS/MS

2016

NATHALIE VERGA BRUMATTI

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
ESTUDO DE CASO JUNTO AOS FUNCIONÁRIOS DE UMA EMPRESA
PÚBLICA EM DOURADOS/MS**

Trabalho de Graduação apresentado à Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia da Universidade Federal da Grande Dourados, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis

Orientador: Juarez Marques Alves.

Banca Examinadora:

Professora Maria Aparecida Farias de Souza

Nogueira

Professor Rafael Martins Noriller

Dourados/MS

2016

A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
ESTUDO DE CASO JUNTO AOS FUNCIONÁRIOS DE UMA EMPRESA PÚBLICA EM
DOURADOS/MS
NATHALIE VERGA BRUMATTI

Esta monografia foi julgada adequada para aprovação na atividade acadêmica específica de Trabalho de Graduação II, que faz parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis pela Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia – FACE da Universidade Federal da Grande Dourados – UFGD.

Apresentado à Banca Examinadora integrada pelos professores:

Orientador Prof. Juarez Marques Alves

Avaliadora Prof^ª. Maria Aparecida Farias de Souza Nogueira

Avaliador Prof. Rafael Martins Noriller

À Deus, por me manter forte, sem ele eu não teria conseguido concluir essa jornada. À minha família, que com muita perseverança não mediu esforços para que eu concluísse essa etapa. E aos meus amigos que torceram e acreditaram em mim.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por me sustentar durante toda a trajetória que percorri. Obrigada Senhor por essa conquista em minha vida.

Aos meus pais e meus irmãos pelo apoio, incentivo e carinho dedicados a mim, por muitas vezes acreditarem em mim quando nem eu mesma acreditava, sem eles eu não teria chegado ao final dessa etapa.

Ao meu namorado, Giovane, pela paciência, carinho, compreensão e dedicação.

Aos meus amigos, pela amizade e companheirismo durante todos os momentos.

Aos meus colegas de trabalho, os quais ampliaram minha visão e meus conhecimentos, e me fizeram crescer muito profissional e pessoalmente.

Aos meus colegas de turma, pelos cinco anos de faculdade e muitas histórias inesquecíveis, agradeço a todos por todas as experiências.

A Universidade Federal da Grande Dourados pelo conhecimento e suporte concedido.

Aos professores do curso por me proporcionarem conhecimento, em especial ao meu orientador Juarez Marques Alves, pela paciência, disponibilidade e motivação.

Enfim, a todos que contribuíram para minha formação acadêmica, profissional e pessoal até aqui, meus sinceros agradecimentos.

RESUMO

Esse estudo busca retratar a percepção de funcionários de uma empresa pública em Dourados – MS, em relação aos aspectos da Qualidade de Vida no Trabalho. Tem como objetivo geral demonstrar e analisar a percepção e interpretação da Qualidade de Vida no Trabalho, segundo Modelo de Walton. O método utilizado foi de estudo de caso e os dados foram coletados através de um questionário contendo 35 questões onde as respostas eram objetivas, com cinco alternativas, sendo elas “muito insatisfeito”, “insatisfeito”, “nenhum, nem outro”, “satisfeito” e “muito satisfeito”. Foram entregues questionários a todos os funcionários da agência em questão, totalizando 70 pessoas. Fez-se uma análise das respostas, tabulando-as no programa Excel, e depois, a partir dos valores encontrados, apresentados em gráficos e tabelas. O instrumento da pesquisa foi o modelo de questionário de análise de Qualidade de Vida no Trabalho desenvolvido por Walton, que propõe oito dimensões e seus respectivos indicadores, permitindo uma análise ampla da QVT. Os resultados da análise apresentam um alto nível de insatisfação dos colaboradores, principalmente na questão relacionada as “oportunidades” e “compensação”, indicando os principais problemas como sendo a falta de disponibilidade para ascensão da carreira na empresa, acarretando na desmotivação do funcionário para com a desenvoltura de suas tarefas, sabendo que, para conquistar um cargo melhor, todo seu esforço é ignorado e o baixo salário que não supre suas necessidades socioeconômicas. A partir desse estudo foi possível identificar quais fatores a empresa tem como benéficos a seus funcionários e quais são necessários sofrer melhorias para que a QVT dos funcionários fique como satisfatória, havendo assim equilíbrio entre a vida profissional e particular.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho; Modelo de Walton; Qualidade de Vida nas organizações.

ABSTRACT

This study try to retract the feelings of a public company's employees in Dourados - MS, in relation to the aspects of the Quality of Life in Job. Have the general objective of showing and analyze the perspective and interpretation of the Quality of Life in Job, by the Walton's Model. The method used was the case study and the data were collected by a test that has 35 questions where the answers were objectives, with five choices, being "really unsatisfied", "unsatisfied", "none", "satisfied" and "really satisfied". The test was deliver to all the workers, totalizing 70 in the people. An analyze was made tabulating the answers on Excel, and then, with the values found, showed in graphics and schedules. The tool to the research was the model of test that analysis the Quality of Life in Job developed by Walton, that proposes eight dimensions and your respective indicators, allowing a large review of QLJ. The results of the analysis show a high level of unsatisfied workers, mainly in question related to the "opportunities" and "compensation", indicating the majors problems as the absence pf availability to the rise of the career in the company, resulting in demotivation of the worker, knowing that even his best try won't guarantee a best place in the company, and low salary that don't feed the necessities socioeconomics. Starting of this study was possible identify which factors the company has as benefic to the workers and which ones have to be changed to the QLJ be satisfied, having this way a balance by the professional life and the particular life.

Key words: Quality of Life in Job; Walton's Model; Quality of Life in Organizations.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1	Modelo de Walton para Aferição da Qualidade de Vida no Trabalho	21
Figura 1	Demonstração dos resultados gerais do critério “Compensação”	28
Figura 2	Demonstração dos resultados gerais do critério “Condições de Trabalho”	30
Figura 3	Demonstração dos resultados gerais do critério “Uso das Capacidades”	32
Figura 4	Demonstração dos resultados gerais do critério “Oportunidades de Crescimento e Segurança.”	33
Figura 5	Demonstração dos resultados gerais do critério “Integração Social.”	35
Figura 6	Demonstração dos resultados gerais do critério “Constitucionalismo”.	36
Figura 7	Demonstração dos resultados gerais do critério “O Trabalho e o Espaço Total da Vida”	38
Figura 8	Demonstração dos resultados gerais do critério “Relevância Social da Vida no Trabalho”	39
Figura 9	Nível de satisfação com os critérios da QVT	40
Figura 10	Nível de insatisfação com os critérios da QVT	40

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Escala de níveis de Satisfação.	24
Tabela 2	Contagem de respostas às questões referentes à Compensação	28
Tabela 3	Contagem de respostas às questões referentes às Condições de Trabalho.	29
Tabela 4	Contagem de respostas às questões referentes ao Uso das Capacidades	30
Tabela 5	Contagem de respostas às questões referentes às Oportunidades de Crescimento e Segurança.	32
Tabela 6	Contagem de respostas às questões referentes à Integração Social.	33
Tabela 7	Contagem de respostas às questões referentes à Constitucionalismo.	34
Tabela 8	Contagem de respostas às questões referentes ao Trabalho e o Espaço Total da Vida.	36
Tabela 9	Contagem de respostas às questões referente a Relevância Social da Vida no Trabalho	37

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 DEFINIÇÃO DA PROBLEMÁTICA	11
1.2 OBJETIVOS	11
1.2.1 Objetivo Geral.....	11
1.2.2 Objetivos Específicos	12
1.3 JUSTIFICATIVA	12
2 REVISÃO TEÓRICA	13
2.1 PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: CONCEITOS	13
2.2 ASPECTOS A SEREM CONSIDERADOS SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	15
2.3 O CUIDADO COM O TRABALHADOR JUNTO A PSICOLOGIA	16
2.4 DELINEAMENTO DA PESQUISA	17
2.5 CUSTO E BENEFÍCIO DA QVT	18
2.6 DESENVOLVIMENTO DE QUESTIONÁRIOS SOBRE A QVT	19
2.7 MODELO DE WALTON	21
2.8 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PESQUISAS REALIZADAS	21
3 METODOLOGIA.....	23
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	23
3.2 DELINEAMENTO DA PESQUISA	23
3.3 DEFINIÇÃO DA ÁREA	24
3.4 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS.....	24
3.5 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS	26
3.6 LIMITAÇÕES DA PESQUISA	26
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	27
4.1 ANÁLISE INDIVIDUAL DOS RESULTADOS – QUESTIONÁRIO MODELO DE WALTON	27
4.1.1 COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	27
4.1.2 CONDIÇÕES DE TRABALHO	29
4.1.3 USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES.....	31
4.1.4 OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	32
4.1.5 INTEGRAÇÃO SOCIAL	33
4.1.6 CONSTITUCIONALISMO.....	35
4.1.7 O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DA VIDA	37
4.1.8 RELEVÂNCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO	38
4.2 SINTETIZANDO OS RESULTADOS	40
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	42
REFERÊNCIAS.....	44
APÊNDICE	49

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como intuito demonstrar como a qualidade de vida do trabalhador afeta a produtividade dentro de uma organização. O bem-estar, a satisfação e a motivação são consideradas aliadas para o crescimento do todo, pois um colaborador motivado, acredita-se, tem um desenvolvimento mais eficiente de sua função, exercendo-a com melhor qualidade.

Uma das formas de se analisar o bem-estar humano nas organizações segundo Gorges (2008), é por meio de indicadores que mostrarão quais fatores devem ser alterados para que os trabalhadores atinjam um nível de motivação básico para que a produtividade não seja afetada. A busca pela motivação do ser humano dentro de uma organização envolve vários fatores, como: remuneração, oportunidade de crescimento, atmosfera de trabalho, relacionamentos interpessoais entre outros.

Fernandes (1996) diz que a área da Psicologia Organizacional – área que estuda fenômenos psicológicos presentes nas organizações - vem sendo, nos últimos anos, campo de muita pesquisa. A mesma, além do ramo científico, vem sendo mais relevante nas organizações. Os administradores têm começado a compreender que para que haja melhor eficiência, para que a produtividade cresça e para que o ambiente de trabalho seja harmonioso, os funcionários precisam estar satisfeitos.

A qualidade de vida no trabalho (QVT) vem sendo muito discutida e pesquisada. Gorges (2008) cita que nesse âmbito, encontram-se pesquisadores que mostram que o objetivo é atender às necessidades básicas do trabalhador quanto à melhoria da condição no trabalho. A Qualidade de Vida no Trabalho é uma forma de humanizar os processos, fazendo com que o trabalhador se sinta motivado e, assim, tenha maior eficiência e produtividade.

De acordo com Fernandes (1996) que a Qualidade de Vida no Trabalho é um método que os gestores têm utilizado para renovar a organização das empresas. Com isso, além de haver o aumento no nível de satisfação pessoal dos funcionários, a produtividade também aumentará, e além disso, a busca pela eficiência e maior conhecimento nos processos referentes ao trabalho também.

