



UFBA

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
ESCOLA POLITÉCNICA
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM
ENGENHARIA INDUSTRIAL - PEI

MESTRADO PROFISSIONAL EM ENGENHARIA INDUSTRIAL

ROBERTO MEDEIROS DA FONSÊCA CAVALCANTE

UM MODELO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA
NO TRABALHO EM INSTITUIÇÃO DE ENSINO PÚBLICA



SALVADOR
2017



UFBA

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
ESCOLA POLITÉCNICA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA INDUSTRIAL – PEI**

MESTRADO PROFISSIONAL EM ENGENHARIA INDUSTRIAL

ROBERTO MEDEIROS DA FONSÊCA CAVALCANTE

**UM MODELO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO
TRABALHO EM INSTITUIÇÃO DE ENSINO PÚBLICA**



SALVADOR

2017



ROBERTO MEDEIROS DA FONSÊCA CAVALCANTE

**UM MODELO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO
TRABALHO EM INSTITUIÇÃO DE ENSINO PÚBLICA**

SALVADOR
2017

ROBERTO MEDEIROS DA FONSÊCA CAVALCANTE

**UM MODELO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO
TRABALHO EM INSTITUIÇÃO DE ENSINO PÚBLICA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia Industrial, Escola Politécnica, Universidade Federal da Bahia como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Engenharia Industrial.

Orientadores: Prof.^a Dr.^a Karen Valverde Pontes,
Prof. Dr. Anselmo Alves Bandeira, Prof. Dr. André
Leite Rocha

SALVADOR
2017

Modelo de ficha catalográfica fornecido pelo Sistema Universitário de Bibliotecas da UFBA para ser confeccionada pelo autor

Cavalcante, Roberto Medeiros da Fonsêca
Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em
instituição de ensino pública / Roberto Medeiros da Fonsêca
Cavalcante. -- Salvador, 2017.
94 f. : il

Orientadora: Karen Valverde Pontes.
Coorientador: Bandeira, Anselmo Alves; Rocha, André Leite .
Dissertação (Mestrado - Program de Pós-Graduação em Engenharia
Industrial) -- Universidade Federal da Bahia, Escola
Politécnica, 2017.

1. Qualidade de Vida no Trabalho. 2. Modelo. 3.
Administração Pública. 4. Produtividade. I. Pontes, Karen
Valverde. II. , Bandeira, Anselmo Alves; Rocha, André Leite.
III. Título.

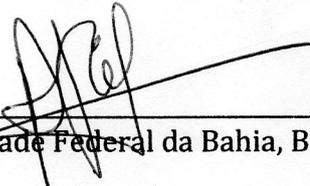
UM MODELO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO PÚBLICA FEDERAL

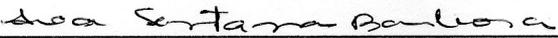
ROBERTO MEDEIROS DA FONSÊCA CAVALCANTE

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia Industrial da Universidade Federal da Bahia como parte dos requisitos necessários para obtenção do grau de Mestre em Engenharia Industrial.

Examinada por:

Prof.^a Dr.^a Ana Paula Lima Marques Fernandes 
Doutora em Engenharia Civil, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil, 2004.
Universidade Federal de Alagoas.

Prof. Dr. Anastácio Pinto Gonçalves Filho 
Doutor em Engenharia Industrial pela Universidade Federal da Bahia, Brasil, 2011.
Universidade Federal da Bahia.

Prof.^a Dr.^a Ava Santana Barbosa 
Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade de São Paulo, Brasil, 2010.
Universidade Federal da Bahia.

Salvador, BA - BRASIL
Junho/2017

Aos meus pais, pelo amor e ensinamentos.

À minha esposa, pelo apoio e companheirismo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por me dar forças para seguir sempre em frente.

Aos meus pais, Aurenir e Roberto, e a minha família, pelo apoio dado durante todo o Mestrado.

À Maryana, esposa querida e grande incentivadora dos meus objetivos e sonhos.

À professora Dr. ^a Karen Valverde Pontes, por sua orientação, paciência, sabedoria e ensinamentos valiosos que foram de essencial importância para conclusão desta etapa em minha vida.

Aos professores, Dr. Anselmo Alves Bandeira e Dr. André Leite Rocha, pelas orientações, sabedoria e disponibilidade sempre que foi necessário.

Aos servidores docentes e técnicos do PEI-UFBA, pelo rotineiro e cordial atendimento do dia a dia.

Aos meus amigos, em especial Ricardo, Uilliane e Ademar por compartilharem deste desafio.

Ao IFAL, por possibilitar o desenvolvimento profissional de seus servidores.

Aos servidores do IFAL, em especial aos servidores do Campus Satuba.

“Nem todas as empresas precisam investir em qualidade de vida, promoção de saúde ou coisa parecida. Só aquelas que querem ser competitivas no século XXI.”

(Robert Karch)

CAVALCANTE, Roberto Medeiros da Fonsêca. **Um Modelo para Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em Instituição de Ensino Pública**. 2017. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia Industrial (PEI), Escola Politécnica, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2017.

RESUMO

Nas instituições modernas, os esforços e investimentos em Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) têm se tornado essenciais para o aumento da produtividade e qualidade dos serviços prestados. Entretanto, o que se nota é que a QVT é um tema ainda pouco explorado na prática pelas organizações do setor público. Dessa forma, a presente dissertação apresenta um instrumento original de avaliação de QVT com a aplicação em uma Instituição de Ensino Pública Federal. O instrumento proposto neste estudo alia os principais aspectos de QVT presentes na literatura à uma perspectiva voltada para abordagem organizacional pública, produzindo um modelo que traduz a subjetividade da satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho para uma escala quantitativa, revelando-se como um instrumento organizacional de grande potencial principalmente para instituições públicas. A pesquisa resultou em um modelo composto por nove dimensões, com um total de 57 questões. O instrumento foi aplicado com 66 servidores do Campus Satuba do Instituto Federal de Alagoas (IFAL) e a confiabilidade do modelo foi comprovada através do uso do coeficiente Alfa de Cronbach que apresentou $\alpha=0,956$, demonstrando consistência interna considerada muito alta. O índice geral de QVT obtido foi 4,88, considerado *moderado* diante dos cinco níveis possíveis estabelecidos (*satisfatória, moderada, neutra, precária e risco*). Das nove dimensões do modelo, uma apresentou QVT *satisfatória* (Trabalho e Vida Social, 5,90); cinco apresentaram QVT *moderada* (Aspectos Laborais, 4,92; Integração Social e Condições Psicológicas, 5,18; Relações Socioprofissionais, 4,77; Condições de Trabalho, 5,31 e Relevância Social do Trabalho, 5,44); e três apresentaram QVT *neutra* (Análise Salarial, 4,23; Oportunidades de Carreira, 4,22 e Abordagem Organizacional, 3,98). Além disso, constatou-se que o nível de Escolaridade interfere diretamente na QVT percebida pelos servidores da instituição. Portanto, o estudo resulta em uma alternativa eficaz para avaliação e desenvolvimento de programas de QVT em instituições públicas semelhantes, possibilitando que estas respondam eficientemente às exigências da sociedade, buscando o bem-estar dos servidores públicos e com isso a satisfação dos cidadãos em geral.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Modelo. Administração Pública. Produtividade.

CAVALCANTE, Roberto Medeiros da Fonsêca. **Um Modelo para Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em Instituição de Ensino Pública**. 2017. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia Industrial (PEI), Escola Politécnica, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2017.

ABSTRACT

In modern institutions, efforts and investments in Quality of Work Life (QWL) have become essential for increasing productivity and quality of services provided. However, what is noticeable is that the QWL is a topic still little explored in practice by public sector organizations. Thus, the present dissertation presents an original QWL assessment instrument with the application in a Federal Public Education Institution. The instrument proposed in this study combines the main aspects of QWL present in the literature to a perspective oriented towards a public organizational approach, producing a model that translates the subjectivity of satisfaction with the Quality of Work Life into a quantitative scale, revealing itself as an instrument organizational of great potential mainly for public institutions. The research resulted in a model composed of nine dimensions, with a total of 57 questions. The instrument was applied with 66 workers from the Campus Satuba of the Federal Institute of Alagoas (IFAL) and the reliability of the model was confirmed using the Cronbach Alpha coefficient, which presented $\alpha = 0.956$, showing internal consistency considered very high. The general index of QWL obtained was 4.88, considered moderate in relation to the five possible levels established (satisfactory, moderate, neutral, precarious and risk). Of the nine dimensions of the model, one presented satisfactory QWL (Work and Social Life, 5.90); five presented moderate QWL (Labor Aspects, 4.92, Social Integration and Psychological Conditions, 5.18, Socioprofessional Relationships, 4.77, Working Conditions, 5.31 and Social Relevance of Work, 5.44); and three presented neutral QWL (Salary Analysis, 4.23, Career Opportunities, 4.22 and Organizational Approach, 3.98). In addition, it was found that the level of Schooling interferes directly in the QWL perceived by the institution's workers. Therefore, the study results in an effective alternative for the evaluation and development of QWL programs in similar public institutions, enabling them to respond effectively to the demands of society, seeking the welfare of public servants and thereby the satisfaction of citizens in general.

Keywords: Quality of Work Life. Model. Public Administration. Productivity.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura IV.1: Modelo Teórico-Metodológico de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): Níveis Analíticos, Fatores Estruturadores e Métodos. Fonte: Ferreira (2012)	31
Quadro IV.1: Agrupamento das dimensões presentes nos modelos de avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho.	33
Quadro V.1: Modelo Proposto para Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho.....	43
Figura V.1: Escala de respostas das questões do instrumento.	43
Figura V.2: Escala de interpretações em relação à QVT.	44
Figura VII.1: Histograma do Nível de Satisfação geral com a QVT.	58
Figura VII.2: Q-Q plot QVT.	58
Figura VII.3: Nível de Satisfação com a QVT.	59
Figura VII.4: Nível de Satisfação com a QVT.	60
Figura VII.5: Nível de Satisfação com a QVT na dimensão D1- Aspectos Laborais.	62
Quadro VII.1: Proposições dimensão D1- Aspectos Laborais.	62
Figura VII.6: Nível de Satisfação com a QVT na dimensão D2- Integração Social e Condições Psicológicas.	63
Quadro VII.2: Proposições dimensão D2- Integração Social e Condições Psicológicas.	63
Figura VII.7: Nível de Satisfação com a QVT na dimensão D3- Relações Socioprofissionais.	64
Quadro VII.3: Proposições dimensão D3- Relações Socioprofissionais.	64
Figura VII.8: Nível de Satisfação com a QVT na dimensão D4- Condições de Trabalho.....	65
Quadro VII.4: Proposições dimensão D4- Condições de Trabalho.....	65
Figura VII.9: Nível de Satisfação com a QVT na dimensão D5- Análise Salarial.	66
Quadro VII.5: Proposições dimensão D5- Análise Salarial.	66
Figura VII.10: Nível de Satisfação com a QVT na dimensão D6- Oportunidades de Carreira.	67
Quadro VII.6: Proposições dimensão D6- Oportunidades de Carreira.	68
Figura VII.11: Nível de Satisfação com a QVT na dimensão D7- Trabalho e Vida Social.	68
Quadro VII.7: Proposições dimensão D7- Trabalho e Vida Social.	69
Figura VII.12: Nível de Satisfação com a QVT na dimensão D8- Relevância Social do Trabalho.	69
Quadro VII.8: Proposições dimensão D8- Relevância Social do Trabalho.....	70
Figura VII.13: Nível de Satisfação com a QVT na dimensão D9- Abordagem Organizacional.....	71
Quadro VII.9: Proposições dimensão D9- Relevância Social do Trabalho.....	71
Figura VII.14: Diagrama de dispersão entre QVT e Tempo de Serviço (a), QVT e Renda (b), e QVT e Escolaridade (c).....	72
Figura VII.15: Média QVT para cada nível de Escolaridade.....	75

LISTA DE TABELAS

Tabela V.1 – Escala Alfa de Cronbach.	45
Tabela VI.1- Síntese ANOVA fator único	55
Tabela VII.1 - Testes de normalidade.....	59
Tabela VII.2 – Resultado da análise de confiabilidade do instrumento	61
Tabela VII.3 – Correlações entre QVT , Escolaridade, Tempo de Serviço e Renda	73
Tabela VII.4 – Avaliação qualitativa do grau de correlação entre duas variáveis.....	73
Tabela VII.5 - Saída do SPSS para o teste ANOVA	74
Tabela VII.6 – Teste de comparações múltiplas pelo método LSD	75

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

a.C	Antes de Cristo
ABERGO	Associação Brasileira de Ergonomia
ANOVA	Análise de Variância
AQVT	Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho
AU	Autonomia
DMS	Diferença Mínima Significativa
DORT	Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho
FB	Feedback
IES	Instituições de Ensino Superior
IFAL	Instituto Federal de Alagoas
IT	Identidade da Tarefa
JDS	Job Diagnostic Survey
LER	Lesões por Esforços Repetitivos
LSD	Least Significant Difference
OMS	Organização Mundial de Saúde
PMT	Potencial Motivador do Trabalho
QMD	Quadrado Médio Dentro dos Grupos
QME	Quadrado Médio Entre Grupos
QV	Qualidade de Vida
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
SQD	Soma dos Quadrados Dentro dos Grupos
SQE	Soma dos Quadrados Entre os Grupos
ST	Significado da Tarefa
UTFPR	Universidade Tecnológica Federal do Paraná
VH	Variedade de Habilidades
WHOQOL	World Health Organization Quality of Life

SUMÁRIO

CAPÍTULO I- Introdução	1
I.1. Introdução	1
I.2. Contextualização e definição do problema	1
I.3. Objetivos	2
I.3.1. Objetivo Geral.....	2
I.3.2. Objetivos Específicos	2
I.4. Justificativa	3
I.5. Estrutura da dissertação	4
CAPÍTULO II- Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho	5
II.1. Introdução	5
II.2. Qualidade de Vida	5
II.3. Qualidade de Vida no Trabalho.....	7
II.4. Conclusão.....	11
CAPÍTULO III- Aspectos Relevantes para Qualidade de Vida no Trabalho	13
III.1. Introdução.....	13
III.2. Ergonomia.....	13
III.3. Produtividade	15
III.4. Absenteísmo	17
III.5. Conclusão	19
CAPÍTULO IV- Modelos para Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho	21
IV.1.Introdução	21
IV.2.Modelo de Walton (1973)	21
IV.3.Modelo de Hackman e Oldham (1975)	24
IV.4.Modelo de Westley (1979).....	26
IV.5.Modelo de Davis e Werther (1983)	26
IV.6.WHOQOL (1995).....	28
IV.7.Modelo de Limongi-França (1996).....	29
IV.8.Modelo da Ergonomia da Atividade Aplicada à QVT - EAA_QVT de Ferreira (2009).....	30
IV.9.Dimensões agrupadas dos modelos de QVT	33
IV.10. Conclusão	35

CAPÍTULO V- Modelo de Avaliação de QVT Proposto.....	37
V.1. Introdução	37
V.2. Modelo de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho.....	37
V.3. Dimensões detalhadas do Modelo de Avaliação de QVT	38
V.3.1. Quadro Resumo do Modelo Proposto de Avaliação de QVT.....	42
V.4. Escala de respostas do instrumento.....	43
V.5. Confiabilidade do instrumento	44
V.6. Conclusão.....	45
CAPÍTULO VI- Método e Aplicação do Questionário.....	47
VI.1.Introdução	47
VI.2.Natureza da pesquisa	47
VI.3.Instituição analisada.....	48
VI.4.Questionário de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho (AQVT)	49
VI.4.1. Questionário AQVT	50
VI.5.População e procedimentos de aplicação do questionário	54
VI.6.Tratamento e análise dos dados	54
VI.7.Conclusão.....	56
CAPÍTULO VII- Resultados e Discussão	57
VII.1. Introdução.....	57
VII.2. Análise exploratória	57
VII.3. Nível de satisfação com a QVT.....	59
VII.4. Resultado do Alfa de Cronbach	60
VII.5. Análise das Dimensões.....	61
VII.5.1. D1 - Aspectos Laborais.....	61
VII.5.2. D2 - Integração Social e Condições Psicológicas	62
VII.5.3. D3 – Relações Socioprofissionais	64
VII.5.4. D4 – Condições de Trabalho	65
VII.5.5. D5 – Análise Salarial	66
VII.5.6. D6 – Oportunidades de Carreira.....	67
VII.5.7. D7 – Trabalho e Vida Social.....	68
VII.5.8. D8 – Relevância Social do Trabalho	69
VII.5.9. D9 – Abordagem Organizacional	70
VII.6. Análise da correlação	71
VII.7. Análise de variância - ANOVA.....	73

VII.8. Conclusão	76
CAPÍTULO VIII- Considerações Finais.....	77
VIII.1.Limitações do estudo e sugestão para trabalhos futuros.....	78
REFERÊNCIAS	81

CAPÍTULO I- Introdução

I.1. Introdução

No atual mundo globalizado as organizações estão inseridas em ambientes extremamente competitivos. Essa competitividade leva as empresas a investirem massivamente em tecnologias de produção, informática e telecomunicações, porém o mercado é um ambiente turbulento e suscetível a mudanças repentinamente. Por exemplo, tecnologias consideradas de ponta no último ano podem ficar defasadas do dia para noite. Logo, a situação que está posta é a de preocupação com os indivíduos, pois quando comprometidos com a organização passam a ser o diferencial competitivo de onde provém a inovação e conhecimento capazes de estabelecer diferenças significativas entre as empresas.

De acordo com Bandeira e Oliveira (2007) observa-se claramente que há uma demanda muito grande de empresas que invistam em seu capital social, assim como, em sistemas de gestão participativa como forma de proporcionar melhor Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Há também a tentativa de criar um ambiente organizacional onde as pessoas voltem a tomar lugar de destaque e seu conhecimento tácito seja valorizado e considerado de grande importância.

Neste contexto, se insere a gestão da Qualidade de Vida no Trabalho, definida por Limongi-França (2011) como a capacidade de administrar o conjunto de ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização. Sendo assim, a gestão da QVT representa uma condição estratégica de competitividade das empresas no mercado global, uma vez que a produtividade dos empregados associa-se a um nível satisfatório de Qualidade de Vida em seu ambiente de trabalho.

I.2. Contextualização e definição do problema

Em se tratando da Administração Pública, é preciso perceber o servidor como o diferencial competitivo capaz de promover a qualidade necessária para a prestação de um serviço público efetivo. Entretanto, a falta de investimento em Qualidade de Vida no Trabalho, entre outros fatores, têm afetado o desempenho produtivo desses servidores, de forma que a QVT se tornou um fator de preocupação por parte dos gestores (ALMEIDA; TACCONI, 2015; AMORIM; SILVA, 2012; BERTOLIN; BRITO; ZWICK, 2013; MATTOS; SCHLINDWEIN, 2015).

Entre as consequências que a falta de investimento na QVT tem gerado ao setor público destacam-se o aumento da desmotivação e monotonia. Podemos destacar ainda, outras consequências como a presença de doenças ocupacionais como LER (Lesões por Esforços Repetitivos) e DORT (Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho), problemas

psicossomáticos como obesidade, hipertensão e até mesmo casos de depressão. Tem-se ainda o aumento do absenteísmo, *stress*, assim como as licenças médicas e afastamentos (BALDAÇARA; MAIA; OLIVEIRA, 2015; BASTOS; SARAIVA; SARAIVA, 2016; LEÃO et al., 2015; LUCCA; RODRIGUES, 2015).

Neste contexto, observa-se muitas vezes servidores públicos insatisfeitos com suas condições de trabalho, gerando queixas relativas a sofrimento psíquico e doenças que decorrem de fatores relacionados ao trabalho. A pressão por resultados, a competitividade, a necessidade de constante atualização para poder dar conta das novas ferramentas tecnológicas, a ameaça de ser considerado ultrapassado para o desempenho de determinadas funções, são fatores que, longe de motivar, contribuem para o adoecimento ou insatisfação do trabalhador (ALVES et al., 2014; SILVA, 2013).

No Brasil, o servidor público, apesar de possuir certa estabilidade no trabalho, com menor risco de demissão, está sujeito também a outros fatores determinantes que caracterizam a precarização da sua atividade laboral. Entre esses aspectos, podemos citar as constantes privatizações das empresas públicas, a terceirização de setores, a degradação da infraestrutura de trabalho, a responsabilização pelas deficiências dos serviços, a instabilidade devida a mudanças políticas, o acúmulo de funções, além do estereótipo da morosidade e descompromisso (BALDAÇARA; MAIA; OLIVEIRA, 2015; CAMPOS et al., 2009; LINS; NUNES, 2009). Estes são fatores que afetam diretamente a saúde física e mental do trabalhador, interferindo conseqüentemente em seu bem-estar e desempenho organizacional.

O discurso e a prática gerencialista contemporâneos estão se reproduzindo no setor público sem uma avaliação criteriosa da ideologia que atravessa os modos de gestão das organizações privadas. Em outras palavras, a orientação gerencialista está focada nas tarefas e não nas pessoas, o que leva à precarização do trabalho e à desmotivação do servidor (MERLO; TRAESEL, 2014). Nesta perspectiva, algumas mudanças espelhadas no setor privado não levam à modernização importante e necessária ao processo de gestão eficiente do setor público, e sim se transformam em uma ameaça, pois frequentemente estão descontextualizadas da realidade das organizações públicas e das necessidades de seus servidores (MENDES; SIQUEIRA, 2009; MERLO; TRAESEL, 2014).

I.3. Objetivos

I.3.1. Objetivo Geral

Elaborar um modelo para avaliar a QVT, considerando os aspectos organizacionais, para aplicação em Instituição de Ensino Pública.

I.3.2. Objetivos Específicos

- a) Analisar criticamente e comparar os principais modelos de Qualidade de Vida no Trabalho;
- b) Construir um modelo de avaliação de QVT com dimensões adequadas para Instituição de Ensino Pública;
- c) Estimar o nível de satisfação com a QVT dos trabalhadores da organização estudada;
- d) Identificar os pontos críticos que interferem na QVT dos trabalhadores da Instituição;

e) Verificar se o nível de satisfação com a QVT dos servidores varia em função do Tempo de Serviço, Nível de Escolaridade e Renda.

I.4. Justificativa

As particularidades e aspectos burocráticos inerentes à gestão das instituições públicas, muitas vezes têm como parâmetro central a redução de custos. Isto constantemente restringe o foco dos administradores, de forma que praticamente não são abertos espaços para que as equipes de trabalho inovem. As suas ações ficam restritas tão somente ao cumprimento de seu papel burocrático e, como consequência, desperdiçam o potencial humano que compõe o serviço público ocasionando insatisfação nos servidores (BERTOLIN; BRITO; ZWICK, 2013).

A burocracia geralmente produz a falta de autonomia na organização motivando o sentimento de frustração nos servidores. O modelo burocrático empregado nas organizações públicas, portanto, constitui um dos fatores que proporcionam e caracterizam a insatisfação no trabalho. A organização burocrática tradicional possui uma hierarquia conhecida pela divisão vertical do trabalho e, muitas vezes, traz consigo a impessoalidade, também fonte de frustração e desânimo, possivelmente afetando o desempenho do servidor público (LINS; NUNES, 2009).

Ademais, os problemas inerentes à administração pública atuam como fator impeditivo da melhoria da prestação de seus serviços. Porém, acredita-se que a solução é o investimento no capital humano do setor público através de uma política de valorização de pessoal para que os servidores consigam atender às demandas da sociedade de forma eficiente (AMORIM; SILVA, 2012; BERTOLIN; BRITO; ZWICK, 2013).

Diante deste quadro, surge a demanda por um melhor desempenho organizacional, no sentido de melhorar a qualidade e eficiência dos serviços prestados (MATTOS; SCHLINDWEIN, 2015). Assim, preocupadas com sua competitividade e o bem-estar dos funcionários, as organizações, de um modo geral, têm absorvido a ideia de que funcionários saudáveis e de bem com a vida produzem mais e melhor. Para alcançar esse ideal procura-se investir na valorização dos seus funcionários por meio de programas que interferem no seu estilo de vida dentro e fora do trabalho, encorajando-os a melhorar seu padrão de saúde e a sentirem-se mais motivados (FROTA; NOGUEIRA, 2011).

Nesta perspectiva, nas últimas décadas alguns modelos de avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho (DAVIS; WERTHER, 1983; HACKMAN; OLDFAM, 1975; LIMONGI-FRANÇA, 1996; WALTON, 1973; WESTLEY, 1979; WHOQOL, 1995) foram desenvolvidos e aplicados, visando proporcionar um ambiente de trabalho mais satisfatório para o trabalhador e produtivo para as organizações. Porém, o foco principal eram empresas privadas, ademais, as relações de trabalho mudaram nos últimos tempos e certos modelos já não preenchem na totalidade os requisitos para retratar bem a situação da satisfação com o trabalho nas organizações, sejam elas privadas ou públicas.

Além disso, apesar dos inúmeros estudos e pesquisas mostrando a eficiência da Qualidade de Vida no Trabalho (ARELLANO, 2008; ANSARI et al., 2015; ARIF; ILYAS, 2013; BARCAU;

LIMONGI-FRANÇA, 2014; BARROS et al., 2014; GORDIA et al., 2011; NOOR; ABDULLAH, 2012; OLIVEIRA et al., 2014), tanto para as pessoas, quanto para as organizações, percebe-se que a QVT é um tema ainda pouco explorado na prática pelas organizações do setor público (SÁ et al., 2007). Nesse contexto, a gestão da QVT pode ser utilizada pelas organizações públicas para elevar o nível de satisfação do pessoal, e, ao ser feito isso, obter maior comprometimento dos funcionários em relação ao atendimento dos objetivos organizacionais (GARCIA, 2010).

Sendo assim, o presente estudo se propõe a elaborar um modelo de avaliação de QVT que seja mais eficaz para parte desses servidores públicos, a fim de que sejam tomadas medidas efetivas em relação ao trabalho desses profissionais. Neste sentido, compreende-se que os investimentos em QVT para esses trabalhadores são necessários, pois impactam diretamente na qualidade do serviço prestado ao público e à sociedade, além de que contribuem para o aumento do bem-estar do servidor e conseqüentemente para produtividade das organizações públicas.

I.5. Estrutura da dissertação

A dissertação está estruturada em oito capítulos. No Capítulo I, com título Introdução, é apresentada a contextualização e definição do problema, objetivo geral, objetivos específicos, justificativa e estrutura da dissertação.

No Capítulo II, intitulado Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho, apresentam-se os principais conceitos sobre o tema, contexto histórico e desenvolvimento como ciência. O Capítulo III, Aspectos Relevantes para Qualidade de Vida no Trabalho, trata de aspectos teóricos importantes para o desenvolvimento do tema.

O Capítulo IV, Modelos para Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho, apresenta uma síntese e análise crítica acerca dos principais modelos de avaliação de QVT. No Capítulo V, intitulado Modelo de Avaliação de QVT Proposto, são apresentados os aspectos referentes à construção do modelo próprio de avaliação da QVT, suas dimensões e aspectos, a escala de respostas adotada, assim como a ferramenta utilizada para verificação da confiabilidade do instrumento, o coeficiente Alfa de Cronbach.

No Capítulo VI, com título Método e Aplicação do Questionário, são apresentados os aspectos metodológicos relativos à natureza da pesquisa, instituição analisada, o questionário utilizado, população e procedimentos de aplicação do questionário, escala de interpretação em relação à QVT, assim como, o processo de tratamento e análise dos dados.

Já o Capítulo VII, Resultados e Discussão, dedica-se a apresentação da análise exploratória dos dados, do nível de satisfação com a QVT. Também se observa a análise de consistência interna do questionário e são analisados os resultados encontrados em cada uma das dimensões do modelo. Ainda no Capítulo VII, é apresentado um estudo de correlação entre as variáveis QVT, Renda, Tempo de Serviço e Escolaridade. Apresenta-se também a análise de variância -ANOVA da QVT em relação ao nível de Escolaridade dos servidores, seguido dos processos de comparações múltiplas.

Por fim, no Capítulo VIII, intitulado Considerações Finais, sintetiza as reflexões realizadas na dissertação, assim como são apresentadas as limitações do estudo e sugestões para trabalhos futuros.

CAPÍTULO II- Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho

II.1. Introdução

Atualmente, as organizações estão em uma busca contínua de aperfeiçoamento e aumento da produtividade. Neste contexto, a gestão da Qualidade de Vida no Trabalho vem se mostrando decisiva para consecução dos objetivos organizacionais, pois, quando motivadas, as pessoas são capazes de trabalhar com eficácia, garantido assim o alcance das metas estabelecidas e a sobrevivência das instituições diante das adversidades do mercado. Além da simples melhoria da produtividade dos servidores, os investimentos em QVT promovem a valorização do trabalhador com pessoa, englobando esforços voltados para saúde, bem-estar, motivação pessoal, entre outros.

Dito isto, neste capítulo é apresentado o referencial teórico sobre o termo Qualidade de Vida (QV) e Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), assim como seu contexto histórico e desenvolvimento como ciência.

II.2. Qualidade de Vida

Historicamente estima-se que o termo Qualidade de Vida (QV) tenha surgido pela primeira vez na década de 30, na literatura médica, associado a trabalhos empíricos que buscavam sua definição e mensuração. No entanto, a maior aceção científica do termo se dá mais recentemente nas últimas décadas, principalmente a partir dos anos 80, quando se desenvolveram muitos instrumentos para avaliação da QV (SEIDL; ZANNON, 2004). Apesar da grande quantidade de publicações acerca da QV, segundo Landeiro et al. (2011), não existe uma definição consensual, mas os pesquisadores parecem concordar que a Qualidade de Vida é um conceito dinâmico, amplo, subjetivo e polissêmico.

Gomes et al. (2011) informam que o termo QV é bastante controverso, pois se baseia na percepção individual de um completo bem-estar físico, mental e social. A sensação de bem-estar de uma pessoa deriva da satisfação ou insatisfação com as áreas da vida que são importantes para ela. A maioria dos autores concorda que em sua avaliação devem ser contemplados os domínios físico, social, psicológico e espiritual, buscando-se captar a experiência pessoal de cada indivíduo.

Diante dessa abrangência, podem-se esboçar alguns dos fins aos quais a utilização da expressão Qualidade de Vida atende: *técnicos*, como conceito articulador de outros conceitos ou de práticas nas ciências biomédicas; *econômicos*, como aglutinador de valor ou justificador da produção ou compra de produtos e serviços; *clínicos*, como indicador da eficácia de um

procedimento de intervenção ou como medida organizadora de grupos de pacientes; *político-administrativos*, como medida de avaliação e de comparação de políticas públicas de saúde; e *subjetivos*, como maneira de perceber e avaliar a própria saúde ou como forma de organizar as possibilidades de seu aprimoramento (GIMENES, 2013).

Segundo Soares et al. (2011), um dos núcleos de sentido identificado foi a Qualidade de Vida como um conceito multidimensional e subjetivo. O termo Qualidade de Vida compreende diversos significados, que refletem os conhecimentos, as experiências e os valores de determinados indivíduos e sociedades, em diferentes épocas e locais, refletindo histórias de vida diferentes. Apesar das divergências citadas anteriormente, neste ponto parece haver razoável concordância entre os pesquisadores acerca do constructo QV, cujas características são: subjetividade e multidimensionalidade (MACHADO et al., 2011).

Ainda segundo Machado et al. (2011), o conceito de QV é amplo, uma vez que pode ser afetado de modo complexo por diversos fatores entre os quais pela saúde física do indivíduo, pelo seu estado psicológico, por suas relações sociais, por seu nível de independência e pelas suas relações com as características mais relevantes do meio ambiente.

Diante dos grandes avanços nas pesquisas e o crescente interesse sobre a temática, na década de 90 a Organização Mundial da Saúde reuniu especialistas sobre saúde e QV de diversas regiões do mundo para formar um grupo de estudos sobre QV, com a finalidade de aumentar o conhecimento científico da área e de desenvolver instrumentos para sua avaliação dentro de uma perspectiva transcultural (GORDIA et al., 2011).

Gordia et al. (2011) informam que em 1995 a Organização Mundial da Saúde, tentando avaliar e sintetizar todos estes fatores sobre QV, a definiu como a percepção do indivíduo sobre a sua posição na vida, no contexto da cultura e dos sistemas de valores nos quais ele vive, e em relação a seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. Ainda em relação à conceituação, Martin e Stockler (1998), definem a QV como a distância entre a expectativa individual e a realidade, sendo que quanto menor a distância melhor a QV.

Lipp e Rocha (1996) definem Qualidade de Vida como o viver que é bom e compensador em pelo menos quatro áreas: social, afetiva, profissional e saúde. Para que a pessoa possa ser considerada como tendo uma boa QV, torna-se necessário que ela tenha sucesso em todos esses quadrantes. Segundo os autores não adianta você ter muito sucesso só na sua carreira, ou só na área social e não o ter nas outras áreas.

Os mesmos autores defendem que por meio do processo de melhoria da QV, busca-se um estado permanente de equilíbrio entre a saúde física, o domínio, vivência das emoções e a elevação da consciência através de valores e crenças. A partir desse equilíbrio pessoal e interior, as relações interpessoais agregam qualidade e busca-se uma harmonia com o meio ambiente (LIPP; ROCHA, 1996).

Em um contexto atual, Barcaui e Limongi-França (2014), informam que o termo Qualidade de Vida é detentor de diversas definições, mas normalmente está associado ao bem-estar dos servidores de uma empresa. Seus aspectos incluem: saúde (física e psicológica), segurança, lazer, ergonomia e o próprio ambiente de trabalho, entre outros.

II.3. Qualidade de Vida no Trabalho

A origem da Qualidade de Vida no Trabalho, de acordo com Rodrigues (1999), advém de uma preocupação antiga do homem. Os contextos eram outros, assim como as denominações utilizadas, mas sempre houve o objetivo de alcançar a satisfação do trabalhador e de reduzir o esforço físico no trabalho.

Assim, ainda segundo o autor, a satisfação no trabalho e a ênfase no desempenho estiveram sempre presentes nas relações profissionais desde os primórdios, quando métodos foram desenvolvidos e aplicados visando minimizar o mal-estar ou o esforço inadequado do trabalho. Historicamente exemplificando, Vasconcelos (2001) nos informa que os ensinamentos de Euclides (300 a.C.) de Alexandria sobre os princípios da geometria serviram de inspiração para a melhoria do método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo, bem como a Lei das Alavancas, de Arquimedes, formulada em 287 a.C., veio a diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores.

Algumas premissas relacionadas às ideias de QVT também podem ser encontradas no clássico experimento conduzido por Elton Mayo em 1927 em uma fábrica da *Western Electric Company*, situada no bairro Hawthorne, de Chicago. Conhecido assim como “Experimento de Hawthorne”, Mayo constatou que modificações nas configurações física e social do ambiente de trabalho podem provocar mudanças emocionais e comportamentais significativas nos trabalhadores, como fadiga, acidentes de trabalho, *turnover* e redução no desempenho e produtividade. Nesta ocasião provou-se então que os trabalhadores não estavam somente influenciados pelas condições físico-ambientais, mas também os fatores psicossociais ligados à cultura organizacional (GOMES; MENEZES, 2010).

De acordo com Maximiano (2005), a partir dos estudos de Mayo houve o surgimento da Escola das Relações Humanas na Administração, em que se defendia que os aspectos emocionais e o comportamento coletivo dos trabalhadores nas organizações eram tão importantes quanto os métodos de trabalho. Posteriormente, na década de 40 surge a Teoria Comportamental da Administração que, segundo Chiavenato (2004), é caracterizada por ser decorrência da Teoria das Relações Humanas. Assim, sua ênfase ainda se encontra no comportamento humano, porém, leva em consideração o contexto organizacional, de forma mais ampla, abrangendo a influência desse comportamento na organização como um todo e as perspectivas das pessoas diante das organizações.

Com o enfoque comportamental, merece destaque o trabalho de Abraham H. Maslow, que concebeu a hierarquia das necessidades, composta de cinco necessidades fundamentais: fisiológicas, segurança, amor, estima e autorrealização. Douglas McGregor, autor da Teoria X, por sua vez, considerava, entre outras coisas, que o compromisso com os objetivos depende das recompensas à sua consecução, e que o ser humano não só aprende a aceitar as responsabilidades, como passa a procurá-las (VASCONCELOS, 2001). Ressalta-se que vários aspectos presentes nas obras de Maslow e McGregor ainda hoje são observados e considerados na elaboração de programas de QVT.

Há de se relatar também as importantes contribuições de Frederick Herzberg com a criação da Teoria dos Dois Fatores em 1959. Esta foi a primeira teoria proposta que explicava a satisfação com o trabalho, sugerindo dois grupos igualmente importantes para levar a satisfação da equipe: fatores higiênicos e fatores motivacionais. O primeiro se refere às condições físicas no trabalho, salário, benefícios, segurança, dentre outros, e os fatores que fomentam a motivação

correspondem ao estado em que o trabalhador se sente com disposição ou vontade para trabalhar produtivamente (SILVEIRA; STIPP; MATTOS, 2014). Herzberg concluiu que os fatores higiênicos, quando estão ausentes, proporcionam grande insatisfação, mas sua presença não traz o mesmo nível percentual de satisfação. Portanto, para motivar um funcionário, não basta que os fatores de insatisfação estejam ausentes. Pelo contrário, os fatores de satisfação (higiênicos) devem estar bem presentes, assim como os fatores motivacionais (SILVEIRA; STIPP; MATTOS, 2014).

Entretanto, os primeiros estudos realizados com o termo propriamente dito de Qualidade de Vida no Trabalho aconteceram na década de 1950, na Inglaterra, por meio das pesquisas desenvolvidas no “*Tavistock Institute*” por Eric Trist e seus colaboradores. Estes pesquisadores desenvolveram uma abordagem sociotécnica com base em investigações sobre o trinômio indivíduo, trabalho e organização, e a análise e reestruturação da tarefa com vistas à satisfação do trabalhador (FERNANDES, 1996; VIEIRA, 1996).

Ressalta-se, porém, que o conceito Qualidade de Vida no Trabalho surge somente na década de 70 e é trabalhada por Louis Davis. Algum tempo depois da definição do conceito, esse pesquisador criou o *Center for Quality of Working Life* na Califórnia, Estados Unidos. Davis mantinha contato com os pesquisadores do *Tavistock Institute*, logo foi influenciado pelas pesquisas que eles realizaram (VELOSO; BOSQUETI; LIMONGI-FRANÇA, 2005).

Ainda na década de 70, a QVT figurou como abordagem teórica e como método, focalizando o indivíduo e seu ambiente de trabalho, utilizando-se de um conjunto de técnicas a fim de melhorar as condições laborais. Tudo isso visava tornar o trabalhador mais produtivo num contexto organizacional satisfatório. Entretanto, de modo geral, as investigações em QVT ocuparam pouco espaço na produção científica, ficando esse tema à margem das discussões acadêmicas até o final desse decênio (CAMPANA; PEÇANHA, 2010).

Nos anos 80, a abordagem da QVT passa a ser caracterizada também como um movimento de contexto ideológico, no qual os termos gerenciamento participativo e democracia industrial foram evocados frequentemente como ideais. Assim, adquire contornos de um conceito globalizante no anseio de enfrentar questões ligadas à produtividade e à qualidade (PEREIRA; PEÇANHA, 2005).

Os anos 90 foram caracterizados, em termos da história da evolução da QVT, como seu momento de grande difusão em diversos países (Inglaterra, Hungria, Iugoslávia, Canadá, México, Brasil e Índia), passando assim a integrar o discurso acadêmico, a literatura científica sobre as organizações, os programas gerenciais de qualidade total, tendo também se popularizado (CAMPANA, 2011).

De acordo com Ts, Almeida e Borges (2007), atualmente, existem várias interpretações possíveis quanto à QVT, começando-se do foco clínico de ausência de doenças no âmbito pessoal, passando por melhorias ambientais no trabalho e atitudes proativas no sentido de melhorar as condições para o trabalhador. Outro foco são os recursos, objetos e procedimentos de ordem gerencial e estratégica empregados com o intuito de maximizar a satisfação dos servidores e majorar a produtividade organizacional. Além disso, percebe-se que têm sido incorporados novos conceitos e perspectivas aos estudos de QVT, ampliando a forma como o indivíduo, a organização e o trabalho são vistos sob esta corrente teórica (VELOSO; BOSQUETI; LIMONGI-FRANÇA, 2005).

Segundo Limongi-França (1996), Qualidade de Vida no Trabalho é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação das melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da Qualidade de Vida no Trabalho ocorre quando há integração entre a organização e as pessoas.

Para Rodrigues (1999), a QVT pode ser vista como uma abordagem sociotécnica em relação à organização do trabalho, tendo como base a satisfação do trabalhador no trabalho e em relação a ele. Neste contexto, a Qualidade de Vida no Trabalho, diretamente relacionada à satisfação e ao bem-estar do indivíduo na execução de suas tarefas, é indispensável à produtividade e à competitividade, sem as quais uma organização não sobrevive ao mercado.

Ferreira, Alves e Tostes (2009) analisam que a prática de QVT deve se apoiar em um modelo antropocêntrico de gestão do trabalho que, entre outras tarefas, preconize: valorizar os trabalhadores como principais protagonistas dos resultados, promover o reconhecimento individual e coletivo, estimular a criatividade e a autonomia na execução de tarefas, proporcionar o desenvolvimento pessoal e coletivo com base na cooperação intra- e intergrupar e possibilitar a participação efetiva, principalmente, nas decisões que afetem o bem-estar individual e coletivo.

A expressão QVT também pode ser associada ao sentimento que os trabalhadores desenvolvem em relação ao ambiente de trabalho e em relação à sua ocupação; pode também se referir às condições físicas presentes no ambiente de trabalho buscando a segurança do trabalhador tanto em relação a doenças ocupacionais como a acidentes de trabalho. Muitas vezes a QVT corresponde a programas implementados no ambiente organizacional, buscando aumentar a satisfação do trabalhador e sua motivação e com isso conseguir um aumento da produtividade (NESPECA; CYRILLO, 2011).

Para a visão de Fernandes (1996), a QVT converge no sentido de aprimorar os esforços em melhorar ou humanizar a situação do trabalho, orientado por soluções mais adequadas que visem à reformulação de cargos, tornando-os mais produtivos para empresa e mais satisfatórios para o trabalhador. A gestão de QVT é, essencialmente, dinâmica e contingencial. Explicando melhor, é dinâmica porque as organizações e as pessoas mudam constantemente; e contingencial porque depende da realidade de cada empresa, no contexto em que está inserida. Além disso, a autora classifica os seguintes elementos-chave de QVT:

- A resolução dos problemas envolvendo os membros da organização em todos os níveis;
- A reestruturação da natureza básica do trabalho (enriquecimento de tarefas, grupos autônomos e semiautônomos);
- Inovações nos sistemas de recompensas (remunerações financeiras e não financeiras);
- Melhorias no ambiente de trabalho (aspectos ergonômicos, clima, cultura, meio ambiente físico) (FERNANDES, 1996).

Segundo Ferreira, Alves e Tostes (2009) a implantação de um programa de QVT não deve ser uma medida tópica, isolada e circunscrita a uma fração do organograma da organização. Ela deve ser transversal a toda estrutura organizacional e conduzida com base em uma sinergia organizacional que implique efetivamente no compromisso de dirigentes e gestores, cooperação interdisciplinar de todos especialistas envolvidos e, sobretudo, parcerias intersetoriais e sindicais.

A Qualidade de Vida no Trabalho relaciona-se também com a mobilização, o comprometimento pessoal, a participação com o bem-estar do funcionário na execução da tarefa na empresa, visando à consecução das metas da Qualidade Total. Um ambiente organizacional onde há uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, sociológicos, psicológicos e tecnológicos da organização do próprio trabalho torna-se saudável e mais propício ao aumento de produtividade. Este ambiente reflete no comportamento do funcionário no atendimento aos clientes e no contato com fornecedores (FREITAS; SOUZA, 2009).

Ferreira (2012) acrescenta que a relevância da abordagem da QVT se destaca num cenário contemporâneo de metamorfoses aceleradas no mundo do trabalho e suas consequências negativas para os membros de organizações públicas e privadas. Nessa esfera, dois aspectos principais merecem ser sublinhados: (a) a evolução preocupante de indicadores críticos relativos ao desempenho (por exemplo, erros e retrabalho), a saúde (por exemplo, aumento progressivo dos casos de Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho – DORT– e, acidentes de trabalho) e o declínio do comprometimento organizacional dos trabalhadores (como baixa motivação para o trabalho e absenteísmo); (b) as dificuldades diversas (conceituais, metodológicas e éticas) de dirigentes, gestores e representantes sindicais para lidarem com as variáveis que comprometem a Qualidade de Vida dos trabalhadores nos ambientes organizacionais.

De acordo com Nespeca e Cyrillo (2011), a QVT tem sido objeto de preocupação entre profissionais de diferentes áreas e muitas vezes é avaliada como sendo o bem-estar do trabalhador durante a execução de sua tarefa, por isso a satisfação no trabalho tem se tornado um conceito chave dentro das pesquisas de QVT. Além disso, o cenário externo às organizações se caracteriza também pela presença de usuários dos serviços públicos cada vez mais exigentes e de clientes de empresas privadas mais conscientes de suas necessidades, colocando em risco a propalada fidelização aos serviços e produtos (FERREIRA, 2012).

Finalmente, observa-se que a QVT é um construto com característica multidimensional, individual, subjetivo, multidisciplinar e intersetorial. Desta forma, evidencia-se o quanto este construto é complexo tornando difícil sua conceituação (BARROS, 2017; BOCCHI et al.,2005; CAMPOS; RIBEIRO, 2009; GORDIA et al.,2011). Apesar disto, as várias definições encontradas sobre Qualidade de Vida no Trabalho revelam que existem alguns aspectos que são referidos com mais frequência.

Nas definições analisadas verifica-se que os estudos sobre QVT caminham em duas principais direções. Na primeira, no que tange à satisfação do trabalhador, as concepções buscam compreender o indivíduo como ser biopsicossocial. Ou seja, compreender o trabalhador no âmbito das questões biológicas (saúde física), psicológicas, sociais e ambientais (BARCAUI; LIMONGI-FRANÇA, 2014; CAMPOS; RIBEIRO, 2009; GORDIA et al.,2011).

Na segunda direção, os autores observam que as preocupações sobre Qualidade de Vida no Trabalho têm extrapolado uma preocupação puramente legalista em relação ao trabalhador e adentrado também na esfera estratégica, delineando a QVT como parte da estratégia geral das organizações. Assim, são estabelecidos programas de QVT que visem proporcionar melhorias no âmbito laboral e ao mesmo tempo possibilitar maior satisfação aos servidores, fazendo com que haja um compromisso efetivo com os objetivos da organização e conseqüentemente a melhora dos resultados organizacionais (BARROS, 2017; CAMPOS; RIBEIRO, 2009; VASCONCELOS, 2001).

II.4. Conclusão

É fato que a preocupação com as tecnologias que aumentem o desempenho do trabalhador e reduza seu esforço físico é tão antiga quanto o homem moderno. Entretanto, são recentes os estudos científicos que analisam a Qualidade de Vida e a Qualidade de Vida no Trabalho, sendo que estes temas foram mais abordados nas últimas décadas.

Nos conceitos analisados no capítulo, percebe-se que vários fatores compreendem o que podemos denominar de Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho, visto que estes são compostos por aspectos sociais, organizacionais, ambientais, políticos, psicológicos e ergonômicos, entre outros. Isto posto, nota-se também que o conceito de QV e QVT é amplo, complexo, subjetivo e multidisciplinar, desta forma, relaciona-se com vários campos de estudo e não se isola em uma única definição.

Ademais, o crescimento dos estudos sobre Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho como ciência tem acompanhado a evolução das relações de emprego e trabalho. Partindo-se, por exemplo, dos estudos de Mayo em 1927, observou-se a influência dos fatores sociais no desempenho dos trabalhadores. Já recentemente, percebe-se que as abordagens praticadas pelas modernas organizações estão em busca do bem-estar e aumento da satisfação do trabalhador.

Enfim, se no passado as empresas estavam interessadas apenas nas horas trabalhadas e na quantidade de produtos produzidos, hoje, no atual cenário de competitividade global é primordial manter os servidores motivados e satisfeitos para buscar o sucesso organizacional. Assim, é evidente que os aspectos que se relacionam com a Qualidade de Vida no Trabalho estão diretamente ligados aos índices de desempenho e produtividade. Portanto, são necessárias mais pesquisas e investimentos nessa área, devido às lacunas existentes na literatura e por ser um campo de estudo recente e ao mesmo tempo complexo.

CAPÍTULO III- Aspectos Relevantes para Qualidade de Vida no Trabalho

III.1. Introdução

No capítulo III são apresentados alguns aspectos considerados relevantes para Qualidade de Vida no Trabalho. A QVT é uma área do conhecimento influenciada e estudada por várias ciências como Administração, Psicologia e Engenharia, o que a torna multidisciplinar. Assim, seu conceito é amplo e relaciona-se de modo complexo com fatores como a saúde física do trabalhador, seu estado psicológico, seu nível de estresse e características do ambiente de trabalho, entre outros.

O capítulo trata da Ergonomia, Produtividade e Absenteísmo, pois estes aspectos possuem relevância para a gestão das organizações e manutenção do corpo de servidores motivado e produtivo. A ergonomia no trabalho relaciona-se diretamente com a saúde física e mental do trabalhador e sua relação com o sistema produtivo. Já a produtividade é um dos objetivos principais das instituições, visto que no mercado altamente competitivo o desempenho produtivo eficaz define a sobrevivência da organização. Além disso, é importante mencionar que o absenteísmo pode estar ligado com a falta de motivação no trabalho, assim como com a falta de um ambiente ergonômico, logo afeta diretamente a produtividade esperada.

III.2. Ergonomia

Silva e Paschoarelli (2010) comentam que o termo ergonomia foi utilizado pela primeira vez em 1949 por Kenneth Frank Hywell Murrell, quando a definiu como “o estudo da relação entre o homem e o seu ambiente de trabalho”. No mesmo ano, convidam para uma reunião um pequeno grupo de pessoas que compartilhavam de observações e opiniões semelhantes e que tinham experimentado pesquisas sobre fatores humanos, a fim de discutirem o assunto em um aspecto mais formal. A partir desses encontros, em Londres, é que se estabeleceu a *Human Research Society*, que meses depois iria se tornar a *Ergonomics Research Society*.

Em uma definição mais recente de ergonomia, a *International Ergonomics Association*, aprovou a seguinte definição no ano 2000 de acordo com a ABERGO - Associação Brasileira de Ergonomia:

“Ergonomia (ou Fatores Humanos) é a disciplina científica, que estuda as interações entre os seres humanos e outros elementos do sistema, e a profissão que aplica teorias, princípios, dados e métodos, a projetos que visem otimizar o bem estar humano e o desempenho global do sistema.”

A ergonomia pode ser conceituada também como uma abordagem científica antropocêntrica que se fundamenta em conhecimentos interdisciplinares das ciências humanas para, de um lado, compatibilizar os produtos e as tecnologias com as características dos usuários e, de outro, humanizar o contexto sociotécnico de trabalho, adaptando-o tanto aos objetivos do sujeito ou grupo, quanto às exigências das tarefas (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009).

Assim, com a evolução histórica, a ergonomia tornou-se de interesse de várias classes de profissionais. Para Kroemer e Grandjean (2005) esta diversidade de profissionais que estudam a ergonomia surgiu em função das relações entre o ser humano, a máquina, o ambiente, a informação, a organização, e as consequências do trabalho na saúde do trabalhador.

Já Couto (1995), diz que a interdisciplinaridade gerada pela ergonomia se dá pelos diversos profissionais ligados a questão ergonômica, seja relacionada à saúde, ao projeto de máquinas e equipamentos ou à organização do trabalho por si, sendo que não existe uma categoria profissional capaz de dar uma solução ergonômica completa, de maneira que engenheiros, médicos, professores de educação física, arquitetos, psicólogos, nutricionistas, e etc. podem ser observados trabalhando em projetos comuns.

Com a evolução do ser humano, diversas definições foram aplicadas ao termo ergonomia e, de acordo com Lida (2005), todas as definições de ergonomia procuram ressaltar o caráter interdisciplinar e o objeto de seu estudo, que é a interação entre o ser humano e o trabalho, ou seja, as interfaces do sistema onde ocorrem as trocas de informações e energias entre o ser humano, máquina e ambiente, resultando na realização do trabalho. Ainda segundo Lida (2005), a ergonomia pode ser abordada como ergonomia física, ergonomia cognitiva e ergonomia organizacional, sendo que, todas buscam como meta principal a segurança e o bem-estar dos trabalhadores no seu relacionamento com os sistemas produtivos.

Conforme Silva e Lucas (2009), a abordagem ergonômica baseia-se no princípio básico de que o trabalho deve adaptar-se ao homem. Através dessa abordagem pode-se produzir um ambiente de trabalho mais humanizado. Ela procura aproveitar as habilidades mais refinadas dos trabalhadores e proporcionando um ambiente encorajador ao desenvolvimento de suas atividades laborais.

Já Monteiro (2009) nos informa que os estudos ergonômicos visam realizar mudanças nas condições e no ambiente de trabalho, aperfeiçoando e adaptando máquinas e equipamentos utilizados na execução das tarefas, de acordo com as características físicas e condições psicológicas do trabalhador, com o objetivo de propiciar-lhe segurança, saúde e conforto e, conseqüentemente, obter maior eficiência no trabalho executado.