Sendo assim, esse trabalho busca pesquisar a visão dos colaboradores de uma empresa pública situada em Dourados – MS, sobre a qualidade de vida no trabalho, segundo o Modelo de Walton, quais fatores afetam a qualidade de vida do trabalhador e como isso afeta a organização como um todo.

1.1 DEFINIÇÃO DA PROBLEMÁTICA

Tem sido visto que o nível de *stress* relacionado ao ambiente de trabalho é um dos grandes males que assola os funcionários das organizações, segundo a Revista Ocupacional (2014) as pessoas vivem num ritmo de intensidade no trabalho que não é compatível com o bem-estar necessário, o que pode ocasionar doenças em consequência do *stress*. Tendo isso em mente, é sabido que o ser humano tem necessidades psicológicas para manter um bom desempenho. A motivação, a satisfação, a participação nas decisões da empresa, auxiliam no bem estar do funcionário, gerando assim uma satisfação por fazer parte da organização, e assim, este tem vontade de desenvolver sua função com eficácia, trazendo produtividade para a organização.

Logo, é questionável: as adversidades que ocorrem no âmbito de trabalho e afetam a qualidade de vida do trabalhador podem ser identificadas e solucionadas pelas organizações empregadoras?

Buscando responder essa questão dentro de uma empresa pública em Dourados – MS, este trabalho traz esta ideia: identificar os fatores essenciais para atingir uma boa Qualidade de Vida do Trabalhador e como os fatores do Modelo de Questionário de Walton podem ser úteis na implantação de mudanças para auxiliar na melhoria do desenvolvimento dos trabalhadores e da organização.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

➤ Este trabalho busca demonstrar e analisar a percepção e interpretação da Qualidade de Vida no Trabalho, segundo Modelo de Walton, de colaboradores de uma filial de uma Organização Pública situada em Dourados – MS.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Como está inserida a Qualidade de Vida do Trabalhador na empresa analisada;
- Demonstrar a percepção dos funcionários em relação à Qualidade de Vida no Trabalho;
- Identificar dentro da organização, junto aos funcionários, os fatores que influenciam o bem-estar destes segundo Questionário de Walton.

1.3 JUSTIFICATIVA

Sabe-se que o capital humano vem sendo valorizado pelas empresas que buscam a excelência em seus serviços e vantagem competitiva, pois estas acreditam que os colaboradores podem ser seu diferencial. (GONÇALVES; FREITAS, 2010.)

Nesse cenário, este trabalho justifica-se como sendo uma pesquisa a qual visa demonstrar a importância de um estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, para que a excelência no desempenho dos funcionários seja alcançada, levando em consideração o bem-estar do ser humano. Acredita-se que os resultados dessa pesquisa possam ser benéficos àqueles que buscam compreender qual a importância da motivação dos funcionários numa organização, quais as consequências causadas pela falta da mesma, e como é possível melhorar todo o desempenho do pessoal se forem considerados fatores como a inserção do funcionário dentro da tomada de decisão, a boa relação interpessoal, a qualificação do trabalhador para que ele se sinta apto a realizar as tarefas, entre outros.

Sendo assim, esse trabalho se justifica pela importância do mesmo aos:

Funcionários de Organizações que visam compreender sobre a QVT e o que isso influencia dentro da administração;

Gestores de Organizações que pretendem implantar métodos para uma nova educação administrativa, visando o bem-estar dos colaboradores para o alcance de objetivos;

Auxílio em pesquisas acadêmicas sobre este tema, que apesar de estar ultimamente sendo bastante discutido, ainda há muito a se pesquisar nesse ramo.

Como tema para novas pesquisas, por se tratar de assunto relevante dentro das organizações, onde o contador atua profissionalmente.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Nas organizações o ideal é sempre o alcance de seus objetivos. Conforme cita Coutinho (2016), a produtividade tem sido tratada como consequência da satisfação do trabalhador; logo, se o funcionário encontra-se em um bom estado emocional, motivado, satisfeito com sua situação no ambiente de trabalho o mesmo auxiliará para o crescimento da organização.

Coutinho ainda diz que toda organização tem como ideia principal a realização de seus objetivos estratégicos. O alcance destes objetivos passa pela qualidade total e produtividade otimizada que, sem sombra de dúvidas, só podem ser obtidas a partir da satisfação de todos os *stakeholders* envolvidos, principalmente por parte dos colaboradores internos, sendo estes os principais participantes deste processo. Obter a satisfação destes atores e mantê-los motivados, ao ponto de tornarem-se uma vantagem competitiva sustentável, tem sido o desafio dos gestores de pessoas e é algo que, notadamente, melhora a qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Com isso, tem-se que a inserção da Psicologia Organizacional vem sendo tratada com grande importância, pois com a ajuda desta, a organização poderá oferecer aos seus colaboradores um ambiente melhor e soluções aos problemas organizacionais. Ainda, poderá fazer com que os funcionários possam ter mais motivação para desempenhar suas tarefas, se importando com a psicanálise que estuda a saúde no ambiente de trabalho.

2.1 PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: CONCEITOS

A qualidade de vida vem sendo uma das maiores preocupações do homem desde o início de sua existência, procurando buscar a satisfação e o bem estar do trabalhador na execução de sua tarefa (RODRIGUES, 1996).

Para Gorges (2008) a qualidade de vida do trabalhador é um tema amplo, que está relacionado as melhorias nas condições do trabalho, ao aumento da satisfação e bem estar dos funcionários, à motivação e aumento da produtividade e eficácia organizacional.

Um dos maiores desafios do administrador é motivar as pessoas; fazê-las decididas, confiantes e comprometidas intimamente a alcançar os objetivos propostos; energizá-las e estimulá-las para que sejam bem-sucedidas através do seu trabalho na organização (CHIAVENATO, 1999, p.591).

Para Zanelli (1994) o objetivo da psicologia na organização é identificar e analisar as necessidades derivadas, das atividades de trabalho, suas condições e implicações.

Quanto a Fiorelli (2007), a psicologia na organização preocupa-se com o efeito que os diferentes fenômenos provocam sobre a atividade psicológica, por exemplo, a reação do indivíduo a situação de estresse, um termo que se atribui vários significados e que se encontra virtualmente banalizado, gerando entendimentos distorcidos.

Perdigão e Rodrigues (2009) dizem que a psicologia, a administração, são exemplos de disciplinas que apresentam fundamentos teóricos e metodológicos que podem contribuir para identificar os elementos existentes no contexto de trabalho que se configuram como possíveis fatores de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT e motivação. Conforme cita Chiavenato (1999), o administrador tem como desafio manter os colaboradores da organização motivados, o que não se mostra uma tarefa fácil. São muitos fatores a se considerar, como a remuneração, o encorajamento, a relação interpessoal, a oportunidade de crescimento, a participação do funcionário nos processos de tomada de decisão, entre outros.

Vieira e Hanashiro (1990 *apud* Vieira, 1996) relatam que o conceito de QVT é amplo e contingencial, e ressaltam que a QVT é a melhoria nas condições de trabalho, considerando no trabalho as variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais, que humanizam o emprego, juntamente com a prática de recursos humanos, obtendo resultados satisfatórios, tanto para os empregados quanto para a organização.

Para Belanger (1973 *apud* Vieira, 1996) os fatores determinantes para QVT são: Trabalho em Si (criatividade, variabilidade, autonomia, envolvimento e *feedback*), Crescimento Pessoal e Profissional (treinamento, oportunidade de crescimento, relacionamento no trabalho e papéis organizacionais), Tarefas com Significados e Funções e Estruturas Abertas (clima de criatividade e transferência de objetivos).

A Organização Mundial da Saúde desenvolveu inicialmente um questionário composto por cem questões para avaliar a qualidade de vida, World Health Organization Quality of Life (WHOQL) (FLECK, 1999). A partir deste, foram desenvolvidos diversos instrumentos tanto para avaliar quanto para mensurar a qualidade de vida no trabalho (CHEREMETA *et al*, 2011).

2.2 ASPECTOS A SEREM CONSIDERADOS SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Coutinho (2016) em seu artigo no portal Administradores, diz que não são apenas as condições financeiras e físicas que satisfazem o trabalhador, é preciso voltar os olhos para situações psicológicas e sociais que compõem o ambiente laboral.

Ainda segundo Coutinho (2016), a gestão da qualidade total em uma organização depende fundamentalmente da otimização e maximização do potencial humano. E isso somente será possível a partir do momento que a organização consiga, na mesma proporção, otimizar e maximizar a satisfação das pessoas durante o exercício de suas funções dentro da organização. Alguns aspectos precisam ser analisados na busca pela melhoria das condições da qualidade de vida no trabalho, dentre eles pode-se citar:

Aspectos voltados ao ambiente de trabalho

- **Credibilidade:** pode ser medida a partir da confiança que a equipe deposita em seus líderes. Envolve a qualidade da comunicação interna, a ética na resolução de conflitos, bem como a forma como as tarefas são divididas;
- **Respeito:** a forma como as pessoas são tratadas, como participam das decisões que afetam seu trabalho, quais são as oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional, um bom pacote de benefícios, reconhecimento e valorização do ser humano;
- **Orgulho:** é o brilho no olhar das pessoas. É o prazer no que se faz e o vestir da camisa da empresa com sentimento de dignidade pessoal;
- **“Camaradagem”:** reflete a convivência agradável entre os pares. Depende das relações interpessoais e permite a valorização do trabalho em equipe, evitando a concorrência desleal.

Aspectos voltados para o perfil da organização

- **Benefícios:** o que importa é a criatividade e a capacidade da empresa de focar nas necessidades específicas de seu pessoal. Nem sempre são investimentos financeiros que fazem a diferença para os colaboradores;
- **Remuneração:** uma simples avaliação de valores seria uma maneira ineficaz de se garantir a satisfação dos colaboradores, é importante ter a percepção de como os colaboradores se sentem em relação ao que recebem pelo seu esforço. Neste quesito entram salários, bônus, participação nos lucros ou resultados da empresa, e outras formas de reconhecimento financeiro;
- **Ética e cidadania:** a ética refere-se aos mecanismos oficiais e à facilidade de acesso a eles de acordo com cada necessidade dos funcionários. Já a cidadania trata dos programas criados visando o bem estar dos colaboradores, da comunidade onde a empresa está inserida, bem como a participação voluntária dos empregados nestes programas;
- **Desenvolvimento profissional:** quais as oportunidades de crescimento são disponibilizadas, cursos de reciclagem, apoio à educação continuada, oportunidades de promoção;
- **Equilíbrio entre trabalho e vida:** um espaço físico que permita momentos de lazer nos intervalos, políticas de incentivo à prática de esporte e preocupação com a saúde e bem estar do trabalhador certamente farão com que o trabalhador consiga harmonizar sua vida pessoal e profissional. (COUTINHO, 2016, p.25).

2.3 O CUIDADO COM O TRABALHADOR JUNTO A PSICOLOGIA

A necessidade de cuidados com o ser humano dentro das organizações como meio de fortalecer a eficiência da empresa trouxe consigo um novo ramo de especialização para os psicólogos. O que antigamente era tratado como “Psicologia Industrial” – por conta do momento o qual foi começando a se desenvolver, a era da Revolução Industrial – tornou-se campo de pesquisa e atuação, segundo o Portal de Educação. Bastos (1988) mostra que cerca de 26,3% dos psicólogos trabalham na área organizacional, o que a torna a segunda maior área da psicologia.