O enfoque ergonômico tende a desenvolver postos de trabalho que reduzam as exigências biomecânicas e cognitivas, procurando colocar o operador em uma boa postura de trabalho. Os objetos a serem manipulados ficam dentro da área de alcance dos movimentos corporais. As informações colocam-se em posições que facilite a sua percepção. Em outras palavras, o posto de trabalho deve envolver o operador como uma “vestimenta” bem adaptada, em que ele possa realizar o trabalho com conforto, eficiência e segurança. Dessa forma, o estudo da adaptação humana no trabalho abrange as transformações que ocorrem quando o organismo passa do estado de repouso para a atividade e também aquelas transformações de caráter mais duradouro, devido ao treinamento (IIDA, 2005).

Ainda segundo Lida (2005) a monotonia, fadiga e motivação são três aspectos muito importantes, que devem interessar a todos aqueles que realizam análise e projeto do trabalho

humano. A monotonia e fadiga estão presentes em todos os trabalhos e não podem ser totalmente eliminados, mas controlados e substituídos por ambientes mais interessantes e motivadores.

Para Monteiro (2009), a ergonomia tem sua base centrada no ser humano, e esta antropocentricidade pode resgatar o respeito ao homem no trabalho, de forma a se alcançar não apenas o aumento da produtividade, mas, sobretudo, melhor qualidade de vida. Além disto, as questões de idade, sexo e deficiência física no trabalho são assuntos da atualidade e estão atraindo, cada vez mais, atenção dos pesquisadores. Até agora, o homem adulto de 20 a 30 anos tem sido usado, quase sempre, como paradigma do trabalhador, mas isso está sendo cada vez menos real, à medida que outros segmentos da sociedade estão participando cada vez mais das atividades produtivas (IIDA, 2005).

A Ergonomia da Atividade, cujos fundamentos sobre o funcionamento do ser humano se apoiam em conhecimentos oriundos da Psicologia e da Fisiologia Ocupacional, já tem uma relevante “folha de serviços” científicos prestados para a melhoria dos ambientes de trabalho. Isto a credencia potencialmente para uma intervenção qualificada, ao lado de outras ciências do trabalho, no campo da Qualidade de Vida no Trabalho (FERREIRA, 2011).

Enfim, o campo científico da QVT, de viés preventivo, guarda uma nítida interface de interesses com o campo da Ergonomia da Atividade em face, principalmente, dos objetivos comuns e afinidades teóricas. A principal diferença entre os dois campos consiste no fato de que as abordagens de QVT, de modo geral, filiam-se a uma perspectiva analítica de natureza macroprocessual, ou seja, o foco é no estudo da organização como um todo. Já a tradição de estudos e pesquisas em Ergonomia da Atividade alinha-se em uma perspectiva de natureza microprocessual, com foco em setores específicos da organização nos quais se manifestam problemas localizados (FERREIRA, 2009).

III.3. Produtividade

De acordo com Moreira (2008), produtividade refere-se ao maior ou menor aproveitamento dos recursos no processo de produção, ou seja, diz respeito a quanto se pode produzir partindo de uma certa quantidade de recursos. Já Carvalho e Serafim (1995) conceituam produtividade no trabalho como o processo que procura obter, a partir do potencial do empregado motivado, o máximo de sua capacidade com o mínimo de tempo e esforço.

Os estudos sobre produtividade permeiam diversas áreas do conhecimento relacionadas com a compreensão das atividades produtivas e seus impactos na sociedade. A produtividade, de maneira simples, corresponde à relação entre a produção de bens e serviços e os insumos, sejam eles humanos ou não humanos, utilizados no processo de produção (ANDRADE, 2011).

Para Arellano (2008), são múltiplos os fatores que influem na produtividade e em sua maioria interagem entre si. Dessa forma, a produtividade pode ser afetada tanto por fatores externos às organizações, quanto por fatores internos. Campana (2011) exemplifica que entre os fatores externos, pode ser destacada a condição econômica que se encontra o país e entre os fatores internos, destacam-se materiais, infraestrutura e o capital humano, entre outros.

Há também fatores fora do ambiente de trabalho que podem ter um efeito positivo ou negativo sobre o desempenho do indivíduo. Estes fatores abrangem situações como problemas domésticos, relações pessoais e o consumo excessivo de comida ou bebida, todos

esses afetam de alguma forma o desempenho de uma pessoa no trabalho, no entanto, estão fora do controle da organização. Por outro lado, o ambiente de trabalho é da responsabilidade direta da gestão (ROELOFSEN, 2002).

O local de trabalho contemporâneo é formado por um certo número de aspectos e atributos que são sistemicamente interligados. Devido a recentes mudanças na natureza do emprego, estes estão relacionados com a construção e infraestrutura tecnológica, as relações administrativas e humanas do pessoal, bem como com sua saúde física e situações psicológicas (ALEXOPOULOS, 2015).

Ademais, pesquisa científica elaborada por Roelofsen (2002) rendeu indicações sugerindo que a melhoria do funcionamento do ambiente de trabalho resulta em uma redução do número de queixas e no índice de absenteísmo, assim como em um aumento da produtividade. Ainda segundo este autor, o aumento no desempenho produtivo pode ser expresso numa redução direta do absenteísmo, tal como em uma redução no número de empregados que deixam o trabalho muito cedo ou tomam longas pausas para o almoço. A melhoria no desempenho pode, no entanto, também ser o resultado de um aumento da quantidade e da qualidade da produção durante o período que os funcionários estão trabalhando ativamente.

Aspectos como o estresse no trabalho ou insatisfação no trabalho também estão sob a responsabilidade da administração. A Insatisfação com o trabalho está relacionada com, entre outras coisas, a questão da motivação. A motivação é um fator crucial e significativo em relação ao desempenho produtivo (ROELOFSEN, 2002).

Estudos na área têm mostrado que a produtividade e satisfação no trabalho são positivamente correlacionadas (BÖCKERMAN; ILMAKUNNAS, 2012; HAYNES, 2008). Isto é, funcionários mais satisfeitos com o seu trabalho são mais produtivos e os mais produtivos também apresentam alta satisfação. Além disso, tanto a satisfação no trabalho quanto a produtividade são afetados pelo ambiente de trabalho físico (ALEXOPOULOS, 2015; ROELOFSEN, 2002).

Devido ao seu impacto na produtividade do trabalho, o ambiente físico tem sido geralmente entendido na literatura como um importante fator organizacional que faz uma contribuição significativa para o desempenho eficaz. Dentro deste contexto, a maioria dos estudos examina em que medida e de que forma o ambiente físico de trabalho afeta a produtividade do trabalho. Estes estudos geralmente focam as características do ambiente estrutural e seu impacto sobre os recursos humanos, tais como iluminação, níveis de ruído e a estética do espaço interior. Algumas investigações também enfatizam que as necessidades dos funcionários variam de acordo o tipo de organização (ALEXOPOULOS, 2015).

Pode-se argumentar ainda que o local de trabalho não deve ser considerado meramente como um lugar que abriga a prestação de serviços. Deve antes ser descrito como um meio para se trabalhar de forma ótima, apoiando a sinergia da equipe e promovendo a sua criatividade. Além disso, o ambiente de trabalho agradável motiva os funcionários a aumentar a sua produtividade (ALEXOPOULOS, 2015).

Arif e Ilyas (2013) apontam que Qualidade de Vida no Trabalho tem tudo a ver com um ambiente de trabalho propício e agradável, uma vez que este é um dos principais influenciadores no desempenho e produtividade dos funcionários. Melhor QVT leva ao aumento da moral dos funcionários, minimiza o atrito, a rotatividade e o absenteísmo. Portanto, este conceito parte do princípio de que quando o ambiente certo é fornecido para os funcionários, eles serão capazes de empregar sua força de trabalho de forma eficiente e eficaz.

Para Oliveira (2007), em face da situação atual, as organizações rompem os paradigmas reavaliando, repensando e retomando a valorização do ser humano e suas relações de trabalho. Assim, implementam Programas de Qualidade de Vida por entenderem que, para obter maior produtividade, necessitam de pessoas eminentemente sadias.

Além disso, a valorização do conhecimento por parte das corporações está causando impactos em várias práticas de Recursos Humanos, dentre elas salários e remunerações, pois, para conseguir proteger os seus ativos intelectuais, as empresas estão investindo no desenvolvimento de seus empregados. Não basta mais manter o trabalhador fisicamente saudável, como no tempo do “trabalhador braçal”. Hoje, as empresas precisam ter práticas capazes de atrair e manter talentos em seus quadros. E programas de Qualidade de Vida estão atrelados à política de retenção desses “trabalhadores cabeça”. Assim, as corporações precisam saber quais são as valências e expectativas do homem do conhecimento para propiciar a este condições efetivas de se desenvolver e, conseqüentemente, produzir cada vez mais (OLIVEIRA, 2007).

III.4. **Absenteísmo**

Absenteísmo, também, denominado absentismo ou ausentismo, é uma expressão utilizada para designar as faltas ou ausências dos empregados ao trabalho. Num sentido mais amplo, é a soma dos períodos em que os empregados da organização se encontram fora do trabalho, seja por falta, seja por atraso, ou em virtude de algum motivo interveniente (CHIAVENATO, 2006).

De acordo com Dejours (1992), o absenteísmo é como um escape do trabalhador, uma busca por equilíbrio diante da insatisfação no trabalho, uma alternativa quando se chega ao limite. Nesse prisma, pode-se pensar o absenteísmo como uma forma de resistência frente às demandas de um trabalho “adoecedor”. É uma forma encontrada pelo trabalhador para resistir, escapar, fazendo um enfrentamento possível à situação que se encontra. Para Wisner (1994), o absenteísmo se apresenta como um sinal de desequilíbrio, e seus altos índices estão relacionados às síndromes psicológicas vinculadas ao desgaste do trabalhador nos processos de trabalho, à precarização do trabalho e seus correlatos.

Schermerhorn, Hunt e Osborn (1999) afirmam que a absenteísmo está diretamente relacionado ao índice de satisfação no trabalho. Os trabalhadores mais satisfeitos com seu emprego tendem a ter melhor registro de presença e estão menos propensos a faltas não explicadas. A ausência desses trabalhadores é uma forma de se afastar das situações indesejáveis.

O absenteísmo também significa redução da carga horária de trabalho, tendo efeito negativo na organização, uma vez que as ausências dos trabalhadores refletem na diminuição da produção e na desorganização das atividades. As causas do absenteísmo nem sempre partem do funcionário, mas também da organização. Fatores organizacionais, tais como: as condições de trabalho, o estilo de liderança, o empobrecimento das tarefas, a falta de motivação e estímulo, entre outros, contribuem para a insatisfação do trabalhador e, conseqüentemente, para o aumento do índice de absenteísmo (COSTA, 2011).

Ainda segundo Costa (2011), o absenteísmo é um fenômeno que, se não for bem observado, avaliado e controlado, pode trazer conseqüências negativas para a organização, pois as ausências de alguns servidores acabam sendo supridas por outros que são sobrecarregados de

tarefas, interferindo no seu desempenho, na qualidade dos produtos e serviços, na produtividade e, conseqüentemente, nos custos.

Enquanto a saúde do empregado pode ser de difícil mensuração, o índice de absenteísmo representa uma medida de resultado objetiva, relacionada com a saúde dos funcionários, assim como representa também uma importante ferramenta de análise de perda de produtividade. Portanto, o valor no estudo absenteísmo é duplo. Em primeiro lugar, existe potencial de benefício econômico para a organização delineando formas de redução do absenteísmo. Em segundo lugar, fatores que reduzem o absenteísmo são suscetíveis de melhorar a saúde do trabalhador (MARZEC; SCIBELLI; EDINGTON, 2015).

No serviço público, o absenteísmo tem afetado tanto ao funcionário, quanto ao administrador público. O funcionário pode muitas vezes ter seus vencimentos reduzidos em virtude de faltas e afastamentos, especialmente nos casos em que o afastamento é prolongado. Esse funcionário pode ainda fazer face a outras despesas, como por exemplo, despesas médicas, e o seu bem-estar pode ser afetado pela dor, sofrimento moral ou físico. O absenteísmo frequente ou de longa duração, quando não justificado, pode provocar também a perda de emprego ou afetar as relações com colegas e superiores hierárquicos. Nem sempre é possível evitar faltas ao trabalho e este problema toma outras proporções quando elas ocorrem sem a comunicação antecipada, e tende a agravar-se com sua repetição. Em decorrência disso, o ambiente de trabalho poderá sofrer influências negativas às condições de assistência gerando descontentamento e desmotivação nos funcionários (VIANA, 2009).

O absenteísmo traz custos diretos e indiretos da incapacidade humana, como mostra um estudo efetuado pela Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho em 1997, que concluiu que no Reino Unido, em 1994, foram perdidos mais de 177 milhões de dias de trabalho, resultantes de faltas por doença, assim como a perda de produtividade foi superior a 11 mil milhões de libras esterlinas. Em 1993, os empregadores alemães gastaram 60 milhões de Marcos em seguros sociais para cobrir os pagamentos por faltas ao trabalho. Já em Portugal, perderam-se mais de sete milhões de dias de trabalho por motivo de doenças e um milhão de dias de trabalho em função de acidentes em plena atividade laboral (COSTA, 2011).

No atual cenário organizacional, vem sendo cada vez mais necessário que as empresas analisem o desempenho dos recursos humanos, avaliando seus indicadores como o de absenteísmo de pessoal, identificando suas causas e apurando seus custos, uma vez que estes fatores acabam interferindo nas atividades da empresa, atrasando processos, gerando falhas, sobrecarregando servidores, aumentando custos de substituição, treinamento e horas extras (CARDOSO; CARDOSO; SANTOS, 2012).

Dessa forma, para reduzir um alto índice de absenteísmo na organização é preciso que haja uma ação coordenada sobre suas causas, devidamente diagnosticadas, no nível de supervisão e de gerência, bem como na administração como um todo. Por isso, é necessário que a empresa implemente programas para melhorar a QVT de seus funcionários, levando a redução desse índice através da modificação nas políticas de pessoal e no redesenho de cargos para torna-los mais atraentes. É preciso também redefinir a gerência para torná-la mais democrática e participativa, repensar a remuneração para transformá-la em motivação para os funcionários. Uma vez tomadas medidas que promovam o bem-estar dos trabalhadores na empresa, haverá uma influência direta na qualidade do trabalho desempenhado (VIANA, 2009).

III.5. Conclusão

A manutenção do corpo de servidores motivados e satisfeitos é fundamental para as organizações atuais, onde a competitividade organizacional é cada vez mais acirrada. Dessa forma, as empresas vêm percebendo que os investimentos QVT e a valorização do capital intelectual são alternativas eficientes para o aumento do bem-estar do trabalhador e da produtividade.

Ademais, quando tratamos com pessoas, os níveis de produtividade dependem de múltiplos aspectos, pode-se destacar dentre eles a ergonomia. Os estudos ergonômicos no ambiente de trabalho proporcionam mudanças e aperfeiçoamentos, adaptando máquinas e equipamentos de acordo com as características físicas e condições psicológicas do trabalhador, além disso, proporcionam-lhes segurança, saúde e Qualidade de Vida no Trabalho. Conseqüentemente, os investimentos em ergonomia contribuem para se obter maior eficiência, desempenho e produtividade do servidor.

Atualmente, um trabalhador pode passar mais horas na empresa do que, muitas vezes, em sua própria residência. As organizações desejam que essas horas de trabalho sejam, cada vez mais, produtivas. Entretanto, vários fatores podem provocar desconforto físico e psicológico ao trabalhador, o que ameaça sua produtividade e a captação de bons resultados pelas empresas. Assim, um ambiente de trabalho ergonomicamente incorreto é um grande propulsor de limitações, afetando a saúde, a satisfação, a disposição, a motivação e fazendo aumentar os níveis de absenteísmo dos trabalhadores.

Os servidores insatisfeitos com seu emprego tendem a desenvolver doenças e até mesmo a permanecerem ausentes do ambiente de trabalho sem justificativas, elevando os índices de absenteísmo da instituição. Neste sentido, os aspectos físicos do ambiente, assim como os fatores psicológicos são essenciais para o estabelecimento de ações que minimizem o desconforto causado ao trabalhador no ambiente organizacional. Assim, observando esses aspectos, alguns pesquisadores iniciaram os estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho e desenvolveram modelos com o objetivo de identificar as limitações do ambiente, reduzir o absenteísmo e proporcionar melhoras ao desempenho organizacional.

Os principais modelos de Qualidade de Vida no Trabalho atuam de forma incisiva tanto nos aspectos físicos, através de estudos ergonômicos, quanto nos aspectos psicológicos, ligados ao estresse, motivação e valorização do funcionário, que resultam na redução do absenteísmo e aumento de produtividade. Entretanto, é necessário analisar e estudar mais detalhadamente esses modelos com o objetivo de identificar qual o mais indicado para cada tipo de organização, tendo em vista as particularidades e especificidades em suas diversas formas de constituição e atuação. O capítulo IV, portanto, apresenta uma revisão da literatura sobre os modelos de Qualidade de Vida no Trabalho.

CAPÍTULO IV- Modelos para Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho

IV.1. Introdução

Os estudos sobre QVT motivaram a criação de vários modelos e muitos pesquisadores se dedicaram a elaboração desses, entre os quais se destacam os seguintes: Walton (1973); Hackman e Oldham (1975); Westley (1979); Davis e Werther (1983); WHOQOL (1995); Limongi-França (1996); e o modelo EAA_QVT de Ferreira (2009).

Neste contexto, apesar de nos últimos anos as pesquisas e estudos sobre QVT avançarem, em geral os modelos que vêm sendo desenvolvidos replicam os modelos mais difundidos da literatura, com algumas adaptações, ou os aplicam em contextos organizacionais diferentes (BARROS et al.,2014; BRITO et al.,2014; CALHEIROS; NETO; CALHEIROS, 2013; CHERCHIARI et al.,2011; FLECK et al.,2000; MACHADO et al.,2011; MACHADO, 2006; OLIVEIRA, 2007; TIMOSSI et al.,2009). Partindo deste pressuposto, este capítulo apresentará uma síntese e análise crítica acerca dos principais modelos de avaliação de QVT a fim de identificar valores e critérios que sustentarão a formulação do modelo próprio aplicado ao objetivo do estudo.

IV.2. Modelo de Walton (1973)

Walton (1973) é um dos autores mais citados na literatura, sendo sua abordagem considerada clássica, possuindo largo uso em pesquisas entre os modelos de avaliação de QVT. Em sua proposta, foi apresentado um modelo que alia trabalho e vida, destacando-se o papel social da organização e a importância da produtividade inserida na QVT. Assim ele apresenta oito dimensões de estudo que foram sintetizadas da seguinte forma (VASCONCELOS, 2001):

- **Compensação Justa e Adequada:** é a remuneração adequada pelo trabalho realizado, também refere-se a um nivelamento salarial justo e criterioso em comparação com outros funcionários e também em relação ao mercado de trabalho. Considera-se ainda que empresas mais lucrativas deveriam proporcionar remuneração melhor e que com os ganhos de produtividade seria justo a partilha com os servidores.
- **Condições de Segurança e Saúde no Trabalho:** tentativa de mensurar e avaliar as condições preexistentes no ambiente de trabalho. Relaciona-se a jornada de trabalho razoável, materiais e equipamentos disponibilizados para a execução das tarefas, ambiente físico saudável e seguro, assim como redução/ inexistência de danos físicos e psicológicos.
- **Oportunidade de Uso e Desenvolvimento de Capacidades:** refere-se ao aproveitamento do talento humano. Nesse sentido é importante considerar a questão da autonomia, variedade de habilidades utilizadas na execução da tarefa, assim como

identificação com a mesma, retroinformação e informações sobre o processo total do trabalho.

- **Oportunidade de Crescimento e Segurança:** inclui as políticas para o desenvolvimento e crescimento na carreira profissional, crescimento pessoal, perspectiva de aumentos salariais e segurança no emprego.
- **Integração Social na Empresa:** verifica se existe harmonia no local de trabalho, igualdade de oportunidades, qualidade das relações interpessoais, presença de senso de grupo.
- **Constitucionalismo na Organização:** trata-se do cumprimento dos direitos e deveres para com o trabalhador e a instituição. Visa assegurar os direitos trabalhistas e o respeito às leis (caráter legal), respeito à privacidade pessoal (caráter social) e igualdade de tratamento (caráter social).
- **Trabalho e Espaço Total da Vida:** envolve o equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho, pois a rotina de trabalho pode trazer efeitos positivos ou negativos na vida pessoal e familiar. Relacionam-se aqui ainda fatores como jornada de trabalho e também tempo que o trabalhador dispensa para seu lazer.
- **Relevância Social do trabalho:** investiga-se a percepção do trabalhador em relação à imagem da empresa diante da comunidade, à responsabilidade social da instituição, assim como a qualidade dos produtos e serviços prestados.

O modelo de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho de Walton, ainda hoje, é um dos mais utilizados. Segundo Pedroso e Pilatti (2009), este modelo enfatiza o trabalho como um todo, não se limitando a abordar somente o ambiente de trabalho em si, fazendo menção, inclusive, a aspectos presentes na vida de não-trabalho. Ou seja, Walton utiliza dimensões indiretas em seu modelo, como por exemplo, as dimensões Relevância Social e Trabalho e vida.

Internacionalmente o modelo de Walton é bastante utilizado em estudos qualitativos, a exemplo disso temos o trabalho de Kandasamy e Ancheri (2009), que utilizou Walton como uma de suas bases teóricas. O estudo foi realizado na cidade de Mangalore, na Índia e esses autores buscaram identificar dimensões de QVT que fossem mais apropriadas para um ambiente organizacional hoteleiro, resultando assim em oito dimensões próprias. Podem ser citados também os estudos de Penny e Joanne (2013), que da mesma forma baseiam-se em algumas teorias de Walton. Através de um estudo qualitativo, os autores realizaram entrevistas com funcionários de seis grandes cassinos da cidade de Macau, na China, e a análise de conteúdo dos dados renderam quatro dimensões de QVT que os servidores do cassino consideraram como importantes, sendo elas: *características do emprego, políticas de recursos humanos, relações de grupo de trabalho, e ambiente de trabalho físico*.

É importante ressaltar que Walton não desenvolveu um instrumento de avaliação, mas apenas um modelo teórico. A partir dos estudos de Fernandes (1996), é que ocorreu a primeira tradução para o português do modelo, assim a autora seccionou as oito principais dimensões propostas por Walton em trinta e cinco subcritérios, e esta tradução é a mais difundida na literatura brasileira.

Entretanto, verifica-se que muitos dos termos traduzidos do modelo de Walton estão repletos de linguagens técnicas e mesmo alguns critérios são de difícil compreensão para os servidores

brasileiros por representarem traduções literais. Sendo assim, a dificuldade de compreensão de alguns critérios por parte dos respondentes pode ocasionar em uma relativa perda de confiabilidade.

Detoni (2001) propõe uma reestruturação dos estudos de Fernandes (1996) realizando a supressão de alguns termos e a junção de outros, também atribui um caráter quantitativo ao modelo teórico de Walton. A proposta de Detoni é caracterizada por uma escala de avaliação da satisfação do servidor, a partir dos critérios da Qualidade de Vida no Trabalho, utilizando para isso uma escala do tipo Likert de sete pontos, onde 1 representa muito insatisfeito e 7 representa muito satisfeito. O autor desenvolveu estudos de campo em quatro empresas agroindustriais de produção de rações para animais do segmento cooperativista, localizadas geograficamente no extremo oeste do Estado do Paraná. A amostra foi de 76 trabalhadores entrevistados, representando 66,67% da população das empresas. O nível de satisfação apontado nas empresas A, B, C e D foram respectivamente 5,41; 4,76; 4,93 e 5,28.

Apesar da grande contribuição dos autores anteriores na evolução do modelo de Walton, Timossi et al. (2009) revela que uma dificuldade é a ausência de perguntas diretas e específicas para a definição de cada critério. Logo, o autor, a partir dos estudos de Detoni (2001), transcreveu e adaptou os critérios para a forma interrogativa com o objetivo de utilizar uma linguagem mais simples e direta, proporcionando a aplicação do instrumento a populações com diferentes graus de escolaridade. Outra diferenciação é que Timossi et al. (2009) adota uma escala do tipo Likert polarizada em apenas cinco pontos.

Esta versão adaptada do modelo de Walton, desenvolvida por Timossi et al. (2009) buscou uma adaptação fidedigna, assim como a verificação da consistência interna do instrumento adaptado. Assim, a adaptação do modelo foi aplicada na Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) e o instrumento, segundo o autor, apresentou Alfa de Cronbach de 0,96, que conforme escala estabelecida pelos estudos de Freitas e Rodrigues (2005), demonstra uma elevada consistência interna no instrumento.

Oliveira (2007) aplicou também um modelo de Walton adaptado em duas Instituições de Ensino Superior da cidade de Feira da Santana-BA. O estudo caracterizou-se por ser do tipo descritivo exploratório com abordagem quantitativa e avalia a QVT com base nos oito domínios fundamentais de Walton (1973). Para quantificação das respostas foi utilizada uma tabela de identificação da satisfação dos trabalhadores que consiste em uma escala Likert de 7 (sete) pontos (onde 1-bastante insatisfeito e 7- bastante satisfeito). Ao todo, 63 docentes participaram da pesquisa realizada Oliveira (2007), constando-se que o índice geral de satisfação na IES-A foi 4,51 e na IES-B 4,78. De forma geral, destaca-se que os maiores índices foram obtidos pelas duas instituições na dimensão *Integração social na organização*, sendo de 5,18 para IES-A e 5,63 para IES-B. Entretanto, houve uma diferenciação nas dimensões com os índices mais baixos, para a IES-A a dimensão *Compensação justa e adequada* foi a que demonstrou maior preocupação, com índice de 3,09. Em relação à IES-B, a dimensão com menor índice foi *Oportunidade de crescimento e segurança* com 3,61, o que aponta para uma preocupação maior dos docentes dessa instituição no que concerne a sua possibilidade de crescimento profissional.

Enfim, apesar de ter sido concebido na década de 70, o modelo de Walton ainda é um dos mais difundidos, tanto internacionalmente quanto nacionalmente para diagnosticar a Qualidade de Vida no Trabalho. Embora seja considerado um dos modelos mais completos, há de se mencionar que as relações de trabalho mudaram bastante nos últimos 50 anos e muitos

outros aspectos precisam ser considerados para que haja uma visão mais fidedigna da realidade do trabalhador nas organizações. Como exemplo, pode-se citar que são poucos os aspectos biológicos e fisiológicos explorados no modelo de Walton.

IV.3. Modelo de Hackman e Oldham (1975)

Segundo Pereira e Peçanha (2005), este modelo propõe uma relação entre fatores para que se obtenha um resultado de trabalho e positividade pessoal expressos em alta motivação interna, elevada satisfação, qualidade no desempenho e baixa rotatividade e absenteísmo. Dessa maneira, para que isto ocorra deve haver a existência de três estados psicológicos críticos (significância percebida, responsabilidade percebida e conhecimento dos resultados do trabalho). Esses estados são criados pela presença de cinco dimensões “básicas” do trabalho, descritas a seguir:

- **Variabilidade de Habilidades:** o grau em que o trabalho requer uma variedade de diferentes atividades, envolvendo o uso de diferentes habilidades e talentos em sua realização;
- **Identidade da Tarefa:** o grau em que o trabalho é realizado por completo com um resultado visível, sendo composto de tarefas identificáveis;
- **Significado da Tarefa:** o grau no qual o trabalho tem impacto substancial na vida ou no trabalho de outras pessoas, seja na própria organização ou fora dela;
- **Autonomia:** o grau em que o trabalho permite a liberdade, independência e autonomia do trabalhador na programação de suas atividades e na determinação dos procedimentos a serem utilizados para realização do trabalho;
- **Feedback:** grau com que o funcionário recebe informações relacionadas ao desempenho na execução das atividades solicitadas.

A partir da definição dessas cinco dimensões básicas, Hackman e Oldham (1975) foram pioneiros no quesito da formulação de um modelo quantitativo. Os autores ainda sugeriram a criação de um fator denominado *Potencial Motivador do Trabalho – PMT*, que seria uma medida de análise de um determinado trabalho em função destas cinco dimensões.

De acordo com Barros (2012), as três primeiras dimensões, *variedade de habilidades* (VH), *identidade da tarefa* (IT), e *significado da tarefa* (ST), contribuem para uma significação do emprego para o trabalhador. A quarta dimensão *autonomia* (AU), leva o trabalhador a experimentar o sentido da responsabilidade em seu trabalho. A quinta, *feedback* (FB), traz ao trabalhador o conhecimento dos seus resultados.

Para determinar o PMT os autores utilizaram a seguinte fórmula matemática:

$$PMT = \frac{VH+IT+ST}{3} \cdot AU \cdot FB \quad (1)$$

Para operacionalizar o modelo, os autores criaram o *Job Diagnostic Survey-JDS* (Inventário de Diagnóstico das Características do Trabalho). Este instrumento possui duas seções que são divididas em 15 questões, na qual o respondente deve assinalar uma escala Likert de sete pontos, porém algumas questões apresentam escala invertida.

As medidas fornecidas pelo *JDS* permitem diagnosticar e redesenhar o trabalho por meio da determinação do índice *Potencial Motivador do Trabalho*, da identificação das características imprescindíveis ao seu enriquecimento e da leitura que os empregados fazem de eventuais exigências e aperfeiçoamentos que possam ser realizados no seu trabalho (ALMEIDA; FAISCA; JESUS, 2009).

Pedroso et al. (2010) traduziram e adaptaram culturalmente o instrumento de avaliação do *Potencial Motivador do Trabalho* proposto por Hackman e Oldham (1974) para a língua portuguesa. O método utilizado envolveu uma equipe multidisciplinar entre pesquisadores e profissionais da área de linguística, de forma que o instrumento fora traduzido, submetido à correção ortográfica, adaptado para a cultura local e, por fim, conferido com a sua versão original.

O modelo de Hackman e Oldham também foi recentemente utilizado no estudo de Zakerian et al. (2014) como base para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em uma indústria de manufatura de peças automobilísticas da cidade de Teerã. A pesquisa foi realizada com 150 trabalhadores e os resultados revelaram que 83,3% destes tinham baixo PMT (potencial motivador do trabalho). De forma geral 54,6%, dos trabalhadores estavam insatisfeitos com a Qualidade de Vida no Trabalho; 22% estavam satisfeitos e 23,3% das pessoas eram sem opinião. Com os resultados constatou-se uma relação positiva e significativa entre os indicadores do modelo e a QVT, de modo que quanto maior o PMT, maior foi a Qualidade de Vida no Trabalho.

Não obstante, ainda que o modelo em exame apresente pioneirismo no que diz respeito à quantificação da variável Qualidade de Vida no Trabalho, o mesmo apresenta fragilidades. Não houve, por parte de Hackman e Oldham, nenhuma intenção de estudar o ambiente laboral em si, mas sim, apenas a abordagem comportamental do trabalho propriamente dito (PEDROSO; PILATTI, 2009).

Além disso, de acordo com Almeida, Faísca e Jesus (2009), a estrutura do *Job Diagnostic Survey-JDS* tem-se revelado instável. Algo que explicaria essa instabilidade reside na quantidade de dimensões propostas (cinco) para um número tão reduzido de itens (apenas 15), ou seja, em média três itens por dimensão, o que provoca alguns condicionalismos na utilização deste instrumento.

Outro ponto a destacar é se o modelo atende realmente a um processo de avaliação contemporâneo do trabalho, já que é notório que não são apenas fatores internos ligados às tarefas e à organização em si que interferem na produtividade e motivação do trabalhador. A própria Escola Comportamental da Administração prediz que o indivíduo é um ser social e que suas necessidades, atitudes, sentimentos e comportamentos são afetados por fatores extrínsecos a sua rotina laboral. Assim, por exemplo, podemos citar as necessidades sociais e fisiológicas, fatores estes que praticamente não compõe o modelo de Hackman e Oldham.

IV.4. Modelo de Westley (1979)

Westley (1979) utiliza quatro categorias ou âmbitos de influência (econômico, político, psicológico e sociológico) para classificar e analisar fatores que afetam a QVT. Tais questões surgem sob a forma de injustiça, insegurança, alienação e anomia, que possuem como aspectos, por exemplo, insatisfações, greves, desinteresse, absenteísmo e falta de sentido no trabalho (PEREIRA; PEÇANHA, 2005).

As quatro categorias estão melhor sintetizadas abaixo:

- **Econômica:** se configura pela falta ou deficiência na equidade salarial. A concentração dos lucros pelas empresas e a exploração dos trabalhadores pelo sistema capitalista provocam sentimento de injustiça;
- **Política:** relaciona-se com o medo de ser demitido sem razão aparente. A existência deste aspecto conduz à sensação de insegurança, provocado pela concentração de poder nas organizações;
- **Psicológica:** representada pela concepção de autorrealização, que na sua falta desencadeia um processo de alienação, que tem suas origens na perda do significado da tarefa pelo trabalhador. Essa situação é provocada pela rigidez organizacional e mudanças ambientais;
- **Sociológica:** caracterizada pela falta de participação do empregado nas decisões sobre o próprio trabalho, sobre a forma de execução das tarefas e a distribuição de responsabilidade dentro da equipe. A ausência dessa dimensão gera anomia (falta de normas ou referências).

Através de um estudo de caso, por meio de uma pesquisa qualitativa, Machado (2006) investigou a Qualidade de Vida dos trabalhadores do setor de produção de uma organização do Vale do Itajaí-SC, utilizando os indicativos político e psicológico do modelo de Westley. Em relação ao indicativo político, no geral os trabalhadores demonstraram se sentir seguros em relação a sua permanência na organização. No indicativo psicológico verificou-se que a organização oferecia poucas oportunidades para o desenvolvimento de seus funcionários.

Westley atenta-se em identificar as causas e consequências de cada problemática, além de inferir possíveis soluções para que estas se extingam. Porém, o autor aborda somente a principal problemática das dimensões econômica, política, psicológica e sociológica, sem a preocupação de levantar demais aspectos da QVT para tais dimensões. Outrossim, Westley também conduz ao entendimento de que a Qualidade de Vida é uma condição binária, podendo esta existir ou não, impossibilitando a existência de classificações intermediárias (PEDROSO; PILATTI, 2010).

IV.5. Modelo de Davis e Werther (1983)

O modelo de Davis e Werther (1983) baseia-se em três grupos de elementos:

- **Elementos Organizacionais:** estes se referem à especialização, às práticas e ao fluxo do trabalho. Relaciona-se à busca da eficiência, sendo alcançada a partir da

especialização na racionalização da produção. A abordagem mecanicista, o fluxo de trabalho e as práticas de trabalho são os métodos em destaque para análise da especialização. Esta abordagem tenta identificar cada tarefa em um cargo dispondo-as de maneira a minimizar o tempo e o esforço dos funcionários. O fluxo de trabalho é influenciado pela natureza do produto ou serviço. As práticas são as formas determinadas para realização do trabalho.

- **Elementos Ambientais:** são as condições exteriores à organização, as potencialidades/habilidade, as disponibilidades e as expectativas sociais. O fator habilidade deve ser considerado de suma importância para que o cargo não seja dimensionado acima ou abaixo das aspirações profissionais do trabalhador.
- **Elementos comportamentais:** são as necessidades de nível mais alto dos funcionários. Estas necessidades estão relacionadas com a autonomia, variedade de habilidades, *feedback* e valorização do cargo, entre outros. A autonomia refere-se à responsabilidade pelo trabalho; a variedade de habilidades refere-se ao uso das diferentes capacidades, o *feedback* está relacionado às informações sobre o desempenho, e a identidade da tarefa está ligada a entender e executar o todo do trabalho.

Para Davis e Werther (1983), fatores como supervisão, as condições de trabalho, pagamento, benefícios e projeto de cargo influenciam a QVT, sendo o trabalhador mais envolvido pela natureza do cargo. Assim, para se obter uma alta Qualidade de Vida no Trabalho, exige-se que os cargos sejam bem projetados. O projeto efetivo de cargo busca uma permuta entre eficiência e elementos comportamentais. Os elementos de eficiência realçam a produtividade.

Dessa forma, ainda segundo os autores, o papel dos especialistas de pessoal é conseguir um equilíbrio entre essas permutas. Quando os cargos são especializados em demasia, os projetistas de cargo podem simplificá-los reduzindo o número de tarefas. Por fim, se os cargos forem superespecializados, eles precisam ser expandidos ou enriquecidos.

Fernandes e Gutierrez (1988) realizaram um estudo com base no modelo de Davis e Werther na empresa JH Santos, do Rio Grande do Sul, objetivando levantar fatores que contribuíam para a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho na empresa. A pesquisa teve caráter qualitativo, sendo classificada como um estudo exploratório, onde o levantamento de dados foi realizado com base em uma entrevista semiestruturada.

Sendo assim, as principais conclusões da pesquisa foram que os gerentes geralmente percebiam a empresa muito centralizadora, assim como poucos níveis hierárquicos eram envolvidos nas tomadas de decisões, afetando de forma negativa a autonomia dos trabalhadores e a agilidade dos processos administrativos. Aspectos ligados à imagem institucional foram considerados positivos e em relação às políticas de recursos humanos, os gerentes percebiam melhorias por parte da organização, mas ainda demonstravam alguma insatisfação pela falta de treinamentos, *feedback* e política de crescimento.

Davis e Werther (1983) enfatizam que a rotina de trabalho constitui um fator negativo para os trabalhadores. Conforme os autores, a maioria das pessoas afirma que, para se ter bem-estar no trabalho, é necessário ter um cargo interessante, desafiador e compensador.

Segundo Pedroso, Pilatti e Cantorani (2009), os autores do modelo citam que a reformulação de cargos não é a solução para todos os tipos de insatisfação, pois em alguns casos, a melhoria da QVT só poderá ser alcançada com uma mudança efetiva de cargo e não apenas a reformulação. Para eles é pertinente ressaltar que a reformulação de cargos deve ocorrer por meio da combinação entre as necessidades humanas e as necessidades do cargo. Também é de grande importância o conhecimento do projeto de cargo, que deve prever o máximo possível de variedade de tarefas, autonomia na tomada de decisões, e, por fim, a satisfação do servidor.

IV.6. WHOQOL (1995)

O instrumento *World Health Organization Quality of Life* (WHOQOL) surgiu na década de 90, a partir da necessidade da Organização Mundial de Saúde (OMS) de obter uma ferramenta que fosse capaz de avaliar a Qualidade de Vida através de uma perspectiva transcultural e internacional. Com especialistas de várias partes do mundo, o grupo definiu Qualidade de Vida como a 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, 1995).

Nesse contexto, vários centros com culturas diversas participaram da operacionalização dos domínios de avaliação de Qualidade de Vida, da redação e seleção de questões, da derivação da escala de respostas e do teste de campo nos países envolvidos nesta etapa. Com esta abordagem foi possível equacionar as dificuldades referentes à padronização, equivalência e tradução à medida que se desenvolvia o instrumento (FLECK et al., 2000).

Assim, de acordo com Cerqueira, Freitas e Viera (2013), o grupo de Qualidade de Vida da OMS desenvolveu a metodologia denominada de WHOQOL-100, em que a Qualidade de Vida é avaliada por meio de um questionário com 100 questões, que afere a percepção do indivíduo sobre a QV. A necessidade de metodologias mais rápidas e de fácil aplicação fez com que a OMS desenvolvesse uma versão abreviada do WHOQOL-100, o WHOQOL-bref.

O instrumento WHOQOL-bref é composto por 26 questões e considera os últimos quinze dias vividos pelos respondentes. Duas questões referem-se à percepção individual a respeito da QV e as demais 24 estão subdivididas em quatro domínios, e representam cada uma das 24 facetas que compõem o instrumento original (WHOQOL-100), tais como:

- **Domínio I** - Físico, com ênfase nas seguintes facetas: dor e desconforto, energia e fadiga, sono e repouso, mobilidade, atividades da vida cotidiana, dependência de medicação ou de tratamentos e capacidade de trabalho;
- **Domínio II** - Psicológico, focalizando as seguintes facetas: sentimentos positivos, pensar, aprender, memória e concentração, autoestima, imagem corporal e aparência, sentimentos negativos, espiritualidade, religião e crenças pessoais;
- **Domínio III** - Relações Sociais, abordando as facetas: relações pessoais, suporte (apoio) social, atividade sexual;
- **Domínio IV** - Meio Ambiente, com as facetas: segurança física e proteção, ambiente no lar, recursos financeiros, cuidados de saúde e sociais: disponibilidade e qualidade,

oportunidade de adquirir novas informações e habilidades, participação e oportunidades de recreação/lazer, e ambiente físico (poluição, ruído, trânsito, clima e transporte) (FLECK et al., 2000).

De acordo com Pedroso, Picinin e Cantorani (2013), é utilizada uma escala de respostas do tipo Likert de cinco pontos, variando entre 1 e 5. Esses extremos representam 0% e 100%, respectivamente. Existem quatro tipos diferentes de escala de respostas: intensidade (nada-extremamente), capacidade (nada-completamente), frequência (nunca- sempre) e avaliação (muito insatisfeito-muito satisfeito; muito ruim-muito bom).

É importante mencionar que este instrumento não prevê conceitualmente um escore total de Qualidade de Vida, considerando a premissa de que a QV é um constructo multidimensional, desta forma, cada domínio é calculado de forma independente.

Cerqueira, Freitas e Viera (2013) aplicaram o WHOQOL-bref para 100 trabalhadores do setor madeireiro do município de Vitória da Conquista - BA. Os resultados mostraram os seguintes índices de satisfação por domínio: *físico* – 67,27%; *psicológico* – 69,86%; *social* – 73,38%; *meio ambiente* – 35,30%. Ou seja, cerca de 66,07% dos profissionais se autoavaliaram como satisfeitos com a qualidade de vida no geral. Em relação ao domínio meio ambiente, percebeu-se um baixo índice de satisfação que foi influenciado principalmente pelas facetas “recursos financeiros” (28,47%) e “cuidados de saúde” (17,71%).

Utilizando-se o mesmo instrumento, Calheiros, Neto e Calheiros (2013) avaliaram a Qualidade de Vida de 37 policiais da 3ª Companhia Independente (3ª CIA/IND) da Polícia Militar, da cidade de Paripueira – AL. Observou-se, de maneira geral, que a qualidade de vida dos policiais militares recrutados no estudo esteve regular. Dentre os domínios da Qualidade de Vida, o *domínio social* (63,51%) obteve o maior escore entre esses indivíduos, enquanto que o *domínio ambiental* (39,62%) apresentou o menor escore; o *domínio psicológico* apresentou índice de 60,81% e o *domínio físico* 56,75%. O escore geral da qualidade de vida dos militares foi 55,09%.

Enfim, observa-se que o rigor metodológico empregado no processo de construção e validação dos instrumentos WHOQOL permite a obtenção de características psicométricas satisfatórias, fazendo com que os resultados das aplicações desses instrumentos sejam válidos, consistentes e fidedignos. Entretanto, a despeito da confiabilidade do instrumento WHOQOL, verifica-se que aspectos como “elementos organizacionais” e “condições de trabalho”, por exemplo, são pouco abordados no instrumento e esses são fatores essenciais para se mensurar com mais precisão a Qualidade de Vida no Trabalho.

IV.7. Modelo de Limongi-França (1996)

O modelo Biopsicossocial de análise da Qualidade de Vida no Trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 1996) faz uso das dimensões biológicas, psicológicas e sociais relacionadas à dimensão organizacional. De acordo com a autora, a conceituação Biopsicossocial advém da Medicina Psicossomática, que propõe um novo paradigma de abordagem integrada e holística do ser humano, em oposição à abordagem cartesiana que coloca a cisão entre mente e corpo, bem como em oposição ao taylorismo que dissocia planejamento e ação, subjetividade e trabalho.

Segue em síntese as quatro dimensões relacionadas por Limongi-França (1996):

- **Dimensão Biológica:** refere-se às características herdadas ou adquiridas ao nascer e durante toda vida.
- **Dimensão Psicológica:** refere-se aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes.
- **Dimensão Social:** revela os valores, as crenças, o papel na família, no trabalho e em todos os grupos e comunidades a que cada pessoa pertence e de que participa. O meio ambiente e a localização geográfica também formam esta dimensão.
- **Dimensão Organizacional:** refere-se à missão e valores da organização, tecnologia, mercado e demandas de gestão, produtividade e lideranças. Representado especialmente por lideranças, comunicação e produtividade saudável.

De acordo com Limongi-França (2011), estas dimensões anteriormente citadas respondem simultaneamente às condições de vida e são combinadas em diferentes intensidades de forma interdependente. Adequando este conceito biopsicossocial à QVT, Limongi-França incluiu a dimensão organizacional. Dessa maneira a autora produziu uma forma de avaliar a QVT, o modelo denominado BPSO-96, que pode ser aplicado no contexto específico de um ambiente organizacional.

O instrumento quantitativo de coleta de dados desenvolvido por Limongi-França (1996) intitula-se BPSO-96, e possui vinte e duas variáveis divididas nos quatro aspectos da abordagem biopsicossocial (biológico, psicológico, social e organizacional). Utiliza-se uma escala Likert de 0 a 10 pontos e o questionário foi validado por Limongi-França (1996) em sua tese de doutorado em administração: “Indicadores empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000”.

O modelo de Limongi-França tem sido bastante utilizado na literatura brasileira (BRITO et al., 2014; CHERCHIARI et al., 2011; FERREIRA; STEFANO, 2008; ODEBRECH; PEDROSO, 2010), sendo adaptado por vários autores para as finalidades específicas de seus estudos. Brito et al. (2014) utilizou o BPSO-96 adaptado, aplicando-o a profissionais de nível operacional, intermediário e de liderança de organizações públicas e privadas da cidade de Santa Cruz do Sul/RS. A aplicação se deu com 657 respondentes e no geral foi observado que a satisfação percebida pelos profissionais com relação à política organizacional de QVT se manifestou de forma neutra (nem satisfeitos, nem insatisfeitos), o que pode indicar indiferença e insatisfação com estes aspectos e refletir em problemas de produtividade e lucratividade, entre outros, para as organizações analisadas.

IV.8. Modelo da Ergonomia da Atividade Aplicada à QVT - EAA_QVT de Ferreira (2009)

O modelo teórico-descritivo da EAA_QVT, desenvolvido por Ferreira (2009), tem como foco articular a pesquisa e a intervenção nas organizações, apresentando dois níveis analíticos distintos e complementares – macroergonômico e microergonômico, conforme Figura IV.1, abaixo:



Figura IV.1: Modelo Teórico- Metodológico de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): Níveis Analíticos, Fatores Estruturadores e Métodos. Fonte: Ferreira (2012)

Segundo Ferreira (2012), o nível macroergonômico apresenta QVT como um “*continuum*” de representações dos trabalhadores que são distribuídos em uma escala com dois polos, um de mal-estar no trabalho, indicando as representações negativas sobre o trabalho e ressaltando o risco de adoecimento. Do outro lado, o polo de bem-estar no trabalho, indicando as representações positivas, descrita como Qualidade de Vida no Trabalho, ressaltando a existência nesse “*continuum*” de uma região onde essas representações coabitam. Nesta região, demonstra-se que não há uma fronteira clara onde esses sentimentos de bem-estar e mal-estar começam e terminam.

Ainda de acordo com o autor, as representações de bem-estar e de mal-estar no trabalho têm origem em cinco fatores descritos abaixo:

- **Condições de Trabalho:** expressam as condições físicas, materiais, instrumentais e de suporte que influenciam a atividade de trabalho e podem colocar em risco a segurança física dos trabalhadores.
- **Organização do Trabalho:** expressam as variáveis de tempo, controle, traços das tarefas, sobrecarga e prescrição que influenciam a atividade de trabalho.
- **Relações Socioprofissionais de Trabalho:** expressam as interações socioprofissionais em termos de relações com os pares, com as chefias, comunicação, ambiente harmonioso e conflitos que influenciam a atividade de trabalho.
- **Reconhecimento e Crescimento Profissional:** expressam variáveis relativas ao reconhecimento no trabalho e ao crescimento profissional, que influenciam a atividade de trabalho.

- **Elo Trabalho-Vida Social:** Expressam as percepções sobre a instituição, o trabalho e as analogias com a vida social que influenciam a atividade de trabalho.

Ainda de acordo com Ferreira (2012), o nível microergonômico investiga os impactos desses fatores e o modo pelo qual os trabalhadores lidam com as exigências do contexto de trabalho, enquanto o nível macroergonômico avalia as representações dos trabalhadores relacionadas aos fatores estruturantes de QVT.

Ferreira (2012) denominou de Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT) o instrumento de diagnóstico e avaliação de QVT. O instrumento é constituído por uma parte de natureza quantitativa (escala psicométrica do tipo Likert de 0 a 10 pontos), composto por 61 itens distribuídos ao longo dos cinco fatores, *condições de trabalho, organização do trabalho, relações socioprofissionais de trabalho, reconhecimento e crescimento profissional, elo trabalho-vida social*; e uma parte qualitativa composta por quatro questões abertas.

Bezerra (2013) aplicou a parte qualitativa do modelo em seu estudo sobre uma organização pública do Poder Executivo federal, cuja principal atividade é a formação e o aperfeiçoamento de servidores públicos, por meio de cursos e programas de capacitação presenciais e a distância. A aplicação se deu com 37 trabalhadores da instituição de um total de 42 em atividade. Ressalta-se na pesquisa supramencionada que os dois fatores evidenciados como mais críticos para QVT na Instituição foram: *Organização do trabalho precária* e *o Estilo de gestão ineficaz*. Esses dois fatores somaram 50% dos relatos de sentimento de mal-estar pelos trabalhadores e forneceram embasamento para a formulação de uma política de pessoal focada em QVT na Instituição (BEZERRA, 2013).

Já Figueira (2013, 2014) realizou seu trabalho em uma agência vinculada a um órgão público brasileiro, cujas principais atribuições são fomentar a pesquisa científica e tecnológica e incentivar a formação de pesquisadores brasileiros. No estudo participaram 520 servidores e servidores, correspondendo a 40% dos trabalhadores da instituição. Os participantes responderam, em formato digital, o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho IA_QVT, sendo utilizada apenas a parte quantitativa composta pelos 61 itens distribuídos nos fatores *Condições de Trabalho; Organização de Trabalho; Relações Socioprofissionais de Trabalho; Reconhecimento e Crescimento Profissional e Elo Trabalho Vida Social*.

Utilizando a escala Likert, o autor interpreta os resultados com base numa cartografia psicométrica, composta de três zonas: bem-estar dominante (6-10), zona de coabitação bem-estar e mal-estar (4-5,9) e zona de mal-estar dominante (0-3,9). Os resultados apontaram que globalmente a instituição encontra-se na zona de bem-estar moderado (média 6,07). Os fatores considerados mais críticos foram: Organização do Trabalho (média 4,41; desvio padrão=1,74) e Reconhecimento e Crescimento Profissional (média 5,27; desvio padrão=2,26), e os fatores avaliados mais positivamente foram: Elo Trabalho Vida-Social (média=7,27; desvio padrão=1,49), Relações Socioprofissionais de Trabalho (média=6,67; desvio padrão=1,86) e Condições de Trabalho (média=6,54; desvio padrão=1,97).

Para Figueira (2013, 2014), os aportes da pesquisa permitiram fornecer subsídios importantes para os gestores da instituição pública, visando ao enfrentamento dos problemas constatados e à formulação da Política e do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho de viés preventivo aos agravos à saúde no âmbito da instituição. Do ponto de vista acadêmico, a pesquisa

possibilitou avanços na consolidação da abordagem da Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho - EAA_QVT.

IV.9. Dimensões agrupadas dos modelos de QVT

Na revisão dos modelos de QVT apresentados observou-se que alguns possuem dimensões semelhantes, mas também algumas vertentes diferentes. Este aspecto é relevante para as aplicações modernas de programas de Qualidade de Vida no Trabalho, pois dessa forma, pode ser escolhido o modelo mais aderente ao tipo de organização a ser estudada. Assim, elaborou-se o Quadro IV.1, que agrupou por semelhanças as dimensões dos autores de QVT analisados neste capítulo.

Dimensões Agrupadas	Walton (1973)	Hackman e Oldham (1975)	Westley (1979)	Davis e Werther (1983)	WHOQOL (1995)	Limongi-França (1996)	EAA_QVT de Ferreira (2009)
D1	Oportunidades imediatas para uso e desenvolvimento da capacidade humana	Autonomia	-	Elementos organizacionais	-	Organizacional	Organização do Trabalho
		Variedade de Habilidades					
		Identidade da tarefa					
		Feedback					
D2	Integração Social	-	Psicológica	Elementos comportamentais	Psicológico	Psicológicas	-
			Sociológica	-	Relações Sociais	Sociais	
D3	Constitucionalismo	-	-	-	-	-	Relações Socioprofissionais de Trabalho
D4	Condições de trabalho seguras e saudáveis	-	-	Elementos ambientais	Meio Ambiente	Biológicas	Condições de Trabalho
					Físico		
D5	Compensação justa e adequada	-	Econômica	-	-	-	-
D6	Oportunidades de crescimento e segurança	-	Política	-	-	-	Reconhecimento e Crescimento Profissional
D7	Trabalho e espaço total de vida	-	-	-	-	-	Elo trabalho-vida social
D8	Relevância social do trabalho	Significado da tarefa					

Quadro IV.1: Agrupamento das dimensões presentes nos modelos de avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho.

O agrupamento seguiu a ordem cronológica dos modelos nas colunas. A partir do modelo de Walton (1973), representado por oito dimensões (D1 a D8), foram agrupadas as dimensões

dos modelos subsequentes, obedecendo sempre às semelhanças presentes em cada um deles. Para isso, foram analisados os critérios, indicadores e aspectos presentes em cada modelo como apresentado ao longo do capítulo. Assim, foi possível realizar uma aglutinação de ideias e fatores que deram base à criação do modelo próprio.

Cada modelo tem sua abordagem e importância para Qualidade de Vida no Trabalho, e na análise de seus componentes é percebido o avanço dos conceitos de QVT, tendo em vista a evolução das relações de trabalho e dos valores na sociedade ao longo das últimas cinco décadas.