Ainda segundo Bastos (1988) algumas das atribuições do psicólogo organizacional são:

- Analisar cargos e salários;
- Realizar seleção e recrutamento de novos funcionários;
- Aplicação de testes psicológicos (atividade exclusiva para psicólogo);
- Realizar pesquisa sobre os sentimentos e emoções dos funcionários;
- Organizar o treinamento de habilidades dos profissionais;
- Organizar um clima organizacional mais eficaz;
- Resolver situações de conflitos entre funcionários;
- Projetar sistema de avaliação de desempenho;
- Avaliar a eficácia de uma prática específica.

O papel do psicólogo organizacional tem mudado nas empresas. Segundo Rodrigues (1996), sua função é mais direcionada ao bem-estar dos funcionários e do clima empresarial, no entanto, antigamente sua função era apenas de seleção e recrutamento de pessoal.

É nesse contexto que se encontram as pesquisas científicas atuais. Todas demonstrando a importância do cuidado especializado no bem estar do ser humano dentro de uma organização para que esta consiga manter um bom padrão de eficiência.

2.4 A QUALIDADE DE VIDA NAS ORGANIZAÇÕES E MOTIVAÇÃO NO TRABALHO

Sabe-se que a maior parte da vida das pessoas se passa dentro do âmbito de trabalho. Assim, é inegável a importância que o trabalho exerce sobre a vida das pessoas. Há, contudo, uma contradição em relação à atividade laboral: muitas pessoas o têm como um fardo, como algo difícil, que só é realizado por uma necessidade financeira. Para outros, o trabalho é interpretado como meio para crescimento pessoal, como sentido para a vida, definidor de responsabilidade e identidade pessoal. O principal objetivo da implementação de programas que visam oferecer maior qualidade de vida é a reestruturação do setor produtivo, que possa estabelecer estratégias a fim de atender as necessidades humanas básicas dos trabalhadores e também, maiores eficácia e produtividade. (CARVALHO *et al*, 2013).

É visto que ainda não há uma definição precisa e consensual, na literatura científica sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT), uma vez que a implementação desse tema em nosso país e em nossas instituições ainda é principiante. Muitos pesquisadores defendem que a qualidade de vida no trabalho pode ser entendida com uma estratégia, cuja “meta principal de tal abordagem volta-se para a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do trabalhador, melhora a produtividade da empresa” (FERNANDES, 1996).

De acordo com Werther e Davis (1983), para que uma organização melhore a qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores, é preciso reunir esforços para tentar estabelecer cargos mais satisfatórios e produtivos. Para isso, precisa-se da implementação de diferentes técnicas que visem à reformulação dos cargos e funções de uma organização, contando também com participação dos trabalhadores envolvidos nesse processo. Conforme observa Vieira e Hanashiro (1990), a qualidade de vida no trabalho tem por objetivo melhorar as condições de trabalho e também todas as demais funções, em qualquer que seja a natureza ou mesmo, nível hierárquico. Além disso, a QVT atua também nas variáveis ambientais, comportamentais e organizacionais a fim de possibilitar humanização do setor produtivo e, logicamente, obter resultados mais satisfatórios, seja para o colaborador, seja para a instituição empregadora.

2.5 CUSTO E BENEFICIO DA QVT

Fernandes *et al*, 2009, cita o investimento na QVT como além de uma vantagem competitiva para as empresas, mas também “condição de sobrevivência no mundo globalizado.” As organizações precisam estar atentas para adequar os mecanismos que proporcionem ao trabalhador melhor desempenho e rentabilidade. No entanto, um programa que valoriza a melhoria na QVT apresenta custos. Segundo Cipriani (1998 p.12),

Acredito que investimentos em proteção e prevenção do funcionário sejam indispensáveis no mercado que busca produtividade, competitividade e asseguração de liderança” (CIPRIANI, 1998 p.12)

Segundo Maximiliano (2007), visando que o desenvolvimento de tais projetos demandam planejamento financeiro, a empresa precisa analisar o possível retorno, além de manter em mente o público o qual será apresentado o programa e qual a dosagem correta.

Lima (1998), demonstra que a produtividade de uma organização, pode ser beneficiada se concentrar atenção nos estudos sobre os processos de trabalho e na tecnologia, mas também focar o fator humano, ferramenta relevante na produtividade da empresa, merecedora de uma atenção especial.

Ao inovar buscando a qualidade de vida como ferramenta de competitividade tem-se como objetivo para as organizações a elevação dos lucros, onde atendem às mudanças impostas no cenário atual. Nesse cenário, a QVT é vista como estratégia competitiva de diferencial de mercado, cujo desenvolvimento através desses programas podem elevar o nível de satisfação do trabalhador e contribuir, conseqüentemente, na lucratividade das organizações, mostrando a incessante busca por competitividade entre as empresas. (FERNANDES, *et al* 2009, p.253).

Segundo Coutinho e Ferraz (1995) esta busca pela competitividade está vinculada a alguns fatores fundamentais, como: qualificação, flexibilidade e produtividade. Fatores que as empresas adotam numa nova forma de gestão de recursos humanos, procurando reformular seu relacionamento com a força de trabalho, objetivando melhorias contínuas de produção e visando atrair os trabalhadores a co-participar dos desafios competitivos contemporâneos.

2.6 DESENVOLVIMENTO DE QUESTIONÁRIOS SOBRE A QVT

A elaboração de instrumentos que medem a QVT tem sido relevantes, principalmente no meio acadêmico e através de publicações técnicas, que buscam avaliar a

percepção de trabalhadores em relação a diversos aspectos do ambiente de trabalho (MEDEIROS, 2005 *apud* MEDEIROS; DANTAS, 2005).

Escolher um método de avaliação é uma tarefa subjetiva, porém alguns critérios devem ser levados em consideração como o tipo de instrumento, as propriedades psicométricas, a forma como será aplicado e se o instrumento é adequado (PEDROSO, 2010).

As propriedades psicométricas são:

1. **Confiabilidade:** é verificada através da consistência interna do questionário – quando o instrumento foi aplicado várias vezes em indivíduos estáveis e os resultados são semelhantes;
2. **Validade:** quando um instrumento possui a capacidade de medir a variáveis a que se propõe avaliar;
3. **Responsividade** – de dar resposta, comportamento responsivo - quando um instrumento é capaz de detectar mudanças em uma determinada população.

Para que um questionário tenha validade é necessário que o mesmo possua algumas propriedades. Essas propriedades são:

1. **Especificação de modelo de avaliação:** contendo a escala do instrumento, a estrutura da subescala e a base empírica e conceitual para combinação de múltiplos itens em um único *score*;
2. **Confiabilidade:** que deve incluir o nível em que o instrumento está livre de erro aleatório com avaliação de consistência interna e pela testagem do nível em que o instrumento mantém escores estáveis ao longo do tempo
3. **Constructo:** critério e validade preditiva em que as relações lógicas entre diferentes avaliações são examinadas;
4. **Abrangência ou avaliação da capacidade de avaliar mudanças ao longo do tempo** quando acontecem mudanças reais;

5. Interpretação do tamanho do efeito (*effect size*) ou do nível em que se pode designar significado qualitativo aos escores qualitativos de um instrumento.

O modo de aplicação dos instrumentos também constitui um elemento importante na avaliação da qualidade de vida. Cada forma de administração dos instrumentos possui características específicas descritas abaixo:

1. Entrevista: o tipo mais utilizado, por possibilitar maior número de resposta e diminuir o erro pela incompreensão da questão. O entrevistador deve estar treinado para que haja um padrão na entrevista, porém estes podem influenciar os resultados;
2. Telefone: nesta modalidade o questionário deve ser simples e bem estruturado, para facilitar a compreensão das perguntas;
3. Correio/internet: através desta modalidade é possível a aplicação em locais distantes, porém o número de retorno dos questionários preenchidos é baixo os ou dados são preenchidos incorretamente;
4. Auto-administração: apresenta menor custo e maior privacidade, entretanto só pode ser aplicado em alfabetizados. A ausência do questionador pode gerar questionários não respondidos ou preenchidos de forma incompleta.
5. Terceira pessoa: outra pessoa responde o questionário quando o entrevistado apresenta alguma limitação e não pode responder de forma auto administrada (doença, idade avançada). Pode haver influência do respondente substituto.

2.7 MODELO DE WALTON

Richard Walton criou o primeiro modelo de Questionário de Qualidade de Vida, na década de 70. É o modelo mais completo, segundo Ferro (2012), com maior número de critérios e o mais utilizado por estudiosos, especialmente da administração de recursos humanos e da psicologia organizacional.

De acordo com o autor a insatisfação com o trabalho é um dos principais problemas enfrentados pelos colaboradores, independente das funções que exercem. Walton criou um

modelo teórico mas não um instrumento de avaliação. A tradução mais utilizada desse modelo é da autora Fernandes (1996).

Walton (1973) elaborou um dos primeiros conceitos sobre QVT ao declarar que se trata do entendimento das aspirações humanas, calcado na humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa. (REIS JUNIOR, 2008).

Para avaliação de QVT, Walton enumera 8 categorias, denominadas pelo autor como critérios, possuem a mesma relevância na qualidade de vida no trabalho e estão exemplificadas no Quadro 1 (PEDROSO, 2010).

CRITÉRIOS	INDICADORES DE Q.V.T.
1. Compensação Justa e Adequada	Renda adequada ao trabalho Equidade interna Equidade externa
2. Condições de Trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável
3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades	Autonomia Significado da tarefa Identidade da tarefa Variedade de habilidade Retroinformação
4. Oportunidades de Crescimento e Segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Segurança no emprego
5. Integração Social	Igualdade de oportunidades Relacionamento Senso comunitário
6. Constitucionalismo	Respeito às leis e direitos trabalhistas Privacidade pessoal Liberdade de expressão Normas e rotinas
7. O Trabalho e o Espaço Total da Vida	Papel balanceado de trabalho
8. Relevância Social da Vida no Trabalho	Imagem da empresa Responsabilidade social pelos empregados Responsabilidade pelos produtos e serviços

Quadro 1: Modelo de Walton para Aferição de Qualidade de Vida no Trabalho

Fonte: Walton (1973)

Tal modelo foi selecionado por trazer ampla variedade de assuntos dentro da linha de satisfação do trabalhador, pensando nisso será de maior auxílio para chegar aos resultados do trabalho.

2.8 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PESQUISAS REALIZADAS

Lorenço (2006) realizou uma pesquisa usando quatro fatores do modelo de aferição de QVT de Walton (1973) *apud* VIEIRA (1996), sendo condições de trabalho, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, relevância social do trabalho na vida. Seu objetivo foi avaliar a satisfação dos colaboradores de uma empresa prestadora de serviços no ramo de saúde em relação à qualidade de vida no trabalho. A partir dos dados levantados foi possível verificar que os colaboradores, de modo geral, estão satisfeitos com a qualidade de vida no trabalho oferecida pela instituição. O fator oportunidade de crescimento e segurança foram os únicos que apresentaram certa insatisfação se comparados as demais dimensões pesquisadas.