Pode-se considerar que os estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho passaram por uma primeira fase dos anos 70 aos anos 80, com os modelos de Walton (1973), Hackman e Oldham (1975) e Westley (1979). Grande característica dessa primeira fase é a abordagem centrada nos aspectos organizacionais e comportamentais. Se, por um lado Walton foi pioneiro no estabelecimento de um modelo teórico de QVT, Hackman e Oldham foram os primeiros a considerar uma abordagem quantitativa nos seus estudos. Hackman e Oldham, entretanto, focaram bastante em aspectos motivacionais do trabalho e ignoraram completamente os aspectos externos à rotina laboral que afetam diretamente a produtividade do trabalhador.

Da mesma forma, Westley ignora também os aspectos extrínsecos ao ambiente de trabalho. Nessa primeira fase, Walton é o único que relaciona na dimensão *trabalho e espaço total de vida* que o equilíbrio entre trabalho e a vida pessoal é fundamental para o bom desempenho das atividades. Finalmente a similaridade entre esses três modelos pode ser percebida na ausência de fatores que considerem os aspectos biológicos e fisiológicos dos trabalhadores.

Já o modelo de Davis e Werther (1983), pode visto como uma fase de transição entre os modelos da década de 70 e os modelos posteriores a partir da década de 90. Considera-se como uma fase de transição, pois traz os aspectos organizacionais e comportamentais dos modelos anteriores, mas também inova na apresentação dos elementos ambientais, que são bem presentes nos modelos subsequentes.

Com a evolução das relações de trabalho e a modernização das empresas, observa-se o entendimento de que o ser humano é essencialmente um ser social e que os fatores externos ao ambiente de trabalho têm grande influência no comportamento e na produtividade do indivíduo. Nessa perspectiva, os modelos WHOQOL (1995), Limongi-França (1996) e EAA_QVT de Ferreira (2009), agregam nas suas abordagens os aspectos físicos, biológicos e ambientais. Esses autores passaram a avaliar o trabalhador também por fatores ligados as relações com os pares e superiores, condições de trabalho, desconforto, dores, valores pessoais, lazer, e a forma como o ambiente de trabalho interfere na saúde, entre outros aspectos.

De fato, isoladamente, esses modelos podem funcionar para avaliar características como as propostas por seus autores. Porém, seria interessante um modelo que pudesse agregar os principais aspectos dessas abordagens aliados de uma aplicação com fatores mais contemporâneos, fornecendo assim uma avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho mais próxima possível da realidade atual.

Cada organização possui uma estrutura organizacional específica, e muitas vezes uma aplicação de estudos e conceitos que funciona para uma, é extremamente inócua para outras. Neste sentido, cabe observar se os modelos que foram desenvolvidos para aplicações em instituições essencialmente privadas podem ser replicados em organizações públicas sem a devida adequação.

IV.10. Conclusão

Este capítulo apresentou uma revisão da literatura sobre os principais modelos de avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho. Com base nessa revisão, percebe-se que é necessário analisar com cuidado a implantação dos modelos, empregando o rigor metodológico necessário, tendo em vista que cada instituição possui uma estrutura específica e que adequações são necessárias quando se tratam de organizações públicas.

Além disso, fica clara uma lacuna quando se trata de modelos que tenham como foco as organizações públicas, apesar de também serem aplicados nesse sentido. Assim, é preciso também desenvolver um modelo que atenda essas instituições e para isso é necessário considerar aspectos específicos como, por exemplo, cultura institucional, gestão participativa e avaliação de desempenho, entre outros. O capítulo V, portanto, apresenta um novo modelo de avaliação de QVT, com foco também nesses outros aspectos que ainda não estão presentes na literatura.

CAPÍTULO V- Modelo de Avaliação de QVT Proposto

V.1. Introdução

Com a revisão dos modelos de avaliação de QVT citados no capítulo anterior, observou-se que alguns possuem dimensões semelhantes, mas também algumas vertentes diferentes. Dessa forma, a presente pesquisa propõe um novo modelo de avaliação de QVT baseado nos autores presentes no referencial teórico. Faz-se, assim, uma releitura dos fatores e aspectos que os compõe, com o objetivo de preencher as lacunas existentes na aplicação destes modelos em organizações públicas.

Além disso, segundo Freitas e Souza (2009), de acordo com a natureza da organização investigada e das atividades nela realizadas, o modelo de avaliação deve ser adaptado para captar mais precisamente a QVT. Neste contexto, a escolha do instrumento para avaliar a Qualidade de Vida é crucial na obtenção de resultados válidos e fidedignos.

Neste capítulo serão apresentados os aspectos relacionados à construção do modelo de avaliação da QVT, suas dimensões e fatores, assim como a escala de respostas adotada. Por fim, será apresentado o coeficiente Alfa de Cronbach, que é a ferramenta utilizada para verificação da confiabilidade do instrumento.

V.2. Modelo de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho

As dimensões do modelo proposto neste estudo são nove: D1-Aspectos Laborais, D2-Integração Social e Condições Psicológicas, D3-Relações Socioprofissionais, D4-Condições de Trabalho, D5-Análise Salarial, D6-Oportunidades de Carreira, D7-Trabalho e Vida Social, D8-Relevância Social do Trabalho, e D9-Abordagem Organizacional. As oito primeiras dimensões foram compostas como uma releitura dos modelos descritos no capítulo anterior e observou-se para sua construção uma condensação dos aspectos mais relevantes para a perspectiva pública e excluíram-se os menos relevantes. Há fatores importantes para administração pública que não haviam sido trabalhados por nenhum dos autores anteriores.

Construiu-se então a dimensão original, D9-Abordagem Organizacional, que tem por objetivo tratar de aspectos que estão presentes em todas as organizações, mas são extremamente importantes no contexto da administração pública. Os aspectos utilizados para construção dessa dimensão foram: interferência dos procedimentos burocráticos, cultura institucional, participação no processo decisório, normas e procedimentos, avaliação de desempenho, objetivos institucionais e quantidade de servidores.

V.3. Dimensões detalhadas do Modelo de Avaliação de QVT

D1 - Aspectos Laborais - esta dimensão agrega fatores e aspectos dos seguintes modelos: Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Davis e Werther (1983), Limongi-França (1996) e EAA_QVT de Ferreira (2009). Considera os aspectos relevantes quanto ao desenvolvimento das habilidades e aos conhecimentos dos trabalhadores. Assim, as dez perguntas elaboradas a partir desta primeira dimensão avaliam os seguintes aspectos:

- **Autonomia:** o trabalho deve permitir certo nível de independência e autocontrole na realização das atividades laborais;
- **Variedade de habilidades:** avalia se o trabalho realizado permite a utilização de conhecimentos, habilidades e talentos variados. Além disso, as habilidades utilizadas não devem ser repetitivas ou monótonas;
- **Quantidade e qualidade de informações:** possibilita analisar se a quantidade e a qualidade das informações recebidas são suficientes e significativas para a realização do processo completo do trabalho;
- **Execução de tarefas completas:** neste aspecto avalia-se se o trabalhador realiza o trabalho do início ao fim, o processo de trabalho como um todo e não apenas uma etapa do processo;
- **Planejamento do trabalho:** verifica se há um planejamento do trabalho a ser realizado antes de sua execução;
- **Fluxo, sobrecarga e rotina de trabalho:** analisa se a rotina, frequência e a quantidade de trabalho a serem realizadas são adequadas;
- **Feedback:** se divide em intrínseco, quando relacionado a informações geradas no ato da realização do trabalho, e extrínseco, quando estas vêm de superiores e colegas de trabalho. O fornecimento de *feedback* adequado é essencial para que os servidores possam ter conhecimento da relevância e consequências de suas ações.

D2 - Integração Social e Condições Psicológicas - abrange os modelos de Walton (1973), Westley (1979), Davis e Werther (1983), WHOQOL (1995) e Limongi-França (1996). Engloba os aspectos vinculados às relações sociais, autoestima e condições psicológicas no local de trabalho. A dimensão é composta por onze proposições baseadas nos seguintes critérios:

- **Ausência de preconceitos e discriminação:** verifica se há aceitação do trabalhador independente de raça, religião, sexo e estilo de vida;
- **Apoio social:** avalia a cooperação e o respeito no relacionamento entre os funcionários;
- **Igualdade social:** analisa se há respeito mútuo entre os diferentes níveis hierárquicos presentes na empresa;
- **Companheirismo e comprometimento:** as relações de trabalho devem ser marcadas por ajuda recíproca, suporte emocional e comprometimento entre os colegas para o trabalho em equipe;

- **Mobilidade social e valorização:** está relacionado ao crescimento do trabalhador na organização através da valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho;
- **Transparência e confiança:** analisa se o relacionamento entre os membros da organização é pautado na confiança e na transparência, seja entre pares, superiores ou subordinados;
- **Autoestima e autorrealização:** verifica como os trabalhadores se sentem em relação a sua autoestima e a autorrealização profissional.

D3 – Relações Socioprofissionais - esta dimensão contempla basicamente a abordagem de Walton (1973), aliada de uma visão mais moderna presente no modelo EAA_QVT de Ferreira (2009). Refere-se aos direitos e deveres do trabalhador, assim como trata das interações socioprofissionais. Composta por quatro questões essa dimensão revela os seguintes aspectos:

- **Livre expressão:** no ambiente de trabalho as pessoas devem ter o direito de expressar suas opiniões e ideias abertamente, tendo o direito de discordância das visões e decisões dos superiores da organização, sem medo de ser “perseguido”;
- **Privacidade:** Está relacionada ao direito à privacidade e ao respeito da individualidade do trabalhador nos aspectos relacionados à vida pessoal e familiar;
- **Possibilidade de recurso:** refere-se ao respeito dos direitos do trabalhador no aspecto legal e à possibilidade de se manifestar com relação a decisões organizacionais que o afetam direta ou indiretamente.

D4 – Condições de Trabalho - esta dimensão baseia-se nos modelos de Walton (1973), Davis e Werther (1983), WHOQOL (1995), Limongi-França (1996) e EAA_QVT de Ferreira (2009). Considera as condições físicas, ambientais e biológicas que podem afetar a satisfação e o bem-estar do trabalhador. A dimensão contempla nove questões e é formada pelos seguintes aspectos constituintes:

- **Recursos materiais e tecnologia:** o recurso adequado para realização do trabalho deve ser sempre observado, tanto em relação ao uso de equipamentos, quanto à capacidade de utilização da tecnologia para operacionalizá-lo. A falta de suporte material e tecnológico pode afetar a segurança e saúde do trabalhador na realização de suas tarefas.
- **Ergonomia do ambiente:** trata das condições ambientais de trabalho, que devem possuir iluminação, ventilação, limpeza e higiene adequadas. Além disso, se preocupa com um ambiente de trabalho mais humanizado, dando atenção ao mobiliário do posto de trabalho;
- **Horários e carga de trabalho:** avalia se o tempo disponível para realização das atividades é suficiente e se não há sobrecarga em relação à quantidade de horas trabalhadas;
- **Biológico:** verifica se há a presença de dor e desconforto decorrentes da atividade laboral, assim como se o cansaço e o estresse ocasionado pelo trabalho interferem na saúde do trabalhador.

D5 – Análise Salarial - abrange os autores Walton (1973) e Westley (1979). Refere-se à remuneração justa e adequada paga pelo trabalho realizado. Esta dimensão é composta por quatro questões formadas pelos seguintes critérios:

- **Compensação justa e adequada:** o pagamento deve ser justo e proporcional à atividade desempenhada, sendo suficiente para atender as necessidades básicas do trabalhador e ao sustento de seus dependentes e família;
- **Equidade salarial:** deve haver equidade no pagamento de um mesmo cargo ou função semelhante dentro da mesma instituição. Verifica ainda se quando comparado com outras instituições, o salário se mantém compatível.

D6 – Oportunidades de Carreira - é composta pelos modelos de Walton (1973), Westley (1979) e EAA_QVT de Ferreira (2009). Relaciona-se às oportunidades de desenvolvimento e crescimento profissional. Esta dimensão possui cinco questões baseadas nos seguintes aspectos:

- **Oportunidade de expansão na carreira:** deve haver a possibilidade de crescimento do trabalhador e ascensão de cargo de forma equitativa na organização;
- **Desenvolvimento:** o trabalhador deve ser estimulado a desenvolver seus conhecimentos e habilidades adquiridos através das capacitações para que o conhecimento não fique restrito e possa ser efetivamente aplicado e difundido;
- **Incentivos e investimentos em cursos:** a instituição deve fornecer a possibilidade de capacitação aos servidores, seja através de cursos complementares, universidade corporativa ou investimentos em cursos de graduação ou pós-graduação fora da instituição.

D7 – Trabalho e Vida Social - contempla os modelos de Walton (1973) e EAA_QVT de Ferreira (2009). Observa como a jornada de trabalho interfere na forma como o trabalhador se relaciona com sua família e com outros aspectos da sua vida social. Basicamente a dimensão é formada por duas questões que tratam respectivamente os dois aspectos a seguir:

- **Convívio familiar:** uma jornada de trabalho exaustiva e estressante pode interferir de maneira negativa no convívio familiar e com amigos, o que também pode causar um efeito negativo na produtividade do trabalhador;
- **Tempo para lazer:** quando o trabalho não consome tanto tempo e não desgasta demasiadamente o trabalhador, é possível realizar mais atividades de lazer com sua família e amigos.

D8 – Relevância Social do Trabalho - formada pelas abordagens de Walton (1973) e Hackman e Oldham (1975). Refere-se à percepção do trabalhador quanto à responsabilidade social praticada pela instituição e ao prestígio que sente por trabalhar para organização. A dimensão é composta por cinco questões baseadas nos seguintes critérios:

- **Orgulho e prestígio do trabalho:** verifica quanto o trabalhador se sente orgulhoso e prestigiado por desempenhar suas funções para a instituição;
- **Integração comunitária:** analisa se o trabalho realizado na instituição contribui com o desenvolvimento social para a comunidade que a cerca;
- **Imagem institucional:** avalia na percepção do trabalhador se a organização é bem vista pela comunidade, assim como verifica sua importância no contexto social local;
- **Responsabilidade social:** a responsabilidade social praticada pela empresa pode trazer desenvolvimento para a comunidade local. Nessa perspectiva as ações desempenhadas podem ter um efeito positivo na autoestima do trabalhador ao reconhecer a importância do seu papel perante a comunidade.

D9 – Abordagem Organizacional - esta é uma dimensão original criada para atender e avaliar aspectos atuais e extremamente importantes que não foram observados nas abordagens de QVT anteriores, principalmente quando se analisa uma instituição pública. Pires e Macêdo (2006) informam que as organizações públicas mantêm as mesmas características básicas das demais organizações, acrescidas, entretanto, de algumas especificidades como: apego às regras e rotinas, supervalorização da hierarquia, paternalismo nas relações, apego ao poder, entre outras.

Tais diferenças são importantes na definição dos processos internos, na relação com inovações e mudanças, na formação dos valores e crenças organizacionais e políticas de recursos humanos. Desta forma destaca-se a importância da criação desta nova dimensão, que através de sete proposições avalia os seguintes aspectos:

- **Interferência dos procedimentos burocráticos:** verifica o quanto a burocracia na instituição afeta a qualidade do trabalho do servidor;
- **Cultura institucional:** a cultura expressa os valores e as crenças que os membros do grupo partilham. Neste aspecto é avaliado quanto os trabalhadores compartilham dos mesmos valores da cultura institucional;
- **Gestão participativa:** verifica se a organização promove a participação dos servidores nas decisões e no planejamento institucional;
- **Normas e procedimentos:** avalia se as normas e os procedimentos legais na instituição são claros e acessíveis a todos os trabalhadores;
- **Avaliação de desempenho:** apesar de normalmente os critérios para progressão e desenvolvimento na carreira estarem previamente descritos na maioria das instituições públicas, é necessário verificar se os requisitos para obtenção da gratificação são claros e objetivos na percepção do trabalhador;
- **Objetivos institucionais:** verifica se o trabalhador conhece e identifica os objetivos institucionais;
- **Quantidade de pessoal:** avalia na percepção do trabalhador se a organização possui pessoal suficiente para o desempenho eficiente das atividades organizacionais;

V.3.1. Quadro Resumo do Modelo Proposto de Avaliação de QVT

Com as dimensões do modelo apresentadas, são resumidos a seguir a definição e aspectos determinantes de cada dimensão, conforme Quadro V.1.

Dimensões	Definição	Aspectos
D1- Aspectos Laborais	Considera os aspectos relevantes quanto ao desenvolvimento das habilidades e aos conhecimentos dos trabalhadores.	Autonomia Variedade de habilidades Quantidade e qualidade de informações Execução de tarefas completas Planejamento do trabalho Fluxo, sobrecarga e rotina de trabalho <i>Feedback</i>
D2- Integração Social e Condições Psicológicas	Engloba os aspectos vinculados às relações sociais, autoestima e condições psicológicas no local de trabalho.	Ausência de preconceitos e discriminação Apoio social Igualdade social Companheirismo e comprometimento Mobilidade social e valorização Transparência e confiança Autoestima e autorrealização
D3- Relações Socioprofissionais	Refere-se aos direitos e deveres do trabalhador, assim como trata das interações socioprofissionais.	Livre expressão Privacidade Possibilidade de recurso
D4- Condições de Trabalho	Considera as condições físicas, ambientais e biológicas que podem afetar a satisfação e o bem-estar do trabalhador.	Recursos materiais e tecnologia Ergonomia do ambiente Horários e carga de trabalho Biológico (dor, desconforto, cansaço, estresse)
D5- Análise Salarial	Refere-se à remuneração justa e adequada paga pelo trabalho realizado.	Compensação justa e adequada Equidade salarial
D6- Oportunidades de Carreira	Relaciona-se às oportunidades de desenvolvimento e crescimento profissional.	Oportunidade de expansão na carreira Desenvolvimento Incentivos e investimentos em cursos
D7- Trabalho e Vida Social	Observa como a jornada de trabalho interfere na forma como o trabalhador se relaciona com sua família e com outros aspectos da sua vida social.	Convívio familiar Tempo para lazer
D8- Relevância Social do Trabalho	Refere-se à percepção do trabalhador quanto à responsabilidade social praticada pela instituição e ao prestígio que sente por trabalhar para organização.	Orgulho e prestígio do trabalho Imagem institucional Integração comunitária Responsabilidade social

D9- Abordagem Organizacional	Avalia aspectos atuais relacionados às organizações públicas que são importantes na definição dos processos internos, na relação com inovações e mudanças, na formação dos valores, crenças organizacionais e políticas de recursos humanos.	Interferência dos procedimentos burocráticos Cultura institucional Gestão participativa Normas e procedimentos Avaliação de desempenho Objetivos institucionais Quantidade de pessoal
-------------------------------------	--	---

Quadro V.1: Modelo Proposto para Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho.

V.4. Escala de respostas do instrumento

Os aspectos utilizados nas nove dimensões do instrumento foram transformados em perguntas no sentido de se obter a resposta para o quanto o trabalhador está satisfeito com aquele determinado item através de uma Escala Likert. Esta é um tipo de escala de respostas psicométricas utilizada amplamente em questionários de pesquisa de opinião. Nos questionários com Escala Likert os entrevistados especificam seu nível de concordância com uma afirmação proposta em um item do questionário, mediante um critério que pode ser objetivo ou subjetivo. Assim, se mede o nível de concordância ou não concordância à afirmação proposta. Normalmente são utilizadas escalas com quatro, cinco, sete ou até mesmo nove níveis de respostas (MATTHIENSEN, 2011).

A escala de sete pontos foi escolhida neste estudo em detrimento de outras, pois, de acordo Dalmoro e Vieira (2013), na interpretação dos dados quantitativos permite uma melhor discriminação; ganho de consistência interna e confiabilidade; boa discriminação da covariância e se ajusta bem a estatísticas multivariadas.

Dessa forma, os respondentes têm ao lado de cada proposição do instrumento uma Escala do tipo Likert de sete pontos que varia do *Totalmente Insatisfeito* (1) até o *Totalmente Satisfeito* (7), conforme Figura V.1. Adicionalmente, para facilitar a interpretação em algumas proposições pode ser utilizada também a interpretação de *Discordo Totalmente* (1) até *Concordo Totalmente* (7).

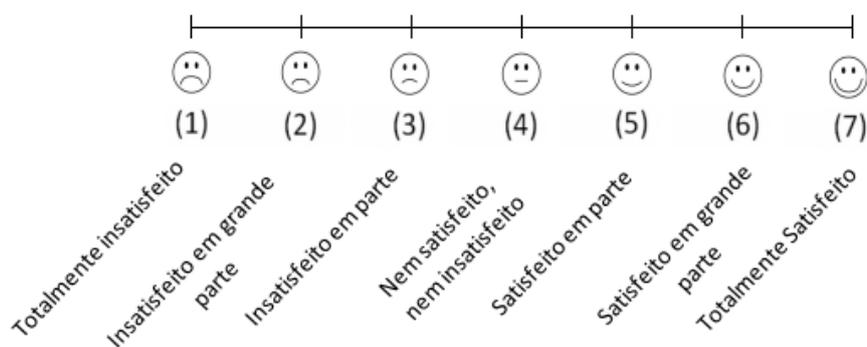


Figura V.1: Escala de respostas das questões do instrumento.

Com a escala de respostas Likert de 7 pontos estabelecida será possível analisar os resultados do questionário e interpretar as respostas quantitativamente. Com isso, foi estabelecido neste estudo cinco possíveis interpretações a respeito da QVT, sendo elas: **Risco** (1-2,4), **Precária** (2,5-3,4), **Neutra** (3,5-4,4), **Moderada** (4,5-5,4) e **Satisfatória** (5,5-7), conforme Figura V.2.

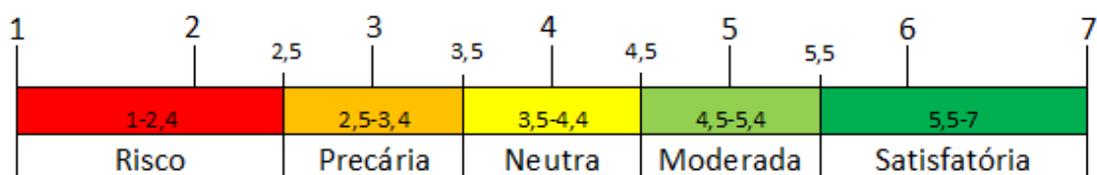


Figura V.2: Escala de interpretações em relação à QVT.

Cabe ressaltar que as cores do gráfico apresentado na Figura V.2 têm papel adicional na interpretação, pois cada cor simboliza um nível de satisfação diferenciado. Além disso, essa fase foi extremamente necessária, pois transformará as opiniões dos respondentes em dados quantitativos, o que permitirá o emprego de recursos e técnicas estatísticas para o processo de análise e interpretação dos dados obtidos com base nos objetivos do estudo.

V.5. Confiabilidade do instrumento

É extremamente importante poder avaliar se o instrumento elaborado na pesquisa consegue medir aquilo que se propõe, conferindo assim relevância para o estudo. Entretanto, alguns autores em pesquisas que envolvem a construção de questionários parecem ignorar ou não citam a confiabilidade de seus respectivos instrumentos.

Apesar disso, existem alguns métodos bastante difundidos na literatura para verificação da confiabilidade de questionários, entre eles o coeficiente Alfa de Cronbach. Vários autores nacionais vêm utilizando este coeficiente para verificação da confiabilidade em seus estudos (ALMEIDA; SANTOS; COSTA, 2010; BARROS et al., 2014; MARTINS et al., 2012; PINTO; CHAVEZ, 2012; SILVA; FERREIRA, 2013). Da mesma forma, o coeficiente Alfa é bastante difundido em estudos internacionais (ANSARI et al., 2015; ARIF; ILYAS, 2013; HARRINGTON; SANTIAGO, 2006; NOOR; ABDULLAH, 2012).

Neste sentido, para avaliar e garantir a confiabilidade do instrumento desenvolvido utilizou-se o coeficiente Alfa de Cronbach, devido a sua ampla difusão e aceitação. Este índice foi descrito em 1951 por Lee J. Cronbach e é utilizado para medir consistência interna de uma escala, ou seja, para avaliar a magnitude em que os itens de um instrumento estão correlacionados (CORTINA, 1993). Para a utilização do coeficiente Alfa de Cronbach, é requisito que todos os itens do instrumento utilizem a mesma escala de medição (FREITAS; RODRIGUES, 2005). Também é necessário que o questionário esteja dividido e agrupado em dimensões, ou seja, em questões que tratam de um mesmo aspecto (HORA et al., 2010). A fórmula usada para o cálculo do Alfa de Cronbach neste estudo é dada por:

$$\alpha_j = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right) \quad j = 1, \dots, 9 \quad (2)$$

onde j representa a dimensão no questionário; k representa o número de itens da dimensão; S_i^2 a variância do item i ; S_t^2 a variância total da dimensão. Assim, calcula-se o Alfa de Cronbach de cada dimensão (1 a 9), e por fim, calcula-se o α global do instrumento. Para isso, exclui-se j , já que o instrumento será analisado como um todo, dessa forma, k passa a representar o número total de itens do questionário; S_i^2 a variância de cada item; e S_t^2 a variância total do questionário.

A interpretação do Coeficiente Alfa de Cronbach é visivelmente intuitiva porque, na maior parte das vezes os valores variam entre 0 e 1. Entende-se então que a consistência interna de um questionário é tanto maior quanto mais perto de 1 estiver o valor do coeficiente (TANG; CUI; BABENKO, 2014).

De acordo com Tavakol e Dennick (2011), o valor do coeficiente Alfa de Cronbach também é afetado pelas correlações entre os itens do questionário. Assim, se vários itens do questionário exibem correlações entre si, o valor de Alfa aumenta. Como essas correlações são maiores quando os itens do questionário medem um mesmo conceito ou construto, conclui-se que o questionário tem consistência interna. Da mesma forma, infere-se que se o coeficiente Alfa obtido é baixo, isto pode indicar que os itens do questionário estão medindo aspectos diferentes.

Para Freitas e Rodrigues (2005), o coeficiente Alfa de Cronbach é um dos procedimentos estatísticos mais utilizados para medir a confiabilidade de um instrumento de coleta de dados. Esses autores sugerem uma escala de classificação do coeficiente conforme a Tabela V.1.

Tabela V.1 – Escala Alfa de Cronbach.

Valor de α	Confiabilidade Alfa
$\alpha \leq 0,300$	Muito baixa
$0,300 < \alpha \leq 0,600$	Baixa
$0,600 < \alpha \leq 0,750$	Moderada
$0,750 < \alpha \leq 0,900$	Alta
$\alpha > 0,900$	Muito alta

Fonte: Adaptado de Freitas e Rodrigues (2005).

O coeficiente Alfa de Cronbach foi utilizado neste estudo, pois é uma das ferramentas mais difundidas em pesquisas envolvendo a construção de testes e sua aplicação, além disso, a grande aceitação no meio acadêmico é um fator decisivo para sua adoção como ferramenta de estimação da confiabilidade.