Siqueira e Colleta (1979) *apud* Vieira (1996), fizeram uma pesquisa que relatava os principais fatores de QVT segundo os empregados. Os resultados foram: 1) Políticas de Recursos Humanos: políticas de cargos e salários, treinamento, educação, benefícios, estabilidade, cumprimento das regras e legislação trabalhista; 2) Trabalho: ambiente seguro/saudável, ausência de cobranças rígidas, oportunidade na participação de decisões, informações suficientes e equipamentos adequados, tarefas enriquecidas e trabalho em grupo, delimitação do espaço de trabalho para que o funcionário pudesse ter outros focos em sua vida, horário fixo de 8 horas diárias, amizade entre os colegas, contato direto com o patrão, tratamento adequado por parte dos clientes; 3) Interações Pessoas: colegas – amizade, cooperação, confiança, e chefia – aberta a dialogo, participativa, conhecimento técnico, autoridade, confiança; 4) Empresa: Imagem de organização sólida, bem conceituada, regras bem definidas de funcionamento, administração eficiente.

Nesse contexto é visto que para a implantação de um sistema que vise a Qualidade de Vida no Trabalho é necessário que os funcionários saibam o qual o conceito da mesma e que continuem a respeitar a cultura organizacional da empresa. Assim, os funcionários poderão participar de processos na empresa, possibilitando a internalização da mudança, assumindo novos valores e significados, e conseqüentemente novos padrões de comportamento.

3 METODOLOGIA

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa em questão é caracterizada como teórico-empírica, pois relaciona o universo teórico, que serve de fundamentação teórica como embasamento para interpretação dos dados e fatos levantados empiricamente (LAKATOS e MARCONI, 1992).

O presente estudo iniciou-se como uma pesquisa de cunho teórico, com a elaboração do Referencial Bibliográfico e fundamentação em artigos, teses e livros para posterior amparo científico nas interpretações da pesquisa quantitativa.

A segunda parte foi a realização de investigação no ambiente da empresa, de caráter exploratório, e então a aplicação de questionário fechado, de abordagem quantitativa, a qual permite quantificar opiniões, dados, na forma de coleta de informações, utilizando recursos e técnicas estatísticas.

3.2 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Uma pesquisa ou investigação é, segundo Forte (2006), um processo sistemático para a construção do conhecimento humano, gerando novos conhecimentos, podendo também desenvolver, colaborar, reproduzir, refutar, ampliar, detalhar, atualizar, algum conhecimento pré-existente, servindo basicamente tanto para o indivíduo ou grupo de indivíduos que a realiza quanto para a sociedade na qual esta se desenvolve. A pesquisa como atividade regular também pode ser definida como o conjunto de atividades, como por exemplo ser orientadas e planejadas pela busca de um conhecimento.

Esta pesquisa tem enfoque metodológico de cunho qualitativo do tipo exploratório, buscando compreender melhor os resultados, realizando uma interpretação bastante ampla do que significa a psicologia organizacional e a Qualidade de Vida do Trabalhador. Segundo Gil (2002) “a pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torna-lo mais explícito ou a construir hipóteses”. Minayo (2001) diz que o método qualitativo trabalho com o universo dos significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos às operações de variáveis.

3.3 DEFINIÇÃO DA ÁREA

Os sujeitos da pesquisa são colaboradores de uma empresa pública, situada em Dourados – MS, em uma de suas unidades a qual é constituída por cerca de 70 colaboradores. A pesquisa foi aplicada pela autora que compareceu ao local e distribuiu os questionários impressos aos colaboradores de departamentos administrativos entre os dias 15 e 26 de agosto de 2015, sendo que foram coletados os formulários a cada sexta-feira entre as duas semanas.

O objeto da pesquisa são os funcionários da organização, sem distinção quanto a hierarquia. Apesar de o questionário ter sido aplicado a todos, apenas 47 colaboradores retornaram com respostas.

Este trabalho é baseado teoricamente em teses, livros, artigos e sites na internet. A pesquisa de dados com os colaboradores foi feita através de um questionário de múltipla escolha, seguindo o Modelo de Walton, o qual visa observar os fatores que influenciam no bem-estar do servidor.

3.4 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

A técnica utilizada foi um questionário aplicado aos funcionários de uma unidade de uma empresa pública situada em Dourados – MS.

O modelo utilizado foi o Questionário de Walton, contendo 35 perguntas que correspondem a oito critérios, conforme Quadro 1. É composto por questões referentes a satisfação do funcionário com aspectos que podem interferir em sua produtividade, o questionário aplicado está disposto no Apêndice. O questionário é formado por questões de múltipla escolha o qual é possível medir a satisfação do colaborador com cada aspecto apresentado.

Para avaliar as respostas do questionário de Walton, foi utilizada uma escala do tipo *likert*, polarizada em cinco pontos, conforme Tabela 1.

Tabela 1 – Escala de níveis de Satisfação.

Avaliação do nível de satisfação	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
---	---------------------------	---------------------	---	-------------------	-------------------------

Fonte: Adaptado de Fleck (1999).

Para a obtenção de dados secundários, foram utilizados artigos, teses, livros e revistas científicas da área, e a coleta de dados existentes nos registros da empresa.

É necessário ressaltar que foi escolhido o Modelo de Questionário de Walton “pelo fato de ele ser considerado na literatura corrente como o mais amplo, contemplando processo de diagnóstico da Qualidade de Vida no Trabalho levando e conta fatores intra e extra-organização” (MONACO E GUIARAES, 2000. p.75).

3.5 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS

Os dados foram analisados usando a técnica de análise de conteúdo. Para Bardin (2004) é o conjunto de técnicas de análises bases das comunicações para obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo das mensagens, indicadores que permitam a inferência de conhecimentos relativos as condições de produção/recepção dessas mensagens. É a busca de outras realidades através das mensagens, ou por meio dos significados, construir ligações entre premissas e análises e os elementos que surgem no texto, essencialmente interpretativo.

Minayo (1994) ressalta que são duas funções sendo a primeira verificação de hipóteses, ou seja, através da análise de conteúdo de pesquisa verifica-se se as respostas para a problemática inicial confirmam ou não as informações colocadas no decorrer do trabalho; a segunda função é descobrir o que está realmente por trás dos conteúdos manifestados, aprofundando-se mais ao que está sendo comunicado.

Os dados foram demonstrados nesse trabalho de maneira descritiva estatística, por se tratar de uma abordagem quantitativa foram utilizados gráficos, tabelas e imagens, o programa utilizado foi o Excel.

Primeiramente, foi feita uma planilha com a numeração das questões do questionário utilizado (Apêndice) e os níveis de avaliação. Depois foi feita a contagem das escolhas por nível de avaliação e computado numa planilha. Após a contagem, houve a separação dos Critérios para se chegar nos percentuais, conforme tabelas individuais.

Após a contagem de cada item, foram somadas todas as respostas do assunto em questão, e medido qual a porcentagem de cada nível de avaliação e relação ao total de respostas.

Partindo de tais dados é que se deu início às análises. Primeiramente, foi analisada cada questão, em seguida, analisou-se cada critério, calculando os percentuais por critério, e por fim foi feita a análise final da opinião dos colaboradores.

3.6 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

O estudo realizado apresentou importantes limitações quanto a sua população e a amostra.

A população definida não participou plenamente da pesquisa, apenas um pequeno grupo disponibilizou suas respostas ao questionário.

A definição da amostra também pode ser considerada um fator limitante tendo em vista o fato de esta não ser aleatória.

Outra limitação importante se refere ao tamanho da amostra, que ao se apresentar em números reduzidos, permite considerar os resultados encontrados apenas para a população em questão.

4. RESULTADOS

Com a realização do estudo foi possível analisar a QVT segundo a percepção dos funcionários de uma empresa pública em Dourados/MS. Após a aplicação dos questionários os dados foram tabulados e realizados cálculos estatísticos.

4.1 ANÁLISE INDIVIDUAL DOS RESULTADOS – QUESTIONÁRIO MODELO DE WALTON

Tendo em vista que o questionário apresenta oito critérios sendo eles: Compensação Justa e Adequada; Condições de Trabalho; Uso das Capacidades; Oportunidades de Crescimentos; Integração Social na Empresa; Constitucionalismo; Trabalho e Espaço e Relevância Social da vida no trabalho, fez-se necessário uma análise detalhada a cada critério.

4.1.1 Compensação Justa e Adequada

Para análise do critério “Compensação” foram aplicadas quatro questões, sendo elas:

- 1.1 O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?
- 1.2 O quanto você está satisfeito com seu salário, se você o comparar com o salário dos seus colegas?
- 1.3 O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?
- 1.4 O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc) que a empresa oferece?

Conforme mostra a tabela 2, verificamos que apenas na questão que trata de benefícios extras (como alimentação, transporte, médico e etc) a maioria dos colaboradores está satisfeita. As outras questões que tratam do salário em si, a comparação com a remuneração do colega, e as recompensas, todas tiveram maior número de colaboradores insatisfeitos.

Tabela 2. Contagem de respostas às questões referentes à Compensação.

Compensação	Muito				
	Insatisfeito	Insatisfeito	Nenhum	Satisfeito	Muito Satisfeito
1.1	2	25	16	4	0
1.2	4	23	14	6	0
1.3	28	13	4	1	1
1.4	1	8	14	21	3
Contagem	35	69	48	32	4
Percentual Geral	18,62%	36,70%	25,53%	17,02%	2,13%

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Já avaliando o critério de maneira geral, verifica-se no Gráfico 1 que a maior parte dos funcionários encontram-se insatisfeitos, totalizando, entre “insatisfeitos e muito insatisfeitos” 55,32% do total de respostas às questões referentes ao critério “Compensação Justa e Adequada”.

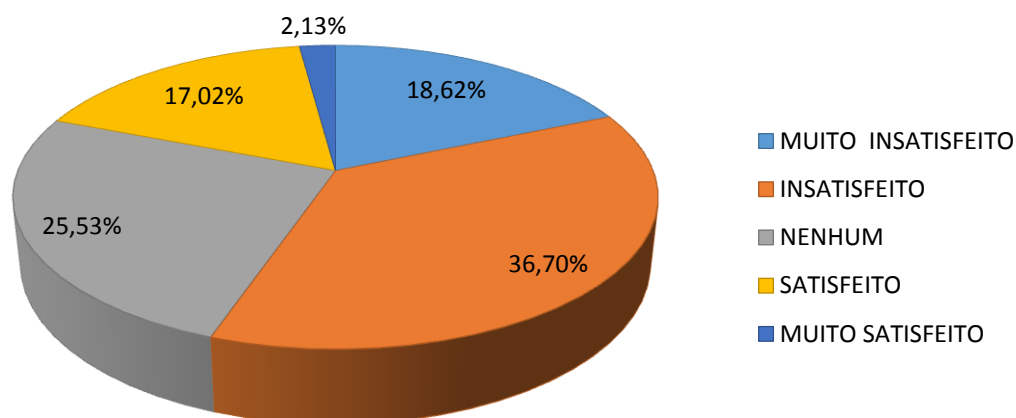


Figura 1 - Demonstração dos resultados gerais do critério “Compensação”

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

É visto também que a relação entre o indicador “Muito Satisfeito” e “Muito Insatisfeito” é de grande desvantagem, levando em consideração que o primeiro tem o percentual de 2,13% e o segundo, 18,62%. Comprovando novamente a insatisfação geral dos funcionários.

4.1.2 Condições de Trabalho

Para análise do critério “Condições de Trabalho” foram aplicadas seis questões, as quais abordaram temáticas do tipo a satisfação com a jornada de trabalho semanal, a carga e

as condições de trabalho, e os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa.

- 2.1 O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?
- 2.2 Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?
- 2.3 Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?
- 2.4 O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?
- 2.5 O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?
- 2.6 Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?

Diante das questões a que este critério se refere, houve maior nível de satisfação quando se trata da jornada de trabalho, no entanto, referente a carga de trabalho atribuída ao colaborador, a maior parte se mostra insatisfeita, demonstrando que apesar da quantidade de horas ser aceitável, a quantidade de trabalho por servidor mostra ser excessiva. Tais dados podem ser comprovados na tabela 2.

Tabela 3. Contagem de respostas às questões referentes às Condições de Trabalho.

Condições De Trabalho	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nenhum	Satisfeito	Muito Satisfeito
2.1	2	4	10	29	2
2.2	8	19	4	12	1
2.3	6	15	11	14	1
2.4	1	11	17	16	2
2.5	3	10	13	19	2
2.6	7	20	11	7	2
Contagem	27	79	66	97	10
Percentual Geral	9,68%	28,32%	23,66%	34,77%	3,58%

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Analisando de maneira geral, verifica-se que os percentuais quase se igualam em níveis de satisfação e insatisfação. O que se destaca é, novamente, a diferença entre “muito satisfeitos” e “muito insatisfeitos” que tiveram grande influência nas questões sobre os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa, e em relação ao cansaço que o trabalho causa.

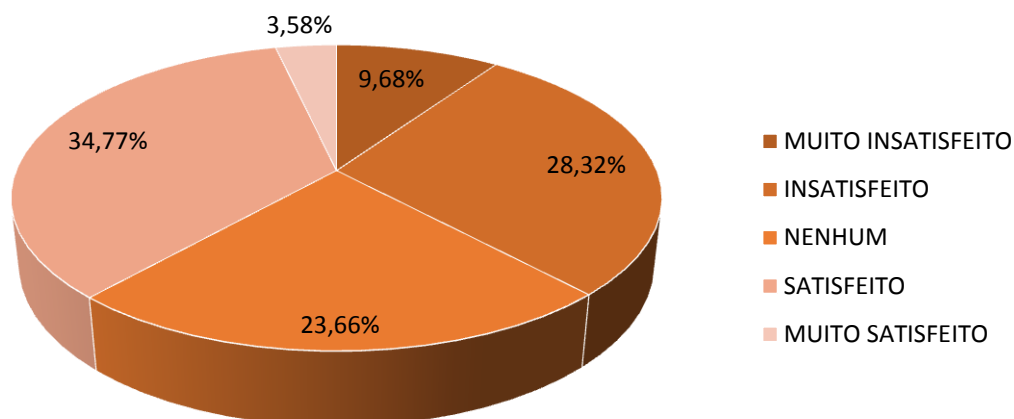


Figura 2 - Demonstração dos resultados gerais do critério “Condições de Trabalho”
Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

4.1.3 Uso e Desenvolvimento de Capacidades

O critério que questiona o uso e desenvolvimento de capacidades destaca pontos como a autonomia, o significado da tarefa, variedade de habilidade, entre outros, dividido em cinco questões:

- 3.1 Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?
- 3.2 Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?
- 3.3 Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?
- 3.4 O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?
- 3.5 Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?

Ao verificar as respostas, temos que a primeira pergunta teve maior insatisfação, ainda que uma boa parte dos funcionários se mostrou “neutro”. A segunda questão teve, em sua maioria, pessoas satisfeitas com sua importância dentro da organização, conforme verificado na tabela 4.

Tabela 4 - Contagem de respostas às questões referentes ao Uso das Capacidades.

Uso Das Capacidades	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nenhum	Satisfeito	Muito Satisfeito
3.1	9	10	11	16	1
3.2	1	8	8	29	1

3.3	2	12	15	17	1
3.4	4	7	12	21	3
3.5	2	5	13	25	2
Contagem	18	42	59	108	8
Percentual Geral	7,66%	17,87%	25,11%	45,96%	3,40%

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Ainda, nas outras três questões a maioria teve como resposta o indicador “Satisfeito”, fazendo com que este critério se destacasse como o segundo mais “bem visto” pelos colaboradores. Em geral, a satisfação totalizou quase metade dos funcionários, como podemos verificar no Gráfico 3.

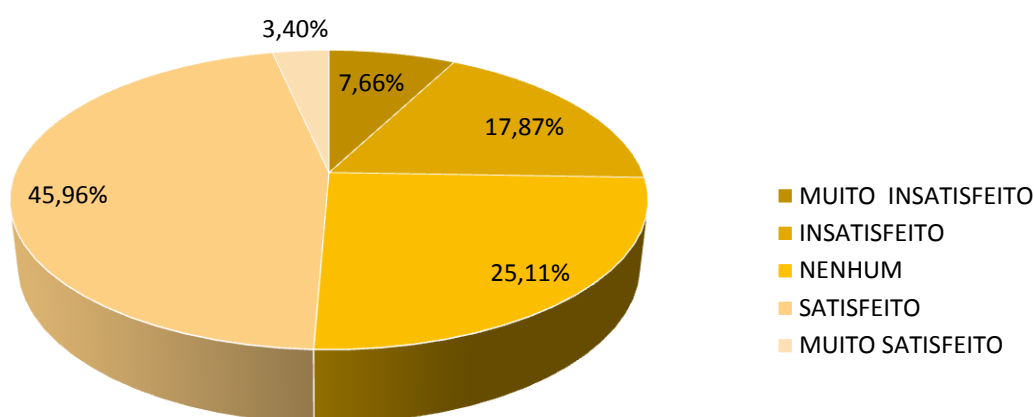


Figura 3 - Demonstração dos resultados gerais do critério “Uso das Capacidades”

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

4.1.4 Oportunidades de Crescimento e Segurança

Quanto ao quarto critério, as perguntas abordavam justamente as oportunidades que os colaboradores tinham e seu trabalho.

4.1 O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?

4.2 O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?

4.3 Em relação às situações e a frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?

4.4 Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?

As respostas deste critério, com exceção a terceira questão, tiveram, em sua maioria, colaboradores insatisfeitos. Apesar de quase 30% dos avaliados não expressarem insatisfação ou satisfação, os indicadores que demonstram insatisfação, somados, formam mais de 50% das respostas.

Tabela 5 - Contagem de respostas às questões referente as Oportunidades de Crescimento e Segurança.

Oportunidades	Muito				
	Insatisfeito	Insatisfeito	Nenhum	Satisfeito	Muito Satisfeito
4.1	18	20	7	2	
4.2	10	17	13	7	
4.3	4	2	20	17	4
4.4	12	12	16	7	
Contagem	44	51	56	33	4
Percentual Geral	23,40%	27,13%	29,79%	17,55%	2,13%

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Ao analisamos o gráfico que mostra os percentuais gerais do critério percebe-se que a uma parte de apenas 20% está satisfeita, enquanto os outros 80% se subdivide em “insatisfeitos”, “muito insatisfeitos” ou “nem satisfeitos nem insatisfeitos”.

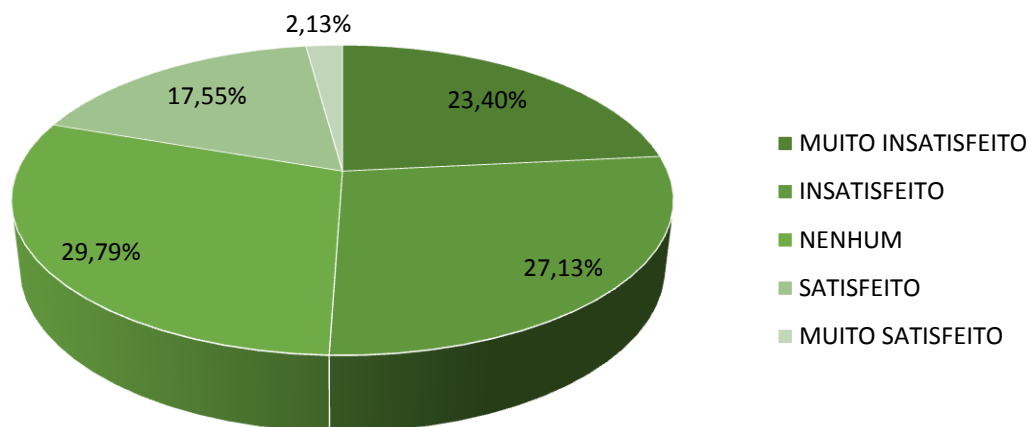


Figura 4 - Demonstração dos resultados gerais do critério “Oportunidades de Crescimento e Segurança.”

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Com este total de negatividade, este critério é o que mais gerou insatisfação entre os participantes da pesquisa.

4.1.5 Integração Social

Neste critério observa-se a visão dos funcionários quanto ao relacionamento da equipe, as questões demonstram como os colaboradores estão se sentindo quanto a equipe a qual tem contato direto na realização de suas atividades.

- 5.1 Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc) no seu trabalho como você se sente?
- 5.2 Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?
- 5.3 Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?
- 5.4 O quanto você está satisfeito com a valorização de suas idéias e iniciativas no trabalho?

Dentre as questões, as respostas mostram que os funcionários estão satisfeitos em sua maioria quanto à discriminação e com a relação com os colegas e chefes. A questão envolvendo o comprometimento da equipe teve um número considerável de respostas neutras, mas ainda assim as positivas se destacaram. Sobre valorização das ideias a insatisfação se manteve compatível ao número de respostas neutras.

Tabela 6 - Contagem de respostas às questões referente a Integração Social.

Integração Social	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nenhum	Satisfeito	Muito Satisfeito
5.1	6	3	7	27	4
5.2	3	6	10	24	4
5.3	3	7	15	18	4
5.4	4	13	17	11	2
Contagem	16	29	49	80	14
Percentual Geral	8,51%	15,43%	26,06%	42,55%	7,45%

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

De modo geral a satisfação nesse critério obteve 50% das respostas, mostrando que apesar de os funcionários sentirem-se pouco satisfeitos com a valorização das ideias, todas as questões envolvendo convívio social trouxeram resultados positivos, deixando o critério “Integração Social” como o de maior nível de satisfação do questionário.