V.6. Conclusão

A construção de um instrumento para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores públicos é uma demanda iminente, visto que a o trabalho desses profissionais tem impacto em toda sociedade. No intuito de preencher essa lacuna, foi proposto um modelo para avaliação

da QVT compreendendo nove dimensões: D1-Aspectos Laborais, D2-Integração Social e Condições Psicológicas, D3-Relações Socioprofissionais, D4-Condições de Trabalho, D5-Análise Salarial, D6-Oportunidades de Carreira, D7-Trabalho e Vida Social, D8-Relevância Social do Trabalho, e D9-Abordagem Organizacional.

As oito primeiras dimensões agregam os aspectos e fatores mais citados nos modelos da literatura, fazendo adaptações à realidade do serviço público. Além disso, a construção de uma dimensão original, D9-Abordagem Organizacional, que avalia aspectos inerentes à realidade pública, revela a originalidade e preocupação em ações que contribuam para melhorar a eficiência na gestão pública.

Para aplicação do modelo, definiu-se uma escala de respostas que pudesse ser compreensível e de boa assimilação para os respondentes. Assim, foi escolhida a Escala Likert de sete pontos. Neste sentido, é necessário avaliar se o instrumento utilizado na pesquisa consegue inferir ou medir aquilo a que realmente se propõe. Para avaliar a confiabilidade do instrumento, portanto, utilizou-se o coeficiente Alfa de Cronbach. Ademais, o capítulo VI apresenta o questionário, assim como os métodos e procedimentos utilizados em sua aplicação.

CAPÍTULO VI- Método e Aplicação do Questionário

VI.1. Introdução

Para que um conhecimento seja considerado científico, torna-se necessário identificar as operações mentais e técnicas que possibilitam a sua verificação. Ou, em outras palavras, determinar o método que possibilitou chegar a esse conhecimento. Assim, o método é o conjunto de atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permitem alcançar o objetivo (GIL, 2009; LAKATOS; MARCONI, 2010).

Neste sentido, este capítulo trata dos elementos metodológicos utilizados para realização da pesquisa. Dessa forma, são tratados os aspectos relativos à natureza da pesquisa, instituição analisada, o questionário utilizado, população e procedimentos de aplicação do questionário e por fim o processo de tratamento e análise dos dados. Todos esses aspectos são essenciais para consecução dos objetivos do estudo e necessários para posterior interpretação e análise quantitativa dos resultados.

VI.2. Natureza da pesquisa

Do ponto de vista da natureza, esta pesquisa caracteriza-se como aplicada. Conforme Fialho e Otoni (2011), este tipo de pesquisa objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática e dirigida à solução de problemas específicos.

Quanto à abordagem do problema, o estudo situa-se como pesquisa quantitativa. Este tipo de abordagem considera que tudo pode ser quantificável, dessa forma traduz em números opiniões e informações para posteriormente classificá-las e analisá-las. Como se pretende analisar as opiniões dos participantes em relação à percepção da Qualidade de Vida no Trabalho, o emprego desta abordagem torna-se uma ótima forma de representar os resultados, pois emprega a quantificação tanto no processo de coleta dos dados quanto na utilização de técnicas estatísticas para tratamento dos mesmos.

De acordo com Fialho e Otoni (2011), o emprego da abordagem quantitativa tem como principal qualidade a precisão dos resultados, sobretudo utilizado em estudos descritivos, que procuram descobrir e classificar a relação de causalidade entre as variáveis da hipótese estabelecida, bem como estabelecer a causalidade entre os fenômenos.

Em relação aos objetivos, é uma pesquisa descritiva, pois se busca estudar as opiniões dos participantes para estabelecer o nível de QVT na instituição analisada. Gil (2009) informa que as pesquisas desse tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre as variáveis.

Além disso, uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados.

Quanto aos meios, esta pesquisa enquadra-se como bibliográfica, pois o referencial teórico desenvolveu-se a partir de material já elaborado sobre QVT, revisando os principais modelos e constituído principalmente por livros, periódicos científicos, revistas, dissertações e teses. Também se caracteriza como uma pesquisa de campo pois, conforme Gil (2009), é desenvolvida por meio da observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar suas explicações e interpretações do que ocorre no grupo.

A pesquisa também adota o estudo de caso como método, pois investigará a QVT dos servidores da instituição analisada, de maneira a permitir um amplo e detalhado conhecimento do caso, através do processo de análise e interpretação. De acordo com Gil (2009), o estudo de caso vem sendo utilizado com frequência cada vez maior pelos pesquisadores, visto a servir a pesquisas com diferentes propósitos, tais como explorar situações da vida real cujos limites não estão claramente definidos, assim como descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação.

VI.3. Instituição analisada

O Campus Satuba do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Alagoas – IFAL foi o local onde a pesquisa foi realizada. Trata-se de uma instituição que completou 100 anos em 30 de agosto de 2011, e é responsável por grandes contribuições para o desenvolvimento social, educacional cultural, político, científico e tecnológico na região, tendo formado gerações de profissionais que atuam em diversos setores, muitos com representatividade regional e nacional.

De acordo com Costa et al. (2011), pode-se considerar como a gênese do Campus Satuba do IFAL a doação da Usina Wanderley à Sociedade de Agricultura Alagoana, através do Decreto nº 346, do governador de Alagoas, Joaquim Paulo Vieira Malta, em 7 de outubro de 1905. A partir de então, foi implantada no local uma Estação Agronômica, dotada de campo de experiências e demonstrações, bem como de um posto zootécnico, sob a direção do agrônomo Miguel Guedes Nogueira. Esta entidade precursora pioneira começou a preparar mão-de-obra qualificada para o campo, como feitores e administradores de propriedades rurais, além de ministrar cursos de formação de pedreiro, carpinteiro, sapateiro, ferreiro, entre outros.

Em 1911, a Estação Agronômica é transformada em Patronato Agrícola de Alagoas. Em 1934, o Patronato é transformado em Aprendizado Agrícola de Alagoas; em 1939, recebe a denominação de Aprendizado Agrícola Floriano Peixoto. Em 1943, o Aprendizado passa a oferecer três níveis de cursos: Curso Básico, Curso Rural e Curso de Adaptação (COSTA et al., 2011).

Ainda segundo os autores, em 1947, o Aprendizado Agrícola recebe a denominação de Escola Agrícola Floriano Peixoto. Em 1957, a Escola passa a oferecer o Curso Técnico em Agricultura, com sua primeira turma formada em 1960, e recebe a denominação de Escola Agrotécnica Floriano Peixoto. Nova denominação surge em 1964, quando a Escola passa a se chamar Colégio Agrícola Floriano Peixoto, oferecendo também os cursos de Iniciação e Mestría Agrícola.

Em 1979, houve a unificação nacional do título novo do curso, que passou a chamar-se Curso Técnico em Agropecuária, e a instituição recebe a denominação de Escola Agrotécnica Federal de Satuba/AL. Finalmente, com o advento da Lei 11.892, de 29 de dezembro de 2008, que instituiu a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, foi criado o IFAL- Instituto Federal de Alagoas, mediante integração do Centro Federal de Educação Tecnológica de Alagoas e da Escola Agrotécnica Federal de Satuba.

Neste contexto, o IFAL Campus Satuba foi escolhido para o presente estudo, pois é uma das instituições de ensino mais antigas do estado de Alagoas, fazendo com que ela tenha em seu corpo de servidores públicos uma população bem diversificada, possuindo desde trabalhadores em estágio probatório até alguns com 35 anos de serviço. Isto é essencial para os objetivos da pesquisa, pois permite analisar as opiniões dos servidores de várias gerações a respeito da QVT.

Além disso, como a QVT é um tema ainda pouco explorado pelas organizações públicas, a presente pesquisa ao abordar a satisfação com a QVT dos servidores do IFAL Campus Satuba possibilita a ampliação dos estudos nessa área. Ademais, sabe-se que o investimento em QVT por parte das organizações permitem o aumento da qualidade do trabalho e em se tratando de uma instituição pública isto irá se refletir de forma benéfica também para a sociedade.

VI.4. Questionário de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho (AQVT)

De acordo com Gil (2009), pode-se definir questionário como a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de se obter as informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores e etc. A construção do questionário consiste basicamente em traduzir os objetivos da pesquisa em questões específicas. As respostas a essas questões é que irão proporcionar os dados requeridos para descrever as características da população pesquisada ou testar as hipóteses que foram construídas durante o planejamento da pesquisa.

Neste sentido, o presente questionário foi construído a partir do Modelo de Avaliação de QVT apresentado no capítulo anterior, composto pelas dimensões: D1-Aspectos Laborais, D2-Integração Social e Condições Psicológicas, D3-Relações Socioprofissionais, D4-Condições de Trabalho, D5-Análise Salarial, D6-Oportunidades de Carreira, D7-Trabalho e Vida Social, D8-Relevância Social do Trabalho, e D9-Abordagem Organizacional.

As questões do questionário foram elaboradas com base nos aspectos do modelo desenvolvido, onde o número de questões para cada dimensão variou. Por exemplo, a dimensão D1- Aspectos Laborais é composta por sete aspectos, no entanto possui dez questões, sendo pelo menos uma questão relacionada a cada indicador. Quando ocorrem questões adicionais nas dimensões, estas foram assim inseridas na tentativa de apurar com mais fidedignidade as respostas relativas aos aspectos considerados mais importantes ou mais representativos.

O questionário possui 57 questões, com a dimensão D1 contando com 10 questões, a D2 com 11 questões, D3 com 4 questões, D4 com 9 questões, D5 com 4 questões, D6 com 5 questões, D7 com 2 questões, D8 com 5 questões e finalmente D9 com 7 questões. Além dessas 57 questões relacionadas diretamente ao modelo de QVT proposto, também foi elaborado um bloco de questões anteriores que se destinam a colher informações sobre os dados

profissiográficos dos respondentes. Esses dois blocos de questões podem ser visualizados no questionário completo abaixo.

VI.4.1. Questionário AQVT

Bloco I- Este primeiro bloco objetiva coletar dados sobre o trabalhador participante da pesquisa. São dados de ordem geral. Por favor, responda a todas as perguntas e na dúvida, marque a resposta que mais se aproxima daquilo que você pensa.

1. Data de Nascimento: _____

2. Sexo: () Masculino () Feminino

3. Estado civil:

() solteiro (a) () casado (a) ou união estável

() viúvo (a) () divorciado (a) ou separado (a)

4. Qual o seu cargo:

() Técnico Administrativo () Docente

5. Possui função gratificada:

() Sim () Não

6. Escolaridade:

() fundamental incompleto () fundamental completo () segundo grau incompleto

() segundo grau completo () superior incompleto () superior completo

() especialização () mestrado () doutorado () pós-doutorado

7. Qual é a sua base de renda total:

() entre R\$ 1.000,00 e R\$ 3.000,00 () entre R\$ 3.000,00 e R\$ 5.000,00

() entre R\$ 5.000,00 e R\$ 7.000,00 () entre R\$ 7.000,00 e R\$ 9.000,00

() entre R\$ 9.000,00 e R\$ 11.000,00 () entre R\$ 11.000,00 e R\$ 13.000,00

() acima de 13.000,00.

8. Tempo de serviço na instituição (em anos completos):

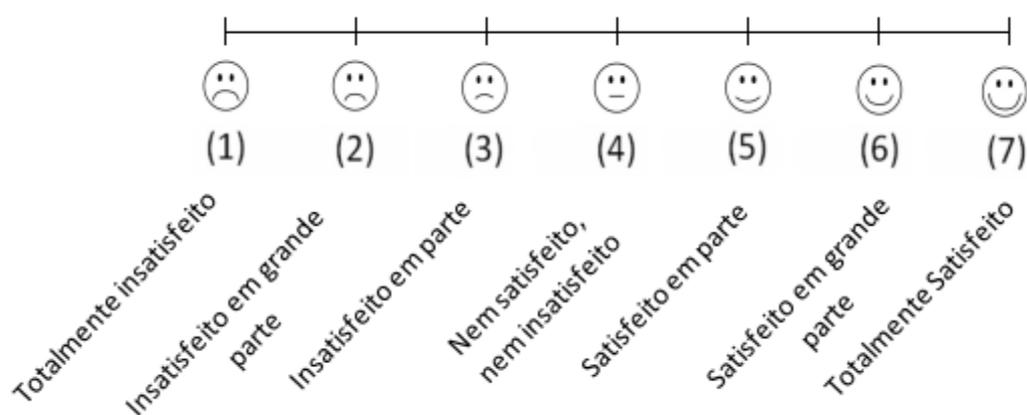
() até 3 anos () entre 3 e 5 anos () entre 5 e 10 anos () entre 10 e 15 anos

() entre 15 e 20 anos () entre 20 e 25 anos () entre 25 e 30 anos () acima de 30 anos

Bloco II – Neste segundo bloco, o Sr(a) responderá o questionário que tem como objetivo avaliar como se sente a respeito da sua **Qualidade de Vida no Trabalho**. Por favor, responda todas as questões. Caso você não tenha certeza sobre que resposta dar em uma questão, por favor, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais adequada.

Estamos perguntando o quanto você está satisfeito(a), em relação a vários aspectos do seu trabalho. Assim, escolha entre as alternativas e marque um (X) no número que melhor represente a sua opinião.

O grau de satisfação varia de 1 (um), quando você está **TOTALMENTE INSATISFEITO**, a 7 (sete), quando você está **TOTALMENTE SATISFEITO**, conforme figura abaixo:



Proposições							
1-ASPECTOS LABORAIS	GRAU DE SATISFAÇÃO						
P1- Quanto à autonomia que possui no trabalho, como se sente?	1	2	3	4	5	6	7
P2- Como se sente em relação à utilização de habilidades diversas no trabalho?	1	2	3	4	5	6	7
P3- Como se sente em relação à quantidade de informações que recebe para realização do trabalho?	1	2	3	4	5	6	7
P4- Como se sente em relação à qualidade de informações que recebe para realização do trabalho?	1	2	3	4	5	6	7
P5- Quando realiza suas rotinas de trabalho, percebe todo um trabalho concluído, sem a necessidade de etapas adicionais?	1	2	3	4	5	6	7
P6- Na realização do seu trabalho você é responsável pelo planejamento e execução?	1	2	3	4	5	6	7
P7- Está satisfeito com a quantidade de trabalho?	1	2	3	4	5	6	7
P8- Está satisfeito com a frequência com que recebe novos trabalhos?	1	2	3	4	5	6	7
P9- Quanto ao <i>feedback</i> recebido sobre suas tarefas, como se sente?	1	2	3	4	5	6	7
P10- Como se sente em relação à rotina de trabalho?	1	2	3	4	5	6	7

2-INTEGRAÇÃO SOCIAL E CONDIÇÕES PSICOLÓGICAS	GRAU DE SATISFAÇÃO						
P11- Em relação à discriminação social, racial, religiosa e sexual no trabalho, como você se sente?	1	2	3	4	5	6	7
P12- Em relação ao seu relacionamento com colegas no trabalho, como você se sente?	1	2	3	4	5	6	7
P13- Em relação ao seu relacionamento com a chefia no trabalho, como você se sente?	1	2	3	4	5	6	7
P14- Em relação ao comprometimento de seus colegas com o trabalho, como você se sente?	1	2	3	4	5	6	7
P15- O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho?	1	2	3	4	5	6	7
P16- Está satisfeito com o relacionamento entre chefes e servidores no setor de trabalho?	1	2	3	4	5	6	7
P17- Os servidores gostam de trabalhar em equipe?	1	2	3	4	5	6	7
P18- Os chefes são transparentes perante os servidores?	1	2	3	4	5	6	7
P19- Existe confiança no relacionamento entre chefes e servidores?	1	2	3	4	5	6	7
P20- Como se sente em relação a sua autoestima?	1	2	3	4	5	6	7
P21- Quanto à autorrealização em sua vida profissional, como se sente?	1	2	3	4	5	6	7
3- RELAÇÕES SOCIOPROFISSIONAIS	GRAU DE SATISFAÇÃO						
P22- Está satisfeito com a oportunidade dar suas opiniões no trabalho?	1	2	3	4	5	6	7
P23- Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?	1	2	3	4	5	6	7
P24- Os servidores se sentem à vontade para expor suas opiniões, sem medo de ser 'perseguido'?	1	2	3	4	5	6	7
P25- Os direitos dos servidores são respeitados e cumpridos à risca pela instituição?	1	2	3	4	5	6	7
4-CONDIÇÕES DE TRABALHO	GRAU DE SATISFAÇÃO						
P26- Em relação ao uso da tecnologia que você faz no trabalho, como você se sente?	1	2	3	4	5	6	7
P27- A iluminação e ventilação da sua área de trabalho são adequadas à execução de suas atividades?	1	2	3	4	5	6	7
P28- Como se sente em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa?	1	2	3	4	5	6	7
P29- O tempo disponível da jornada de trabalho diária é suficiente para realização de suas atividades?	1	2	3	4	5	6	7
P30- Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?	1	2	3	4	5	6	7
P31- Como se sente em relação ao estresse causado pela jornada de trabalho diária?	1	2	3	4	5	6	7
P32- A mobília (cadeira, mesas, etc.) é adequada para realização de suas atividades?	1	2	3	4	5	6	7
P33- Em seu local de trabalho existem limpeza e higiene adequadas?	1	2	3	4	5	6	7
P34- Quanto à dor e desconforto ocasionado pelo trabalho?	1	2	3	4	5	6	7
5-ANÁLISE SALARIAL	GRAU DE SATISFAÇÃO						
P35- Os salários pagos são adequados as suas necessidades básicas e ao sustento de seus dependentes e família?	1	2	3	4	5	6	7
P36- Você considera que existe equidade no pagamento de salários a funções semelhantes na instituição?	1	2	3	4	5	6	7

P37- Os salários pagos pela instituição são compatíveis com as atribuições desempenhadas pelos servidores?	1	2	3	4	5	6	7
P38- Os salários pagos na instituição estão de acordo com a média de salários paga para as mesmas funções em instituições similares?	1	2	3	4	5	6	7
6-OPORTUNIDADES DE CARREIRA	GRAU DE SATISFAÇÃO						
P39- Existem as mesmas chances de crescimento profissional para todos os servidores na instituição?	1	2	3	4	5	6	7
P40- A instituição estimula a continuidade dos estudos dos seus servidores?	1	2	3	4	5	6	7
P41- Existe uma preocupação da instituição com o desenvolvimento profissional dos servidores?	1	2	3	4	5	6	7
P42- Existe uma preocupação da instituição com a capacitação dos servidores para o desenvolvimento de suas atividades?	1	2	3	4	5	6	7
P43- Está satisfeito com a frequência com que se capacita na instituição?	1	2	3	4	5	6	7
7-TRABALHO E VIDA SOCIAL	GRAU DE SATISFAÇÃO						
P44- Ao chegar em casa, após um dia de trabalho, você se relaciona bem com sua família?	1	2	3	4	5	6	7
P45- O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?	1	2	3	4	5	6	7
8-RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO	GRAU DE SATISFAÇÃO						
P46- Se sente orgulhoso por trabalhar para esta instituição?	1	2	3	4	5	6	7
P47- O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que a instituição oferece?	1	2	3	4	5	6	7
P48- A instituição é bem vista pela comunidade local?	1	2	3	4	5	6	7
P49- A instituição é importante para a comunidade local?	1	2	3	4	5	6	7
P50- A instituição traz desenvolvimento para a comunidade local?	1	2	3	4	5	6	7
9-ABORDAGEM ORGANIZACIONAL	GRAU DE SATISFAÇÃO						
P51- Quanto à interferência dos procedimentos burocráticos na qualidade do seu trabalho?	1	2	3	4	5	6	7
P52- A cultura da instituição tem valores compatíveis com seus valores pessoais?	1	2	3	4	5	6	7
P53- Quanto à participação dos servidores nas decisões organizacionais da instituição?	1	2	3	4	5	6	7
P54- Quanto às normas e procedimentos da instituição, elas são claras e acessíveis a todos os servidores?	1	2	3	4	5	6	7
P55- Você está satisfeito com a forma de avaliação de desempenho adotada pela instituição?	1	2	3	4	5	6	7
P56- Quanto ao conhecimento dos objetivos institucionais pelos servidores, como se sente?	1	2	3	4	5	6	7
P57- Quanto à quantidade de servidores para o desempenho das atividades da instituição, como se sente?	1	2	3	4	5	6	7

VI.5. População e procedimentos de aplicação do questionário

O questionário desenvolvido foi aplicado no Campus Satuba do Instituto Federal de Alagoas, no período de 14/09/2015 a 09/10/2015 e à época da coleta de dados o Campus contava com 150 servidores, composto por servidores administrativos e professores, conforme listagem fornecida pelo Departamento de Gestão de Pessoas do Campus Satuba. Nesta pesquisa foi utilizada uma amostra probabilística do tipo aleatória simples, calculada através da metodologia de cálculo para populações finitas proposta por Richardson et al.(2012), conforme fórmula a seguir:

$$n = \frac{\sigma^2.p.q.N}{E^2.(N-1)+\sigma^2.p.q} \quad (3)$$

onde n representa o tamanho da amostra; σ^2 o nível de confiança expresso em número de desvio padrão; p a proporção do universo que possui a propriedade pesquisada (em percentual); q proporção do universo sem a propriedade pesquisada ($q=100-p$); N representa o tamanho da população; e E^2 representa o erro de estimação permitido em percentual. A amostra considerou $N = 150$, erro amostral E^2 de 9% e nível de confiança de 95%. Conforme valores usuais em pesquisa social considerou-se $p = 50$, logo $q = 50$. O tamanho da amostra obtida foi de 66 servidores, o que correspondeu a 44% da população de servidores em atividade no Campus.

Com a amostra definida, seguiu-se a aplicação do questionário, realizada pelo próprio pesquisador de forma individual. Isto serviu para explicar os objetivos do estudo e mais importante para evitar deformações, pois muitas pessoas poderiam deixar de responder a determinadas questões ou ainda respondê-las de maneira inapropriada, devido ao nível de escolaridade ou até mesmo pelo medo que determinada resposta pudesse interferir em sua vida laboral. Este acompanhamento direto resultou em 100% dos questionários válidos. Além disso, foi enfatizado também o total anonimato da pesquisa. O tempo médio de resposta foi de 25 minutos.

VI.6. Tratamento e análise dos dados

Para a análise estatística, foram utilizadas planilhas eletrônicas, assim como o software *Statistical Package for the Social Sciences* – SPSS, versão 20.0.0. Com a utilização do SPSS, inicialmente realizou-se uma análise exploratória com o objetivo verificar a distribuição de frequências para cada uma das perguntas envolvidas, verificando a frequência observada, frequência percentual e acumulada de cada uma delas. Após esses procedimentos, verificou-se a normalidade dos dados através dos testes Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk (BISQUERRA et al., 2007; FIELD, 2009).

Os testes de normalidade Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk foram escolhidos, pois permitem a análise através da verificação do p-valor. Estes testes de aderência têm estatísticas de teste e critérios de decisão diferentes, entretanto têm em comum as hipóteses testadas: a hipótese de nulidade é de que a variável aleatória adere à distribuição Normal, contra a hipótese alternativa de que a variável aleatória não adere à distribuição Normal. A maneira mais fácil de tomar a decisão é observar o p-valor dos testes e comparar com o nível de

significância adotado. Se o p-valor do teste for menor que o nível de significância escolhido, rejeita-se a hipótese de normalidade (LOPES et al., 2013; TORMAN et al., 2012).

Verifica-se ainda se existe correlação linear entre o índice de QVT e os fatores Renda, Tempo de Serviço e Escolaridade. Escolheu-se o coeficiente de correlação de Pearson para esta análise. De acordo com Naghettini e Pinto (2007), o coeficiente de correlação de Pearson mede o grau da correlação linear entre duas variáveis quantitativas. É um índice adimensional com valores situados entre -1 e +1 inclusive, que reflete a intensidade de uma relação linear entre dois conjuntos de dados. Se o valor obtido do coeficiente de correlação de Pearson for igual a 0, conclui-se que não existe correlação entre as duas variáveis.

A fim de verificar se as diferenças entre as médias de QVT estimadas nos diferentes grupos de Escolaridade (Fundamental Completo; Segundo Grau Completo; Superior Incompleto; Superior Completo; Especialização; Mestrado; e Doutorado) são significativas ou não, realizou-se a análise de variância – ANOVA. A ANOVA é um método para testar a igualdade de duas ou mais médias populacionais, baseado na análise das variâncias amostrais. Esse método testa a hipótese de que as médias de duas ou mais populações são iguais, comparando a variância das médias do grupo à variância dentro dos grupos. A ANOVA de fator único permite essa análise sob a perspectiva de um único fator ou critério. A hipótese nula do teste afirma que todas as médias das populações são iguais, enquanto a hipótese alternativa afirma que pelo menos duas médias não são iguais (PRADO, 2014; TRIOLA, 1999).

As hipóteses podem ser representadas da seguinte forma:

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k,$$

H_1 : pelo menos duas médias não são iguais.

A variância entre os grupos é uma medida de variabilidade entre as médias amostrais de cada grupo e a média geral, denominada de *Soma dos Quadrados Entre os grupos* (SQE). Já a variância dentro dos grupos é uma estimativa da variação de cada um dos grupos em relação às respectivas médias, denominada de *Soma de Quadrados Dentro dos grupos* (SQD) (MCCLAVE, 2009; TRIOLA, 1999). SQE e SQD são ambas somas de quadrados e se dividirmos cada uma delas pelo correspondente número de graus de liberdade, obteremos o *Quadrado Médio Entre Grupos* (QME) e o *Quadrado Médio Dentro dos grupos* (QMD). De forma geral, os cálculos para a ANOVA fator único podem ser resumidos de acordo com a Tabela VI.1, conforme proposto por Walpole et al. (2009).

Tabela VI.1- Síntese ANOVA fator único

Fonte da Variação	Soma dos Quadrados	Graus de Liberdade ^a	Quadrado Médio	F calculado
Entre Grupos	SQE	$k - 1$	$QME = \frac{SQE}{k-1}$	$\frac{QME}{QMD}$
Dentro dos Grupos	SQD	$n - k$	$QMD = \frac{SQD}{n-k}$	
Total	SQT	$n - 1$		

a. Nota: k representa o número de amostras e n a soma dos tamanhos das amostras.

Fonte: Adaptado de Walpole et al. (2009).

Através da ANOVA obtêm-se a estatística de teste F que é medida pela razão entre QME e QMD. De acordo com Triola (1999), se os grupos têm médias iguais, a razão F tende a ficar próxima de 1, mas se as médias dos grupos não são iguais, a razão F tende a ser significativamente maior do que 1. Além disso, Bisquerra et al (2007) informa que o F calculado é contrastado com os valores teóricos das tabelas F de Snedecor. Logo se o valor de F calculado for maior que o F crítico tabelado, rejeita-se a hipótese nula de que não há diferença entre as médias dos grupos.

Entretanto, o teste F informará apenas se o modelo ajustado é significativamente melhor do que o modelo nulo. Em outras palavras, o teste da ANOVA informará apenas se alguma das médias é estatisticamente diferente. Para saber que grupos são diferentes e a magnitude dessas diferenças o pesquisador deve explorar os testes de comparações múltiplas (FIGUEIREDO FILHO, 2016; LEVIN et al., 2012).

Neste sentido, as comparações múltiplas apontam com precisão onde se encontram as diferenças médias significativas. Alguns métodos utilizam a abordagem de intervalos de confiança que avaliam se as diferenças entre as médias dos grupos são estatisticamente significativas diante do nível de significância especificado. Assim, para interpretação do resultado do teste, em geral, observam-se dois aspectos, o p-valor obtido e o intervalo de confiança resultante. Logo, para que as diferenças entre os grupos de médias sejam significativas é necessário que o p-valor resultante seja menor que o α estabelecido, assim como o valor zero não poderá estar inserido nos intervalos de confiança resultantes (BISQUERRA et al., 2007; MCCLAVE et al., 2009; WALPOLE et al., 2009).

Existem diversos métodos de comparações múltiplas, mas para este estudo utilizou-se o método LSD (*Least Significant Difference* - Diferença Mínima Significativa) (BISQUERRA et al., 2007; PINHEIRO et al., 2015). O método LSD para ser aplicado necessita de um F significativo, obtido através da ANOVA, além disso, este método foi escolhido pois pode ser utilizado tanto para tamanhos de amostras iguais, quanto para amostras com tamanhos diferentes.

VI.7. Conclusão

Os procedimentos apresentados no capítulo foram essenciais para o desenvolvimento do estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho. O delineamento metodológico presente na natureza da pesquisa proporcionou o direcionamento necessário para construção do questionário e consecução das outras etapas do estudo. Cabe mencionar também que ao apresentar a instituição analisada proporciona-se conhecer um pouco mais a população foco do estudo, permitindo assim uma aproximação entre o público alvo e seu ambiente de trabalho. Além disso, apresentaram-se também as metodologias e técnicas que serão utilizadas no próximo capítulo para análise dos resultados.

CAPÍTULO VII- Resultados e Discussão

VII.1. Introdução

Com os procedimentos metodológicos estabelecidos no capítulo anterior, este capítulo irá apresentar os resultados encontrados a partir da utilização do modelo de QVT elaborado e também responder a alguns dos objetivos propostos pelo estudo.

A princípio, será exposta a análise exploratória e o nível de satisfação com a QVT, observando-se a normalidade dos dados. Em seguida, apresenta-se também a análise de consistência interna do questionário através dos resultados do coeficiente Alfa de Cronbach. Além disso, serão analisados e discutidos os resultados encontrados em cada uma das dimensões do modelo.

Por fim, apresenta-se um estudo de correlação entre as variáveis QVT, Renda, Tempo de Serviço e Escolaridade com a verificação dos diagramas de dispersão. Apresenta-se também a análise de variância-ANOVA fator único da QVT em relação ao nível de Escolaridade dos servidores, seguido dos processos de comparações múltiplas pelo método DMS (Diferença Mínima Significativa).

VII.2. Análise exploratória

Inicialmente realizou-se uma análise exploratória com o objetivo de verificar a distribuição de frequências para cada uma das perguntas envolvidas, verificando a frequência observada, frequência percentual e acumulada de cada uma delas. Ademais, o mesmo procedimento foi adotado na análise das variáveis Escolaridade, Tempo de Serviço e Renda. Estes processos foram concretizados para essas variáveis com o intuito de posteriormente realizar-se a análise de correlação e a verificação da hipótese de que estes fatores têm correlação com a QVT dos servidores.

Após essa primeira etapa, obteve-se o histograma da Qualidade de Vida geral, conforme Figura VII.1. Com o histograma é possível observar que a média de QVT da população dos 66 servidores respondentes foi 4,88 e o desvio padrão de 0,84, indicando que os dados tendem a estar próximos da média, ou seja, que os indivíduos possuem um índice de QVT próximo uns dos outros.

Além disso, outro gráfico utilizado para avaliar a normalidade de uma variável é o gráfico Quantil-Quantil, ou Q-Q Plot, conforme pode ser observado através da Figura VII.2. Neste gráfico, o eixo horizontal apresenta os valores observados da variável QVT, e no eixo vertical, os valores esperados caso a variável tenha distribuição Normal. Verifica-se que há uma boa aderência dos dados à reta de referência apresentada, indicando a possível normalidade dos dados.

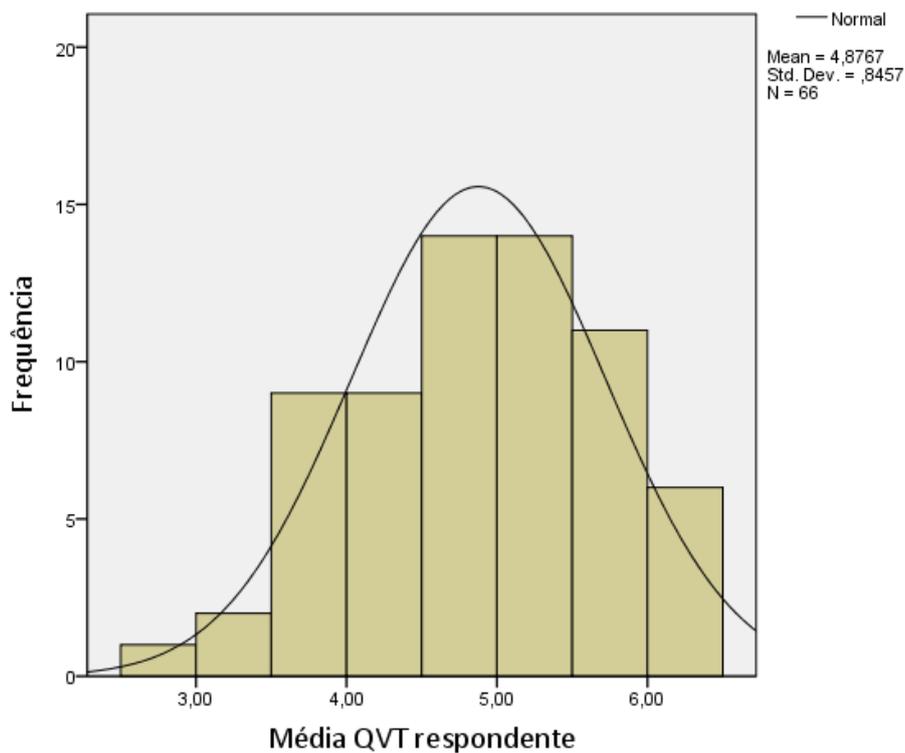


Figura VII.1: Histograma do Nível de Satisfação geral com a QVT.

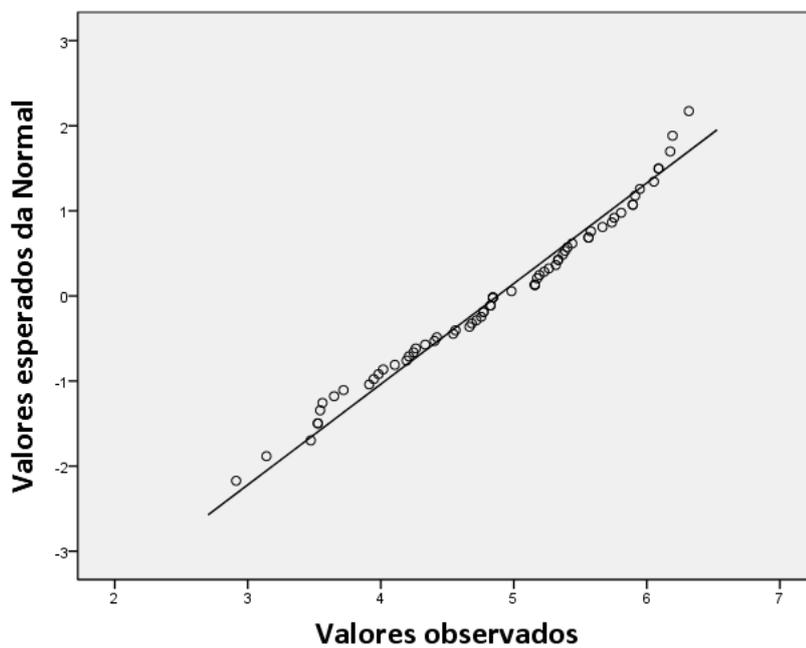


Figura VII.2: Q-Q plot QVT.

Todavia, para confirmação efetiva da normalidade dos dados foram realizados dois testes, Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk, por meio do pacote estatístico SPSS. Os testes foram realizados considerando grau de confiança de 95% (nível de significância de 5%). Os resultados estão apresentados na Tabela VII.1. Para os testes Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk, o p-

valor foi 0,099 e 0,128, respectivamente. Pode-se admitir que o conjunto de dados em questão tem distribuição Normal pois a significância obtida é maior do que 0,05.

Tabela VII.1 - Testes de normalidade.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estatística	Graus de liberdade	p-valor	Estatística	Graus de liberdade	p-valor
Média QVT respondente	0,100	66	0,099	0,971	66	0,128

a. Correção de Lilliefors

VII.3. Nível de satisfação com a QVT

Com os resultados do questionário aplicado foi possível obter o nível de satisfação com a QVT em cada uma das nove dimensões do modelo. A única dimensão que apresentou QVT **Satisfatória** foi Trabalho e Vida Social (5,90), demonstrando alto nível de satisfação neste aspecto. As dimensões Aspectos Laborais (4,92), Integração Social e Condições Psicológicas (5,18), Relações Socioprofissionais (4,77), Condições de Trabalho (5,31) e Relevância Social do Trabalho (5,44) apresentaram QVT **Moderada**.

Já as dimensões Análise Salarial (4,23), Oportunidades de Carreira (4,22) e Abordagem Organizacional (3,98) receberam os menores índices, mas todas se situaram na escala estabelecida como QVT **Neutra**, evidenciando que precisam de maior atenção e devem ser tratadas como prioridade nas políticas de QVT da instituição. Percebe-se que não houve nenhuma dimensão classificada como QVT em situação **Precária** ou de **Risco**, conforme pode ser observado na Figura VII.3.

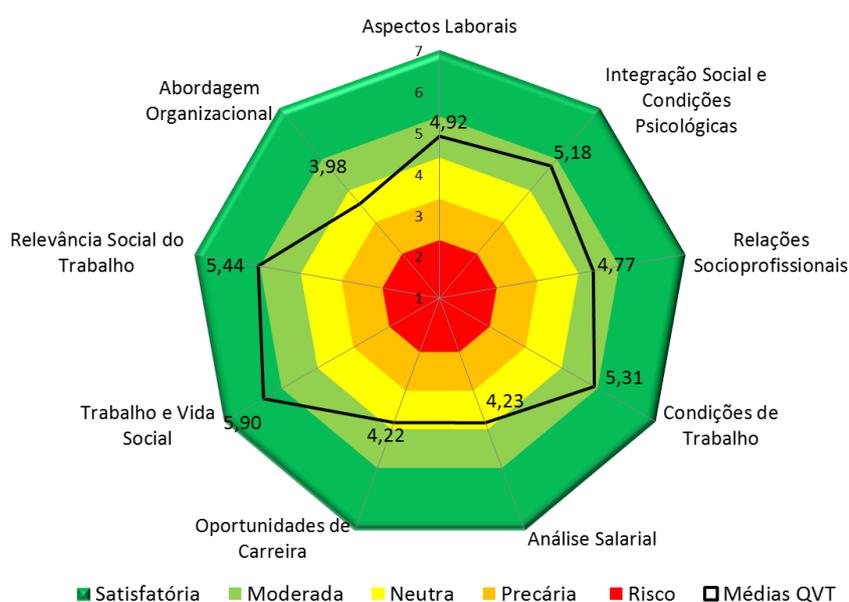


Figura VII.3: Nível de Satisfação com a QVT.

A partir dos índices obtidos pelas médias de cada dimensão, foi apurada a média geral que representa o nível de satisfação total com a QVT, correspondente a 4,88. Este valor se situa no intervalo de QVT **Moderada**, conforme escala estabelecida. Aliado a isto temos a linha que intercepta o gráfico nos valores correspondentes aos índices médios de cada dimensão diante da escala Likert de sete pontos utilizada.

Já a Figura VII.4 apresenta os resultados em ordem crescente do nível de satisfação para cada dimensão. Observando o gráfico de cima para baixo, temos Abordagem Organizacional com o pior resultado do estudo de 3,98. Na outra extremidade temos a dimensão Trabalho e Vida Social com o maior índice do estudo de 5,90. De forma geral o resultado encontrado demonstra um bom nível de satisfação com QVT na instituição.

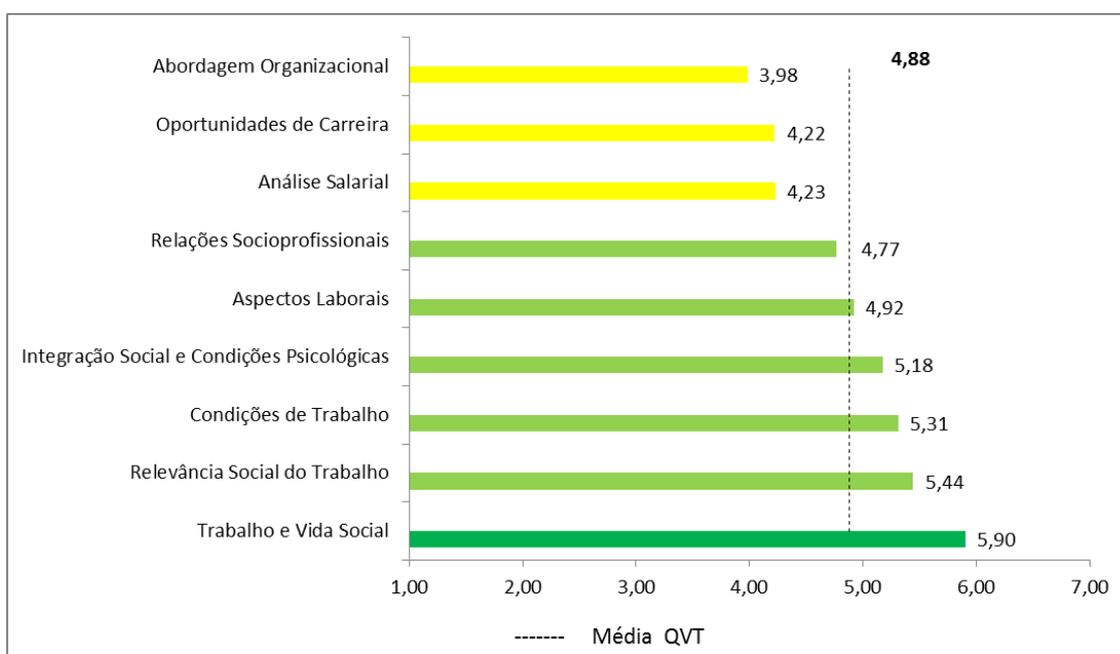


Figura VII.4: Nível de Satisfação com a QVT.

VII.4. Resultado do Alfa de Cronbach

Através da tabulação dos dados, foi possível verificar a confiabilidade do instrumento conforme pode ser observado na Tabela VII.2. Analisando a referida tabela, percebemos que apenas a dimensão Trabalho e Vida Social apresenta um $\alpha = 0,567$ considerado baixo. Isto se deve ao fato de haver pouca variabilidade nas respostas dos itens relativos à dimensão apresentada. Ademais, tais itens são influenciados fortemente pela percepção satisfatória dos respondentes em relação aos aspectos *convívio familiar* e *tempo para lazer* presentes na dimensão, assim como pela subjetividade natural inerente aos processos de avaliação. No entanto, quando analisamos o instrumento por completo obtemos um $\alpha = 0,956$, o que lhe garante uma consistência interna muito alta e a confiabilidade para futuras aplicações.

Tabela VII.2 – Resultado da análise de confiabilidade do instrumento

Dimensão	Alfa	Confiabilidade
Aspectos Laborais	0,890	Alta
Integração Social e Condições Psicológicas	0,901	Muito alta
Relações Socioprofissionais	0,812	Alta
Condições de Trabalho	0,808	Alta
Análise Salarial	0,784	Alta
Oportunidades de Carreira	0,910	Muito alta
Trabalho e Vida Social	0,567	Baixa
Relevância Social do Trabalho	0,801	Alta
Abordagem Organizacional	0,855	Alta
α do Instrumento	0,956	Muito alta

VII.5. Análise das Dimensões

VII.5.1. D1 - Aspectos Laborais

Através das proposições P1 a P10, os sete aspectos constituintes desta dimensão foram avaliados, sendo eles: *autonomia, variedade de habilidades, quantidade e qualidade de informações, execução de tarefas completas, planejamento do trabalho, fluxo, sobrecarga e rotina do trabalho, e por fim feedback*. No geral a dimensão D1 apresentou média de 4,92, caracterizando-se como QVT **moderada**.

A proposição P2 apresentou o melhor índice e as proposições P4 e P9 apresentaram os menores índices da dimensão, conforme Figura VII.5. A legenda das proposições pode ser observada no Quadro VII.1. Em relação a P2, que representa o indicador *variedade de habilidades*, a QVT é **satisfatória**, demonstrando que os servidores se sentem confortáveis na utilização de suas habilidades na execução de suas tarefas.

Porém, nas proposições P4 e P9, a QVT constatada é **neutra**, e da forma como foram avaliadas as duas, os resultados observados podem ser traduzidos em possíveis problemas de comunicação já que a P4 é representada pelo indicador *quantidade e qualidade de informações* e a P9 representa *feedback*. Neste sentido, para que a instituição possa melhorar ainda mais o índice de QVT na dimensão D1-Aspectos Laborais, pode-se lançar mão de ferramentas e processos que diminuam os ruídos na comunicação e promovam uma comunicação interna mais eficaz.

De acordo com Paixão (2012), uma comunicação efetiva impacta de forma positiva no desempenho dos funcionários da empresa. Toda organização de grande ou de pequeno porte deve dar atenção aos seus funcionários. Eles precisam conhecer os objetivos pelos quais trabalham e o que podem fazer para ajudar a empresa a alcançá-los. Isso proporciona não só um ambiente de trabalho mais harmônico, mas também pessoas mais produtivas. Assim, uma boa comunicação estimula o funcionário a se motivar na otimização de seu desempenho individual.

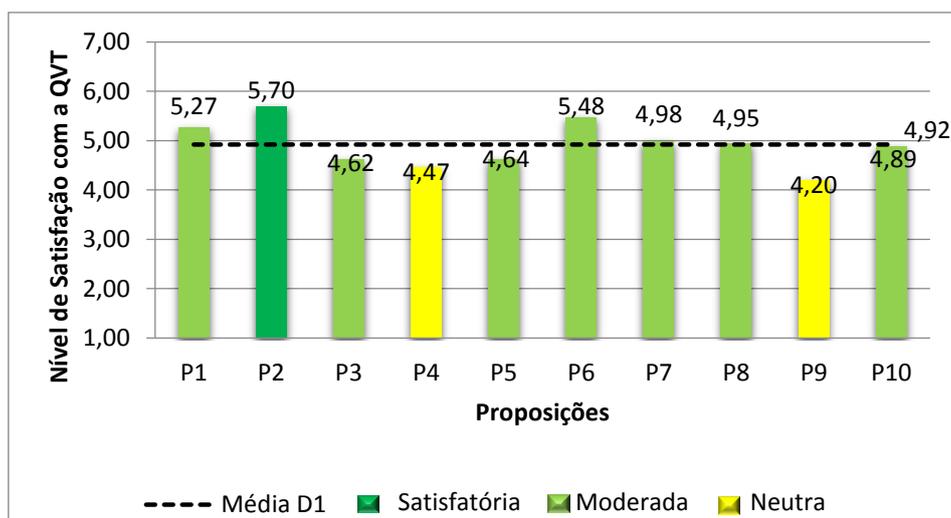


Figura VII.5: Nível de Satisfação com a QVT na dimensão D1- Aspectos Laborais.

D1-ASPECTOS LABORAIS
P1- Quanto à autonomia que possui no trabalho, como se sente?
P2- Como se sente em relação à utilização de habilidades diversas no trabalho?
P3- Como se sente em relação à quantidade de informações que recebe para realização do trabalho?
P4- Como se sente em relação à qualidade de informações que recebe para realização do trabalho?
P5- Quando realiza suas rotinas de trabalho, percebe todo um trabalho concluído, sem a necessidade de etapas adicionais?
P6- Na realização do seu trabalho você é responsável pelo planejamento e execução?
P7- Está satisfeito com a quantidade de trabalho?
P8- Está satisfeito com a frequência com que recebe novos trabalhos?
P9- Quanto ao <i>feedback</i> recebido sobre suas tarefas, como se sente?
P10- Como se sente em relação à rotina de trabalho?

Quadro VII.1: Proposições dimensão D1- Aspectos Laborais.

VII.5.2. D2 - Integração Social e Condições Psicológicas

Esta dimensão engloba os aspectos *ausência de preconceitos e discriminação, apoio social, igualdade social, companheirismo e comprometimento, mobilidade social e valorização, transparência e confiança, e por fim autoestima e autorrealização.*

Destacam-se de forma positiva nesta dimensão as proposições P11, P12 e P20, que obtiveram índice de QVT **satisfatória**, conforme Figura VII.6. A legenda das proposições pode ser observada no Quadro VII.2. As proposições P11 e P12 são ligadas aos aspectos de *ausência de preconceitos e discriminação, e apoio social*, e os índices obtidos nelas sugerem que existe um forte sentimento de respeito entre os servidores, assim como a percepção pela maioria da inexistência de discriminação social, racial, religiosa e sexual no trabalho. Além disso, a proposição P20 nos revela que existe uma forte sensação de autoestima no grupo.

Esta dimensão apresentou índice médio de satisfação com a QVT de 5,18, ou seja, **moderado**. Entretanto, duas proposições nesta dimensão, P18 e P19, de QVT **neutra**, podem ser consideradas críticas para a instituição já que seus índices estão abaixo da média e revelam certa insatisfação por parte dos trabalhadores. Através da análise das respostas das proposições P18 e P19, é percebido um desconforto em relação à transparência da chefia no trabalho e consequentemente isto se traduz na ausência de confiança entre chefia e servidores.

Importante observar que isto se reflete também na questão do trabalho em equipe abordado pela proposição P17. O resultado da proposição foi 4,71, **moderado**, entretanto, observou-se que nem todos os servidores estão satisfeitos e que a individualidade nas relações de trabalho podem interferir negativamente nos resultados da instituição e no bem-estar dos servidores.

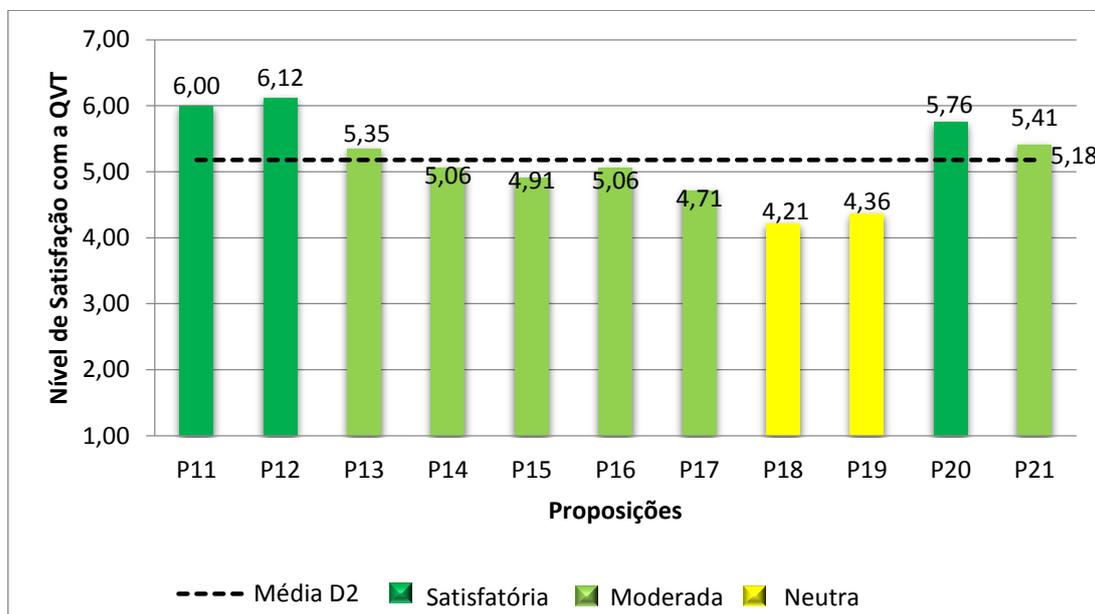


Figura VII.6: Nível de Satisfação com a QVT na dimensão D2- Integração Social e Condições Psicológicas.

D2-INTEGRAÇÃO SOCIAL E CONDIÇÕES PSICOLÓGICAS
P11- Em relação à discriminação social, racial, religiosa e sexual no trabalho, como você se sente?
P12- Em relação ao seu relacionamento com colegas no trabalho, como você se sente?
P13- Em relação ao seu relacionamento com a chefia no trabalho, como você se sente?
P14- Em relação ao comprometimento de seus colegas com o trabalho, como você se sente?
P15- O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho?
P16- Está satisfeito com o relacionamento entre chefes e servidores no setor de trabalho?
P17- Os servidores gostam de trabalhar em equipe?
P18- Os chefes são transparentes perante os servidores?
P19- Existe confiança no relacionamento entre chefes e servidores?
P20- Como se sente em relação a sua autoestima?
P21- Quanto à autorrealização em sua vida profissional, como se sente?

Quadro VII.2: Proposições dimensão D2- Integração Social e Condições Psicológicas.

Enfim, para elevar os índices de QVT nesta dimensão, a instituição deve assegurar que as relações do ambiente de trabalhos sejam pautadas em princípios morais e éticos. De acordo com Fischer e Novelli (2008), a confiança refere-se a crenças e valores de probidade que permeiam as relações em um ambiente organizacional. Essa crença fundamenta-se em que o comportamento das pessoas que o integram são aqueles baseados nesses princípios. Além disso, ainda segundo os autores, para a criação de um ambiente de interesses compartilhados e menores riscos associados à frustração da confiança, as relações interpessoais devem ocorrer num campo de igualdade entre os atores, sejam eles chefias ou subordinados.

VII.5.3. D3 – Relações Socioprofissionais

Os aspectos constituintes desta dimensão foram três: *livre expressão, privacidade, e possibilidade de recurso*. Através das proposições P22 a P25 esses aspectos foram apurados de acordo com a percepção dos trabalhadores e podem ser observados na Figura VII.7, assim como a legenda das proposições pode ser visualizada no Quadro VII.3.

No geral a instituição apresenta um bom índice de QVT nesta dimensão, principalmente no que se refere às proposições P22 e P23, que avaliam a livre expressão no ambiente de trabalho e o respeito à privacidade respectivamente. Apesar disso, as proposições P24 e P25, revelaram que existe certa sensação de desconforto por parte dos servidores ao expor suas opiniões à chefia, além de que existe a percepção de que alguns direitos dos trabalhadores não estão sendo cumpridos pela instituição.