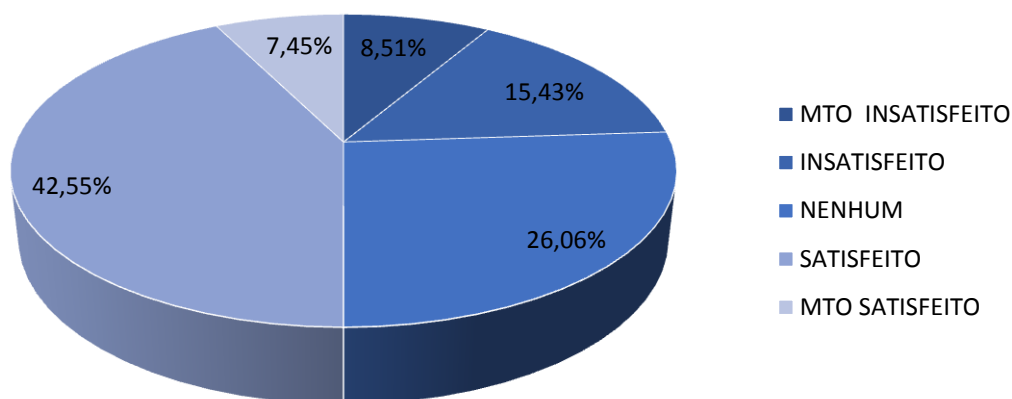


Figura 5 - Demonstração dos resultados gerais do critério “Integração Social.”
Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

4.1.6 Constitucionalismo

Neste critério será analisado o quanto os funcionários têm estado satisfeitos ou insatisfeitos e relação à regularidade constitucional da organização.

- 6.1 O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?
- 6.2 O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?
- 6.3 O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?
- 6.4 Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?

Entre as respostas, o que mais se destaca é o nível de insatisfação na primeira questão, que trata do respeito da empresa quanto aos direitos do trabalhador. Aonde 53% dos funcionários responderam negativamente, do restante, 21% eram neutros, e 25% responderam positivamente.

As perguntas que abordaram temas como liberdade de expressão e respeito a individualidade tiveram grande índice de satisfação, apenas a questão sobre normas e regras no trabalho é que teve em sua maioria respostas neutras.

Tabela 7 - Contagem de respostas às questões referente a Constitucionalismo.

Constitucionalis mo	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nenhum	Satisfeito	Muito Satisfeito
6.1	10	15	10	11	1
6.2	5	10	14	18	

6.3	3	10	19	15	
6.4	5	8	15	19	
Contagem	23	43	58	63	1
Percentual Geral	12,23%	22,87%	30,85%	33,51%	0,53%

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Verificando os percentuais totais percebe-se que houve grande índice de satisfação, totalizando entre “satisfeitos” e “muito satisfeitos” 34% do total de respostas, em seguida tem-se as respostas neutras que totaliza 30%, e então as avaliações insatisfeitas, que finaliza com aproximadamente 34%.

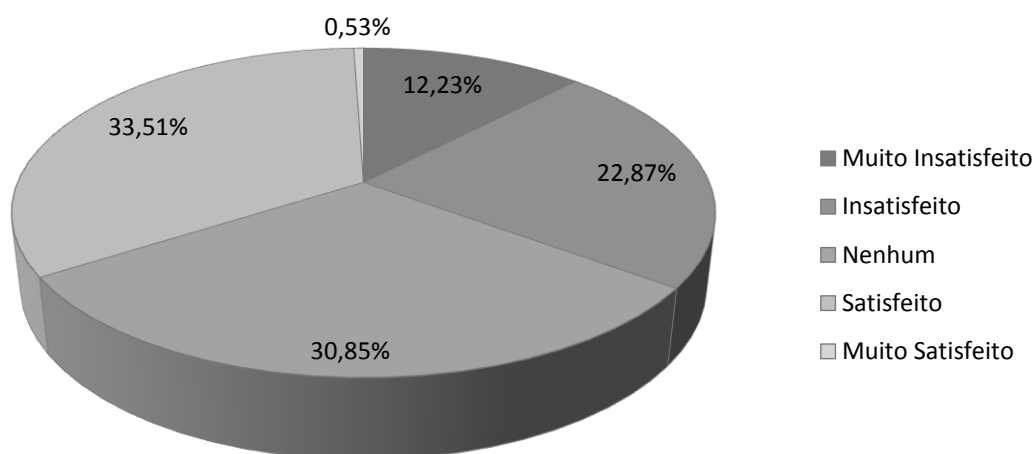


Figura 6 - Demonstração dos resultados gerais do critério “Constitucionalismo”.

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

4.1.7 O Trabalho e o Espaço Total da Vida

Este critério avalia a vinculação trabalho-vida pessoal do grupo de funcionários avaliados, fazendo questões sobre a influência do trabalho sobre sua vida particular, influência do trabalho sobre possibilidade de lazer e os horários de trabalho e descanso.

7.1 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?

7.2 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?

7.3 O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?

É percebido que a questão que trata sobre a influência do trabalho sobre a vida/rotina familiar tem como respostas “satisfeitos” em sua maioria. Já a questão que fala sobre a influência do trabalho sobre a possibilidade de lazer, os indicadores “insatisfeitos” e “muito insatisfeitos” totalizam cerca de 46% das respostas. A questão que cita a satisfação com relação a horários de trabalho e de descanso tem em sua maioria pessoas satisfeitas, ainda que os neutros também tenham grande parte dos “votos”.

Tabela 8 - Contagem de respostas às questões referentes ao Trabalho e o Espaço Total da Vida.

Espaço	Muito				
	Insatisfeito	Insatisfeito	Nenhum	Satisfeito	Muito satisfeito
7.1	3	11	11	22	
7.2	7	15	16	9	
7.3	4	11	15	17	
Contagem	14	37	42	48	0
Percentual Geral	9,93%	26,24%	29,79%	34,04%	0,00%

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Em geral, este critério teve como indicador principal a insatisfação dos funcionários, ainda que haja uma parte considerável de colaboradores satisfeitos. Apesar de a satisfação ser o indicador principal para as questões quanto a influência do trabalho sobre a vida/rotina familiar e com relação a horários de trabalho e de descanso, o percentual da questão sobre influência do trabalho sobre a possibilidade de lazer teve seu percentual como diferencial para o cálculo geral.

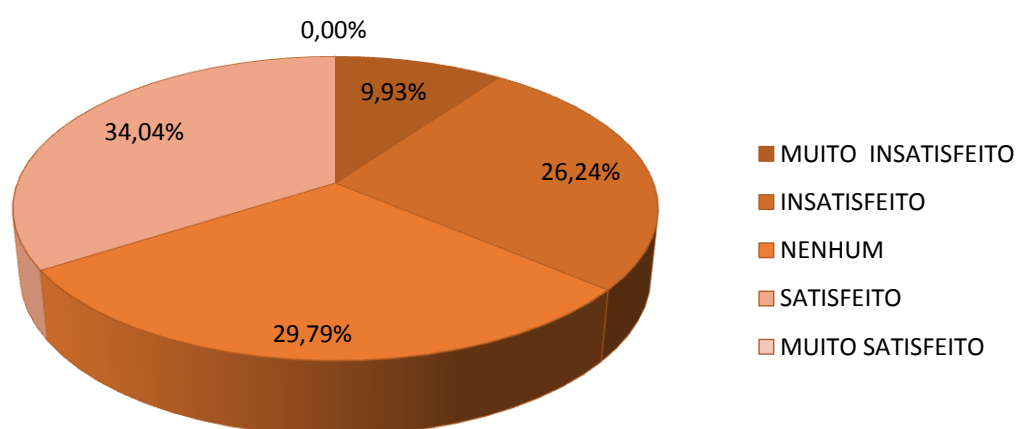


Figura 7 - “Gráfico em pizza”: Demonstração dos resultados gerais do critério “O Trabalho e o Espaço Total da Vida”.

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

4.1.8 Relevância Social da Vida no Trabalho

Neste critério serão considerados temas como o orgulho pela realização do trabalho, a imagem e a contribuição da empresa perante a sociedade, a qualidade de serviços prestados, e a política de recursos humanos.

- 8.1 Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?
- 8.2 Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?
- 8.3 O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que empresa tem?
- 8.4 O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa fabrica?
- 8.5 O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma da empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?

As respostas referentes a primeira questão, que se trata sobre o orgulho de realizar o trabalho mostram um nível elevado de satisfação, enquanto a questão que cita a imagem da empresa perante a sociedade a insatisfação tem maior destaque. Assim também ocorre nas questões sobre a contribuição com a sociedade, a qualidade dos serviços, e a forma da empresa tratar os funcionários

Tabela 9 - Contagem de respostas às questões referente a Relevância Social da Vida no Trabalho.

Relevância Social	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nenhum	Satisfeito	Muito Satisfeito
8.1		4	13	23	7
8.2	8	19	13	6	1
8.3	4	17	15	9	2
8.4	4	17	21	3	2
8.5	9	19	9	8	2
Contagem	25	76	71	49	14
Percentual Geral	10,64%	32,34%	30,21%	20,85%	5,96%

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Tendo uma visão geral dos percentuais de indicadores, observa-se que a insatisfação neste critério é a que mais se destaca, obtendo entre “muito insatisfeitos” e “insatisfeitos” cerca de 43% das respostas.

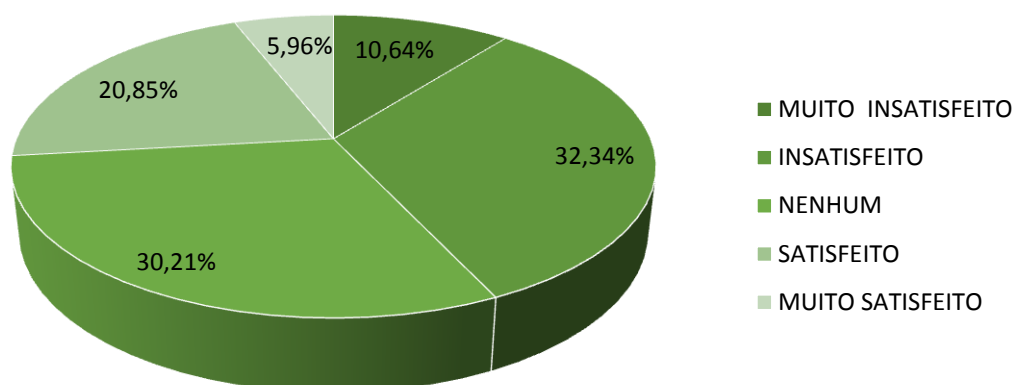


Figura 8 - “Gráfico em pizza”: Demonstração dos resultados gerais do critério “Relevância Social da Vida no Trabalho”.

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

4.2 SÍNTESE DA ANÁLISE DOS RESULTADOS

Entende-se neste trabalho que com a opinião dos funcionários é possível analisar sua Qualidade de Vida no Trabalho, para demonstrar a sociedade em geral aspectos que causam perda no bem estar do trabalhador.

Em relação ao aspecto trabalho, os funcionários demonstraram que o critério “Compensação” e Oportunidades - que a empresa dá ao colaborador para que este se especialize, por exemplo – são fatores que influenciam em seu bem-estar na empresa. No entanto, quanto ao uso e desenvolvimento de suas habilidades a maior parte dos colaboradores se mostrou satisfeita.

Com relação ao aspecto benefícios sociais, verificou-se que a maioria dos funcionários acredita que estes benéficos contribuem para sua melhoria de qualidade de vida, enquanto o restante respondeu negativamente ao teste.

Observando analiticamente cada um dos critérios, é verificado que:

Compensação Justa e Adequada: a maior parte dos colaboradores não está satisfeita com seu salário, e uma pequena parte está de acordo. Quanto a equidade salarial, novamente a maioria dos participantes não acredita ser justa, uma parte se manteve neutra e uma pequena parte se mostrou satisfeita.

Condições de Trabalho: a maior parte dos funcionários se mostrou satisfeita quanto a jornada semanal de trabalho, no entanto e relação a quantidade de trabalho que cada um exerce a maioria se mostrou insatisfeita. Nas questões relacionadas a salubridade e equipamentos de segurança, grande parte dos participantes está satisfeita. Nas questões que

relaciona a tecnologia, a maior parte dos colaboradores está insatisfeita, e quanto ao cansaço que o trabalho causa a grande maioria encontra-se insatisfeita.

Uso das Capacidades: em relação a autonomia, a maior parte dos funcionários mostra ter pouca autonomia sobre suas atividades. Verificou-se que boa parte dos funcionários considera-se satisfeita com a relevância de suas atividades, pois estes desempenham uma boa variedade de tarefas, e consideram-se responsáveis pelas mesmas.

Oportunidade de Crescimento: os funcionários demonstraram certo nível de estabilidade quanto às demissões, pois estas não surgem com frequência. Quanto a oportunidade de crescimento profissional, os treinamentos disponibilizados, e o incentivo de estudo ao funcionário, a maior parte dos participantes demonstra haver certa ausência dos mesmos, pois há grande nível de insatisfação.

Integração Social: Os colaboradores mostram que há baixo nível de discriminação, racial, social, religiosa ou sexual no âmbito de trabalho, e que há respeito e companheirismo na relação com chefes e colegas de trabalho.

Constitucionalismo: Com relação às normas trabalhistas, verificou-se que a empresa cumpre com as mesmas, embora grande parte dos funcionários esteja insatisfeito quanto ao desrespeito aos direitos ao trabalhador.

O Trabalho e o Espaço Total da Vida: os funcionários demonstraram não se sentir lesados pela quantidade de trabalho e demonstraram conseguir equilibrar sua vida pessoal e profissional, no entanto, quanto a possibilidade de lazer o trabalho não influencia.

Relevância Social da Vida no Trabalho: com as respostas, verificou-se que os funcionários se sentem orgulhosos em realizar suas funções, ainda que a organização esteja passando por dificuldades e transmitir uma boa imagem a sociedade.

Diante da síntese de resultados encontrados, pode ser interessante a empresa rever aspectos como: melhoria no plano de carreiras, equiparação de salários, autonomia nas tomadas de decisões, investimento na imagem da empresa a sociedade, além de melhorias na política de recursos humanos.

Vale ressaltar que, com os ajustes adequados, a empresa permitirá ao funcionário sentir-se satisfeito em seu espaço laboral, o que auxiliará no desempenho de suas funções e ocasional melhoria na produtividade, fazendo com que, em conjunto a empresa, as metas estabelecidas sejam alcançadas.

Os oito critérios avaliados podem ser verificados no Gráfico 9, o qual demonstra os valores médios encontrados em percentuais, em uma escala correspondente, levando em consideração a satisfação dos colaboradores.

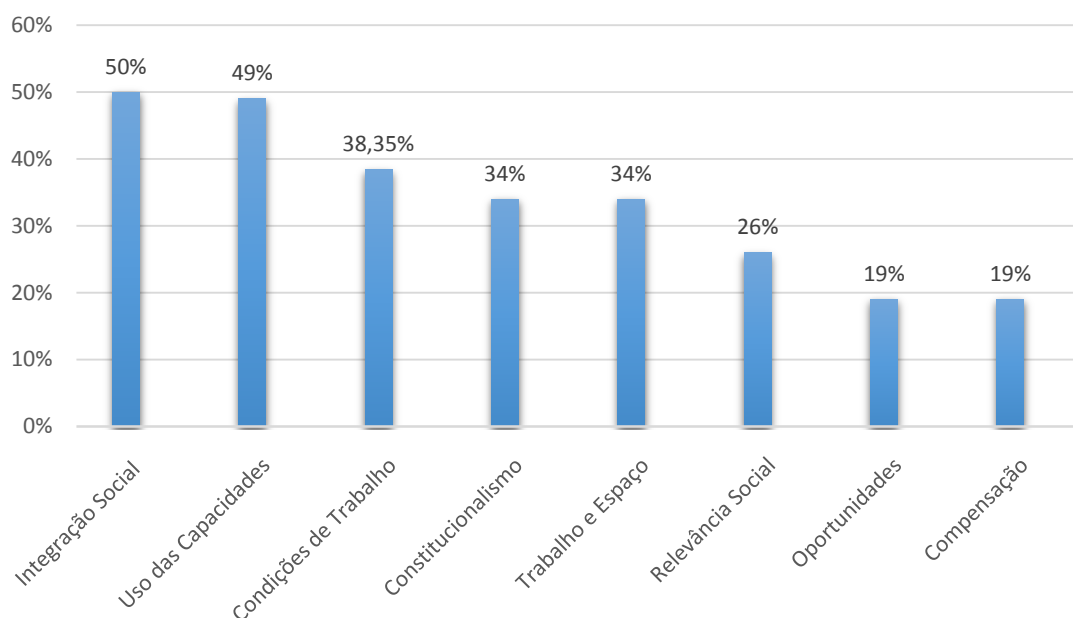


Figura 9 - Nível de satisfação com os critérios da QVT

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Além de se analisar o nível de satisfação, foi também levado em consideração o nível de “insatisfação” em cada um dos critérios do questionário. Os resultados percentuais analisados de modo geral podem ser demonstrados no Gráfico 10.

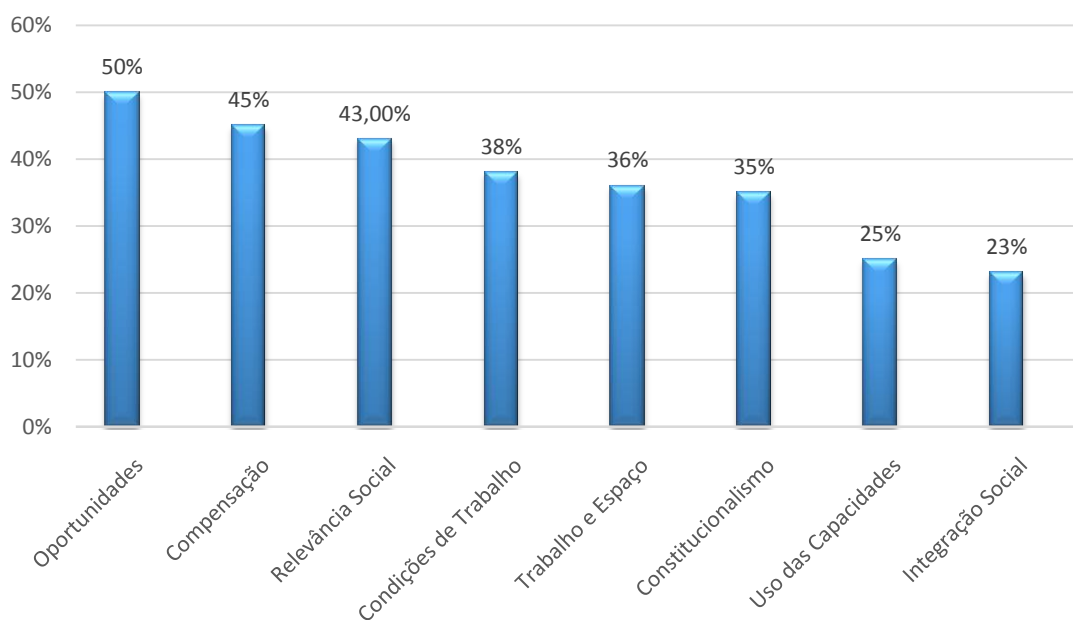


Figura 10 - Nível de insatisfação com os critérios da QVT

Fonte: Elaborado pelo autor (2016).

Nesta figura é verificado que as “Oportunidades” têm grande índice de insatisfação, seguida pelo critério “Salário”, os quais são fatores que evidentemente influenciam na qualidade de vida no trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada buscou demonstrar a percepção dos funcionários de uma empresa pública em Dourados – MS, com relação aos aspectos da Qualidade de Vida do Trabalho.

Com relação ao primeiro objetivo específico verificou-se que a empresa em questão não possui um modelo de gestão que envolva a qualidade de vida do trabalho de seus funcionários, embora ao conversar informalmente com os gestores das áreas foi informado que existem medidas cotidianas que acrescentam aos colaboradores melhorias, como verba disponibilizada para eventuais comemorações entre os funcionários.

Com relação ao segundo objetivo específico foi possível identificar a percepção dos funcionários quanto a QVT quando se constatou um bom nível de satisfação quanto aos benefícios extras que a empresa disponibiliza (compensação), as atividades e responsabilidades do funcionário (uso das capacidades), com as condições de trabalho exercidas pela empresa a seus funcionários (condições de trabalho), sobre o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal do trabalhador (trabalho e espaço total da vida).

Com relação ao terceiro objetivo específico foi possível identificar os aspectos que auxiliam na melhoria de qualidade de vida do trabalho dos pesquisados, pois esses apresentaram baixo e médio nível de satisfação e precisam ser revistos pela empresa com intuito de aumentar o bem-estar dos funcionários.

A renda recebida pelo funcionário e a equidade interna (compensação justa e adequada), com relação à carga de trabalho de cada funcionário que pode estar causando cansaço extremo juntamente a baixa tecnologia investida (condições de trabalho), com relação a autonomia na tomada de decisões (uso das capacidades), o crescimento e desenvolvimento dentro da organização e os treinamentos realizados para capacitação de pessoal (oportunidades de crescimento e segurança), o respeito aos direitos do trabalhador (constitucionalismo), e a imagem e contribuição da empresa para com a sociedade são alguns dos aspectos que se destacaram ao representar baixa satisfação pelos funcionários .

No que diz respeito ao objetivo geral, foi possível analisar a interpretação dos pesquisados em relação a Qualidade de Vida no Trabalho, e a necessidade da empresa estudada rever e implementar ações de melhorias.

As melhorias podem seguir os seguintes aspectos: a implementação de uma gestão salarial que busque conhecer e atender as necessidades do funcionário, além de promover a equiparação salarial interna; realocação de atividades para que não haja sobrecarga de trabalho ou novas contratações, e o investimento em tecnologias que auxiliem nas

atividades laborais; o desenvolvimento de ações que contribuam na autonomia para tomada de decisão individual; medidas que promovam a igualdade nas oportunidades de ascensão na carreira; e também a implantação de uma política que vise atender acima de tudo o cliente, oferecendo bons produtos e serviços de qualidade.

Além de tomar medidas para intermediar a insatisfação dos colaboradores, a empresa precisa evidenciar a seus pontos positivos, os quais contribuem para a qualidade de vida dos mesmos, revelados nesse estudo.

Diante do exposto, foi possível verificar que houveram algumas limitações, como por exemplo a quantidade de funcionários que aceitaram responder o questionário e o curto tempo que os mesmos tiveram para responder.

Como sugestão as próximas pesquisas, verifica-se a necessidade de se abranger uma população maior e mais ampla em relação a amostra e as funções dos participantes.

Conclui-se ao final desse trabalho, a necessidade das empresas buscarem meios para proporcionar bem-estar ao trabalhador, pois atualmente existe a necessidade da empresa se manter competitiva e o fator humano é muito relevante na geração de lucro da organização, além de que a principal atividade das pessoas é o trabalho, então esse deve ser realizado com prazer e não levá-las ao desgaste físico ou psicológico, pois além de ser negativo para os colaboradores considerando a forma “humanizada” é também para a própria empresa, levando em consideração o planejamento financeiro.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Vozes, 2004.

BASTOS, A. V. B. Áreas de atuação — em questão nosso modelo profissional. In. CFP. Quem é o Psicólogo Brasileiro? São Paulo: Edicon, Educ, 1988. p. 163-192.

BASTOS, A. V. B. **Psicologia no contexto organizacional: tendências inovadoras no espaço de atuação do psicólogo**. In: Conselho Federal de Psicologia. Psicólogo brasileiro: construção de novos espaços. Campinas: Átomo, 1992.

CARVALHO, J. F.; MARTINS, E. P. T.; LUCIO, L.; PAPANDRÉA, P, J. **Qualidade de Vida no Trabalho e Fatores Motivacionais dos Colaboradores nas Organizações**. Revista Educação em Foco, Edição nº 7, 09/2013. Pag. 21 a 31.

CHEREMETA, M.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; KOVALESKI, J. L. **Construção da versão abreviada do QWLQ-78: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho**. Revista Brasileira de Qualidade de Vida. v. 03, n. 01, jan./jun. 2011, p. 01-15.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CIPRIANI, Lírio. Sinais dos Tempos. Revista Ser Humano. São Paulo: nº 36, setembro, 1998.

COUTINHO, L; FERRAZ, J. **Estudo da Competitividade da Indústria Brasileira**. Papirus, Rio de Janeiro, 1995.

COUTINHO, A. **A qualidade de vida no trabalho**. 2016. Disponível em [<http://www.administradores.com.br/artigos/academico/a-qualidade-de-vida-no-trabalho/93097/>] Acesso 04/2016.

DUARTE, P. S; CICONELLI, R. M. Instrumentos para avaliação da qualidade de vida: genéricos e específicos, 2006 *apud* PEDROSO, B. Desenvolvimento do TQWL – 42: um instrumento da avaliação da qualidade de vida. In PEDROSO, B. **Desenvolvimento do**

TQWL – 42: um instrumento da avaliação da qualidade de vida. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, Universidade tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2010.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho. Como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERNANDES, C. H; Rocha, S.S; Vendrame, F.C; Sarraceni, J.M; Vendrame, C.R - **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:** uma vantagem competitiva. Unisalesiano – Lins, 2009.

FERRO, F.F. **Instrumentos para medir a qualidade de vida no trabalho e a ESF:** Uma revisão de literatura. UFMG - Brumadinho, 2012.

FIGLIOLI, J. O. Psicologia para administradores – Integrando Teoria e Prática. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

FLECK MPA et al. 1999. Aplicação da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da OMS (**WHOQOL-100**). *Revista de Saúde Pública* 33(2):198-205.

FORTE, Sérgio Henrique Arruda Cavalcante - **Manual de elaboração de tese, dissertação e monografia.** Fortaleza: Universidade de Fortaleza. 2006.

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

GONÇALVES, A. P. E; FREITAS, A. L. P. **Modelo Para Avaliação Da Qualidade De Vida No Trabalho No Setor De Extração e Beneficiamento de Rochas.** XXX ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO – ENEGEP, São Carlos (SP), 2010.

GORGES, Daiane. **A Contribuição do Psicólogo Organizacional e do Trabalho na Qualidade de Vida de Trabalhadores do Município de Itajaí/SC.** 2006. Monografia - Universidade do Vale de Itajaí. 2008.

GROHE, L. F. **Qualidade De Vida No Trabalho:** Um Estudo No Escritório Contábil Organizações Contábeis Alto Uruguai Ltda. IV Seminário de Inovação e Tecnologia - Salão do Conhecimento - UNIJUÍ, Ijuí, RS, 2014.

HAYASHIDA, M. C. B. P.; MACHADO, T. F.; MELO, F. A. O. e SANTOS, A. R. A **Influência da Gestão de Pessoas no Desempenho Empresarial através do Perfil do Líder.** IX SEGET UniFOA, 2012.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia do trabalho científico.** 4.ed. São Paulo: Atlas, 1992.

LIMA, Irê Silva. Qualidade de Vida no Trabalho. Revista Brasileira de Administração. São Paulo: nº 23, outubro, 1998.

LORENÇO, M. A. M. **A qualidade de vida dos colaboradores de uma instituição prestadora de serviços de saúde.** 2006. Monografia - Universidade do Vale de Itajáí. 2006.

MAXIMILIANO, A. C. A. Teoria Geral da Administração. São Paulo: Atlas, 2007.

MELO, L. **13 Atitudes que Diferenciam Bons Líderes de Chefes.** Revista Exame, 2013. Disponível em < <http://exame.abril.com.br/negocios/noticias/13-atitudes-que-diferenciam-bons-lideres-de-chefes> > Acesso em 26 de agosto de 2016.

MEDEIROS, S. A. Satisfação no trabalho: proposta de um modelo de avaliação da satisfação no trabalho com uso de indicadores de qualidade de vida para uma instituição federal. UFAL, 2005 *apud* MEDEIROS, S. A. DANTAS, A. B. In Encontro Nacional de Eg. De Produção, 15, 2005, Porto Alegre. **Anais Eletrônicos do XXV ENGEPE.** Disponível em: [http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2005_Enegep0404_1439.pdf] Acesso em 04/2016.

MORAES, C. Z.; MARTELO, M. R.; NOGUEIRA M. L. **Qualidade de Vida no Trabalho: Análise de um Escritório de Contabilidade.** Goiânia, v. 40, n. 1, p. 79-93, jan./mar. 2013

MONACO, F. de F. e GUIMARÃES, V. N. **Gestão da Qualidade Total e de Vida no Trabalho**: o caso da gerencia de administração dos correios. RAC, v.4, n.3, set./dez., p.67-88, 2000.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis (RJ): Vozes, 2001.

OLIVEIRA, A.C. **Qualidade de Vida no Trabalho segundo Modelo de Walton**: Um Estudo de Caso Frente à Percepção dos Funcionários da Empresa Imperador Calçados. São José: Univali, 2006.

PEDROSO, B. **Questionário de Avaliação de Qualidade de Vida – QWLQ-bref**, 2010, p. 22. Disponível em [<http://www.brunopedroso.com.br/qvt/qwlq-bref.pdf>] Acesso em 04/2016.

PERDIGÃO, C.; RODRIGUES, V. A. **Uma Análise Sobre a Qualidade de Vida no Trabalho e motivação de Perspectiva da Ergonomia da atividade, 2009, p. 17.** [S.I.:S.N]. Disponível em:<<http://monografias.brasilecola.uol.com.br/psicologia/o-rh-estrategico-instrumento-mudanca-psicologia-organizacional.htm>>. Acesso em: 07/set/2016.

PORTAL EDUCAÇÃO. **Conceito de Psicologia Organizacional**. Disponível em [<https://www.portaleducacao.com.br/psicologia/artigos/50301/conceito-de-psicologia-organizacional>] Acesso em 04/2016

REIS JÚNIOR, D. R. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: CONSTRUÇÃO E VALIDAÇÃO DO QUESTIONÁRIO QWLQ-78**. Universidade Tecnológica Federal do Paraná Campus Ponta Grossa Departamento de Pós-Graduação Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção PPGEP. Ponta Grossa – 2008.

REVISTA OCUPACIONAL. **Stress no trabalho pode causar doenças ocupacionais, 2014**. Disponível em [<http://www.ocupacional.com.br/ocupacional/stress-no-trabalho-pode-causar-doencas-ocupacionais/>] Acesso em 04/2016.

RODRIGUES, M.V.C. **Qualidade da vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis: Vozes, 1996.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. edição. Florianópolis: UFSC, 2005. 138p.

VARGAS, D. O. **Qualidade de Vida no Trabalho em uma Agência Bancária de Porto Alegre**. Porto Alegre: UFRS, 2010.

VIEIRA, A. **A qualidade de vida no trabalho e o controle de qualidade total**. Florianópolis: Insular, 1996.

VIEIRA, D. F. V. B., HANASHIRO, D. M. M. **Visão introdutória de qualidade de vida no trabalho**. Revista Gaúcha de Enfermagem, Porto Alegre, v.11, n.2, p.41-46, jul./1990.

WERTHER, W.B.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

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

ZANELLI, J.C. **O psicólogo nas organizações de trabalho: formação e atividades profissionais**. Florianópolis: Paralelo, 1994.

APÊNDICE

Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho segundo Modelo de Walton – Questionário aplicado aos colaboradores de uma empresa pública – Dourados/MS

ESCALA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Instruções

Este questionário é sobre como você se sente a respeito da sua **Qualidade de Vida no Trabalho**. Por favor, responda todas as questões. Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, por favor, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada. Nós estamos perguntando o quanto você está satisfeito(a), em relação a vários aspectos do seu **trabalho** nas **últimas duas semanas**. Escolha entre as alternativas e coloque um círculo no número que melhor represente a sua opinião.

1. Em relação ao salário (compensação) justo e adequado:

1.1 O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

1.2 O quanto você está satisfeito com seu salário, se você o comparar com o salário dos seus colegas?

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

1.3 O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

1.4 O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc) que a empresa oferece?

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
-----------------------	--------------	------------------------------------	------------	------------------

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Em relação as suas condições de trabalho:

2.1 O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

2.2 Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

2.3 Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

2.4 O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

2.5 O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

2.6 Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

3. Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho:

3.1 Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

3.2 Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

3.3 Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

3.4 O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

3.5 Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

4. Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho:

4.1 O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

4.2 O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?

muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

4.3 Em relação às situações e a frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?

1	2	3	4	5
muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito

4.4 Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?

1	2	3	4	5
muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito

5. Em relação à integração social no seu trabalho:

5.1 Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc) no seu trabalho como você se sente?

1	2	3	4	5
muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito

5.2 Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?

1	2	3	4	5
muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito

5.3 Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?

1	2	3	4	5
muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito

5.4 O quanto você está satisfeito com a valorização de suas idéias e iniciativas no trabalho?

1	2	3	4	5
muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito

6. Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho:

6.1 O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do

trabalhador?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

6.2 O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

6.3 O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

6.4 Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

7. Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida:

7.1 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

7.2 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito	satisfeito	muito satisfeito
--------------------	--------------	----------------	------------	------------------

1	2	nem insatisfeito	4	5
7.3 O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?				
muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

8. Em relação à relevância social e importância do seu trabalho:

8.1 Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

8.2 Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

8.3 O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que empresa tem?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

8.4 O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa fabrica?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

8.5 O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma da empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