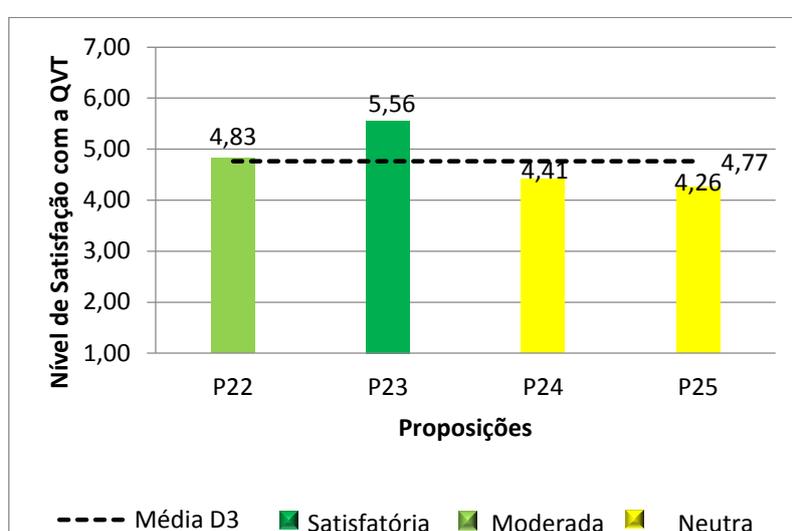


Figura VII.7: Nível de Satisfação com a QVT na dimensão D3- Relações Socioprofissionais.

D3- RELAÇÕES SOCIOPROFISSIONAIS
P22- Está satisfeito com a oportunidade dar suas opiniões no trabalho?
P23- Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?
P24- Os servidores se sentem à vontade para expor suas opiniões, sem medo de ser 'perseguido'?
P25- Os direitos dos servidores são respeitados e cumpridos à risca pela instituição?

Quadro VII.3: Proposições dimensão D3- Relações Socioprofissionais.

Nota-se que, apesar de nessa dimensão a QVT apresentar um índice **moderado** de 4,77, é possível melhorar ainda mais, com ações que estimulem a comunicação para que esta seja efetiva e para que se diminuam as barreiras existentes entre os servidores. Além disso, é possível reverter a percepção desconfortável em relação ao cumprimento dos direitos dos trabalhadores com atos que sejam mais transparentes. Nesse sentido, é importante frisar a relevância do princípio da publicidade, que de acordo com Horvath (2011), traz ampla clareza e ausência de segredos no desenvolvimento da atividade pública. A administração pública deve sempre atuar em conformidade com os preceitos de visibilidade e publicidade de seus atos em todos os âmbitos de atividades.

VII.5.4. D4 – Condições de Trabalho

Esta dimensão é representada pelos seguintes aspectos: *recursos materiais e tecnologia, ergonomia do ambiente, horários e carga de trabalho, e biológico*. Das nove proposições relativas a esses aspectos, merece destaque a P33, ligada ao indicador de ergonomia do ambiente que avaliou as condições de limpeza e higiene do ambiente, apresentado índice de QVT de 5,85, conforme pode ser observado na Figura VII.8. A legenda das proposições pode ser observada no Quadro VII.4.

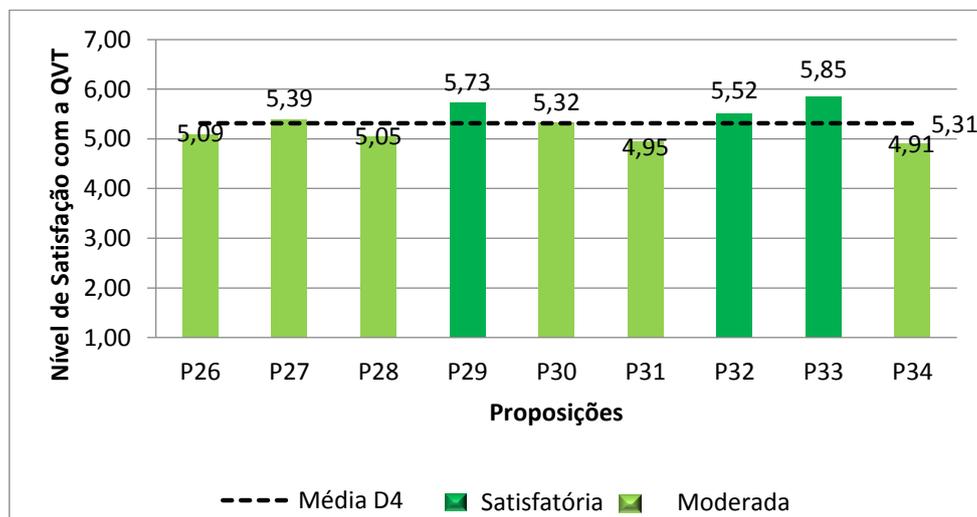


Figura VII.8: Nível de Satisfação com a QVT na dimensão D4- Condições de Trabalho.

D4-CONDIÇÕES DE TRABALHO
P26- Em relação ao uso da tecnologia que você faz no trabalho, como você se sente?
P27- A iluminação e ventilação da sua área de trabalho são adequadas à execução de suas atividades?
P28- Como se sente em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa?
P29- O tempo disponível da jornada de trabalho diária é suficiente para realização de suas atividades?
P30- Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?
P31- Como se sente em relação ao estresse causado pela jornada de trabalho diária?
P32- A mobília (cadeira, mesas, etc.) é adequada para realização de suas atividades?
P33- Em seu local de trabalho existem limpeza e higiene adequadas?
P34- Quanto à dor e desconforto ocasionado pelo trabalho?

Quadro VII.4: Proposições dimensão D4- Condições de Trabalho.

Essa dimensão foi a terceira melhor avaliada em todo o estudo e obteve média de 5,31, que na escala elaborada é considerada **moderada**, no entanto ele está no limiar para se tornar **satisfatória**. Cabe mencionar também que a proposição P34, que avaliava a dor e o desconforto no ambiente de trabalho, recebeu uma avaliação inferior às outras proposições nessa dimensão na percepção dos trabalhadores. Entretanto, a avaliação neste quesito ainda foi muito boa, assim como todas as outras proposições avaliadas na dimensão D4- Condições de Trabalho.

Com a QVT **moderada** nessa dimensão, recomenda-se que a instituição mantenha as ações que estão propiciando esse resultado. Cabe mencionar também que para a manutenção desse bem-estar é necessário estar atento, entre outros fatores, às atividades operacionais que envolvam movimentos repetitivos, jornadas prolongadas, ausência de pausas periódicas, exigência de posturas desconfortáveis por tempo prolongado, ritmo intenso de trabalho,

ambiente estressante de cobranças de metas e falta de reconhecimento profissional, além da constatação da existência de equipamentos e instrumentos de trabalho inadequados (BRASIL, 2012).

VII.5.5. D5 – Análise Salarial

A dimensão D5 – Análise Salarial refere-se à remuneração paga pelo trabalho realizado e é formada pelos aspectos *compensação justa e adequada* e *equidade salarial*, relativos às proposições P35 a P38, conforme pode ser observado na Figura VII.9. Adicionalmente, a legenda das proposições pode ser observada no Quadro VII.5.

O índice de QVT apurado na dimensão foi 4,23, o que se traduz em QVT **neutra**. A princípio poderia se pensar que esta dimensão seria a pior avaliada, supondo que a questão da remuneração é a mais importante para um servidor. No entanto, como já foi discutido, a QVT é formada por inúmeros fatores e para este grupo de trabalhadores os aspectos relacionados a esta dimensão não foram necessariamente os mais preponderantes.

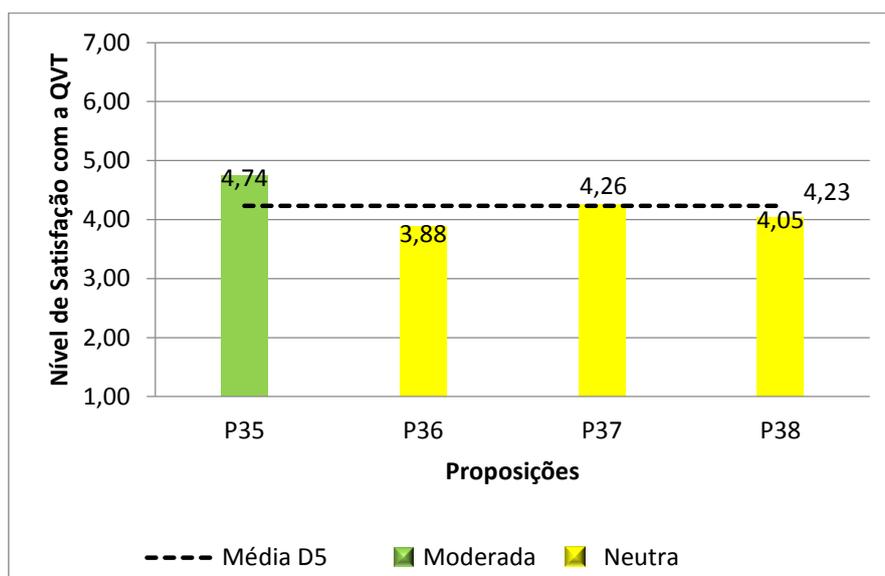


Figura VII.9: Nível de Satisfação com a QVT na dimensão D5- Análise Salarial.

D5-ANÁLISE SALARIAL
P35- Os salários pagos são adequados as suas necessidades básicas e ao sustento de seus dependentes e família?
P36- Você considera que existe equidade no pagamento de salários a funções semelhantes na instituição?
P37- Os salários pagos pela instituição são compatíveis com as atribuições desempenhadas pelos servidores?
P38- Os salários pagos na instituição estão de acordo com a média de salários paga para as mesmas funções em instituições similares?

Quadro VII.5: Proposições dimensão D5- Análise Salarial.

Apesar de ter sido obtido um resultado de QVT **neutra** nas proposições P36, P37 e P38, a classificação **moderada** na P35, demonstra que existe uma sensação de satisfação e reconhecimento de que os salários pagos de certa forma atendem ao sustento do servidor. É

claro que qualquer trabalhador desejaria receber mais, e esta é uma demanda apontada por alguns, no entanto no serviço público em geral não se concede uma remuneração de acordo com a produtividade ou desempenho, pois as remunerações são ajustadas conforme os planos de cargos e carreiras de cada órgão. Diante disso, os salários pagos estão atrelados a fatores externos ao ambiente organizacional do servidor, como no caso dessa pesquisa, dependendo assim da política econômica, lei específica e acordos coletivos, não cabendo à instituição o poder de ajustar sua própria política de remuneração.

Apesar disso, Oliveira (2008) revela que o salário é apenas um meio e não um fim. A remuneração recebida pelo trabalhador não é fator de motivação quando analisada isoladamente, pois a simples troca de produção por salário não gera satisfação ao empregado. Ou seja, é uma recompensa justa pelo seu trabalho, a partir da qual o empregado busca garantir os recursos necessários para sua sobrevivência.

Como os dados parecem apontar, os salários não são os únicos fatores de motivação e satisfação no trabalho. Diante disso, a instituição analisada deve trabalhar agregando benefícios de valores não monetários para elevar a QVT, implementando ações de valorização e reconhecimento do trabalho desempenhado pelos servidores.

VII.5.6. D6 – Oportunidades de Carreira

As proposições em conjunto avaliaram os aspectos *oportunidade de expansão na carreira, desenvolvimento, incentivos e investimentos em cursos*. Pelo que foi analisado e de acordo com a proposição P40, os servidores se sentem estimulados a utilizar seus conhecimentos e habilidades no desenvolvimento de suas atividades. Entretanto, percebe-se certa insatisfação quanto à capacitação fornecida pela instituição, seja através de cursos complementares ou investimentos em cursos de graduação ou pós-graduação, quando analisamos as proposições P41, P42 e P43. Isso impacta também na percepção do trabalhador quanto sua possibilidade de crescimento na instituição, conforme proposição P39 com média 4,0 visualizada na Figura VII.10. A legenda das proposições pode ser observada no Quadro VII.6.

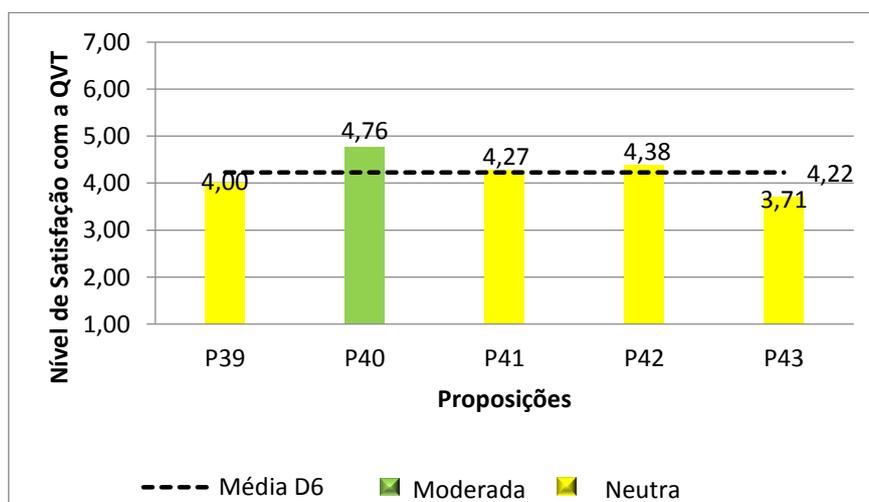


Figura VII.10: Nível de Satisfação com a QVT na dimensão D6- Oportunidades de Carreira.

D6-OPORTUNIDADES DE CARREIRA
P39- Existem as mesmas chances de crescimento profissional para todos os servidores na instituição?
P40- A instituição estimula a continuidade dos estudos dos seus servidores?
P41- Existe uma preocupação da instituição com o desenvolvimento profissional dos servidores?
P42- Existe uma preocupação da instituição com a capacitação dos servidores para o desenvolvimento de suas atividades?
P43- Está satisfeito com a frequência com que se capacita na instituição?

Quadro VII.6: Proposições dimensão D6- Oportunidades de Carreira.

A dimensão D6 - Oportunidade de Carreira foi a segunda com a pior classificação no estudo, recebendo média de 4,22, considerada **neutra**. Dentre as cinco proposições avaliadas, quatro obtiveram resultados neutros, apenas a P40 foi classificada como **moderada**.

Nesse contexto, Clemente e Dias (2013) informam que, devido à evolução das organizações, é necessário que os servidores obtenham novas fontes de conhecimentos e de experiências e procurem aprender pelos próprios meios, mas também em conjunto com os proporcionados pela organização. Dessa forma, nas instituições o aprendizado e a informação tornam-se extremamente relevantes porque constituem o meio para manter e elevar o resultado esperado no médio e longo prazo.

VII.5.7. D7 – Trabalho e Vida Social

Os dois aspectos constituintes desta dimensão, *convívio familiar e tempo para lazer*, se situaram na zona de QVT estabelecida como **satisfatória**. Conforme Figura VII.11, esta dimensão foi a que apresentou o maior índice de QVT do estudo, 5,90. Pode-se inferir ainda a partir dos aspectos que a rotina de trabalho não tem peso negativo no que diz respeito ao convívio familiar e também não interfere negativamente nas atividades de lazer para esses trabalhadores. Adicionalmente, a legenda das proposições pode ser observada no Quadro VII.7.

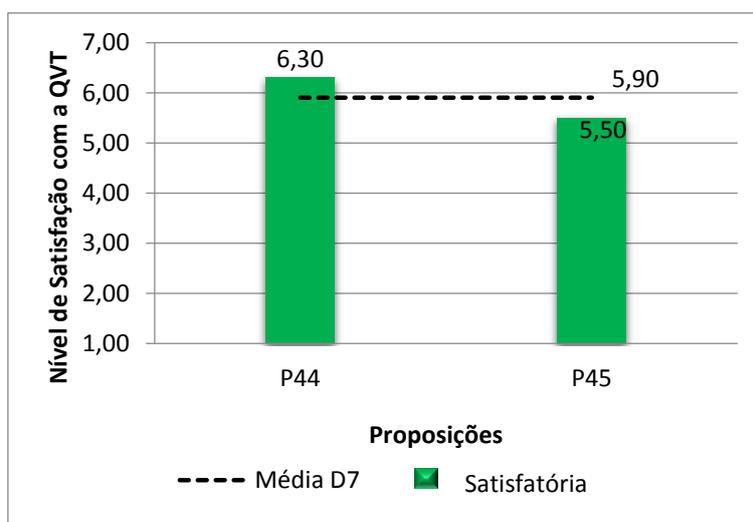


Figura VII.11: Nível de Satisfação com a QVT na dimensão D7- Trabalho e Vida Social.

D7-TRABALHO E VIDA SOCIAL
P44- Ao chegar em casa, após um dia de trabalho, você se relaciona bem com sua família?
P45- O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?

Quadro VII.7: Proposições dimensão D7- Trabalho e Vida Social.

Cabe destacar que à época do estudo o regime de trabalho vigente, em especial dos servidores administrativos, contava com uma carga horária flexibilizada de 30 horas semanais, ou seja, 6 horas diárias ininterruptas, de segunda a sexta-feira. Esse resultado satisfatório da dimensão ganha respaldo na visão de Vignoli (2010), pois, de acordo com a autora, a jornada de trabalho flexibilizada permite ao trabalhador realizar atividades complementares essenciais ao desenvolvimento da personalidade do ser humano, quais sejam, o convívio familiar, atividade recreativas, culturais, políticas, cívicas e sindicais, entre outras. Dessa forma, o trabalhador eleva o nível de sua existência, tornando-a mais diversificada e atrativa. Por outro lado, aprimora conhecimentos, estendendo as possibilidades de ascensão social e profissional.

Ferreira (2011) informa que, apesar da ideia do tempo de trabalho aparecer normalmente associada a uma queixa dos trabalhadores de diminuição de tempo com a família, se o ambiente organizacional reproduzir os aspectos positivos vivenciados no contexto familiar e outras esferas sociais, provavelmente não ocorrerá tanta insatisfação. Nessa perspectiva, o contexto organizacional é grande produtor de Qualidade de Vida no Trabalho quando reproduz esses aspectos benéficos que caracterizam a vida em família, assim pode-se inferir que o ambiente de trabalho da instituição analisada e o resultado encontrado neste estudo se assemelham a essa perspectiva definida pelo autor.

VII.5.8. D8 – Relevância Social do Trabalho

Nesta dimensão foram avaliados os aspectos *orgulho e prestígio do trabalho, integração comunitária, imagem institucional e responsabilidade social*. O melhor resultado da dimensão, 5,97, foi observado, conforme Figura VII.12, na proposição P49 que avalia o quanto a instituição é importante para a comunidade local na percepção dos trabalhadores. Todos os outros aspectos foram bem avaliados pelos servidores com classificações **moderadas** ou **satisfatórias**. Adicionalmente, a legenda das proposições pode ser observada no Quadro VII.8.

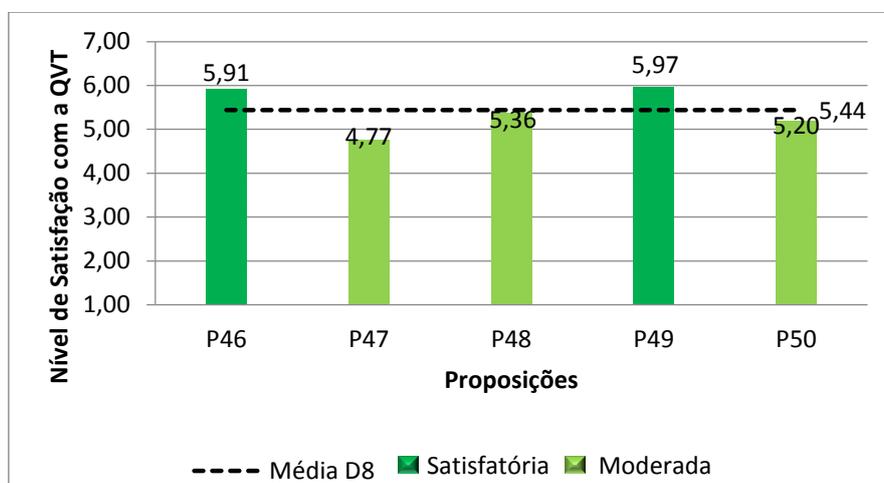


Figura VII.12: Nível de Satisfação com a QVT na dimensão D8- Relevância Social do Trabalho.

D8-RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO
P46- Se sente orgulhoso por trabalhar para esta instituição?
P47- O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que a instituição oferece?
P48- A instituição é bem vista pela comunidade local?
P49- A instituição é importante para a comunidade local?
P50- A instituição traz desenvolvimento para a comunidade local?

Quadro VII.8: Proposições dimensão D8- Relevância Social do Trabalho.

O segundo melhor resultado do estudo foi obtido nesta dimensão, com índice de QVT de 5,44 localizada na zona de QVT **moderada**. Esses resultados demonstram a percepção favorável que os servidores têm sobre o papel da instituição perante a comunidade e também o orgulho que sentem por fazer parte deste grupo. Os resultados encontrados tem respaldo em Oliveira et. al (2014), que informa que a gestão baseada em princípios responsáveis não só cumpre suas obrigações legais, como vai além. Tem por premissa relações éticas e transparentes, ganhando assim condições de manter o melhor relacionamento com todos os quais se relaciona: clientes, fornecedores, parceiros e funcionários. Ou seja, as organizações que estão investindo na responsabilidade social e no diálogo, seguido de posturas éticas, vêm conquistando o mercado e também, admiração e respeito da sociedade.

VII.5.9. D9 – Abordagem Organizacional

Foram avaliados os aspectos *interferência dos procedimentos burocráticos, cultura institucional, gestão participativa, normas e procedimentos, avaliação de desempenho, objetivos institucionais e quantidade de pessoal*. Em todas as proposições da dimensão os servidores revelaram sua insatisfação, como pode ser observado analisando-se a Figura VII.13. A legenda das proposições pode ser observada no Quadro VII.9.

Dentre as proposições analisadas, destaca-se a P53 que avalia a participação dos servidores nas decisões organizacionais da instituição, esta obteve o menor resultado de todo o questionário, com o índice de 3,58, ficando muito próxima de tornar-se **precária**. Das nove dimensões elaboradas no estudo, a Abordagem Organizacional apresentou o resultado mais crítico, QVT **neutra** com índice 3,98.

Os aspectos presentes nesta dimensão estão essencialmente ligados à cultura organizacional da instituição, que conseqüentemente interferem na QVT percebida pelos trabalhadores. Ou seja, são fundamentalmente os valores, a filosofia da empresa, sua missão, o clima participativo e as perspectivas concretas de desenvolvimento pessoal que criam a identificação entre organização e servidor (FIRMINO et al., 2016; MATOS, 1997; TOLFO; SILVA; LUNA, 2009).

Portanto, é importante que a organização analise os elementos constituintes da sua cultura para que possa intervir de forma a proporcionar uma mudança efetiva e essencial diante do resultado encontrado. Em relação às conseqüências da mudança para a organização, Lima e Bressan (2003) destacam a melhoria dos processos e da eficácia organizacional, o aumento da sustentabilidade institucional, bem como sua capacidade de responder com mais perspicácia às demandas do ambiente. Quanto às conseqüências da mudança para as pessoas, destacam-se a influência na lealdade, no comprometimento, no estresse, nas taxas de rotatividade, na satisfação e na motivação pessoal.

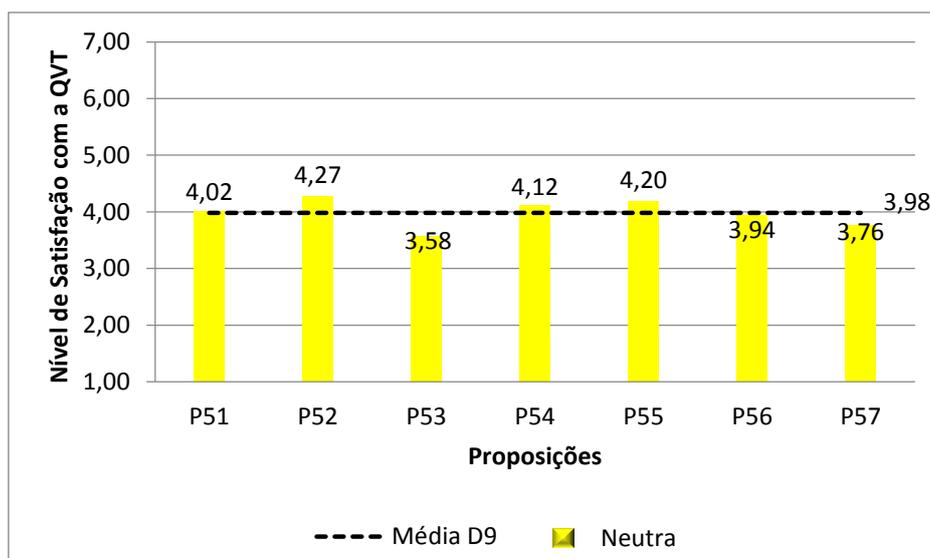


Figura VII.13: Nível de Satisfação com a QVT na dimensão D9- Abordagem Organizacional.

D9-ABORDAGEM ORGANIZACIONAL
P51- Quanto à interferência dos procedimentos burocráticos na qualidade do seu trabalho?
P52- A cultura da instituição tem valores compatíveis com seus valores pessoais?
P53- Quanto à participação dos servidores nas decisões organizacionais da instituição?
P54- Quanto às normas e procedimentos da instituição, elas são claras e acessíveis a todos os servidores?
P55- Você está satisfeito com a forma de avaliação de desempenho adotada pela instituição?
P56- Quanto ao conhecimento dos objetivos institucionais pelos servidores, como se sente?
P57- Quanto à quantidade de servidores para o desempenho das atividades da instituição, como se sente?

Quadro VII.9: Proposições dimensão D9- Relevância Social do Trabalho.

Cabe mencionar que esta última dimensão foi construída com o intuito de englobar aspectos relevantes para administração pública que foram ignorados pelos modelos presentes na literatura. Sem os aspectos presentes nessa dimensão e utilizando-se somente os modelos já existentes não teríamos encontrado o resultado crítico observado, conseqüentemente teríamos um melhor índice geral de QVT, porém sem constatar a insatisfação tão presente nos aspectos demonstrados nesta dimensão do estudo.

VII.6. Análise da correlação

Nesse estudo, um dos objetivos foi o de realizar uma análise da correlação dos fatores Escolaridade, Renda e Tempo de Serviço, verificando seu grau de relacionamento com a QVT

através do coeficiente de correlação de Pearson. Dessa forma, uma primeira abordagem utilizada foi a elaboração dos diagramas de dispersão, que permitem visualizar o grau de associação entre as variáveis e a tendência de variação conjunta que exibem. Assim, apresenta-se na Figura VII.14 o diagrama de dispersão entre a QVT e o Tempo de Serviço, entre a QVT e a Renda, e por fim entre a QVT e a Escolaridade.

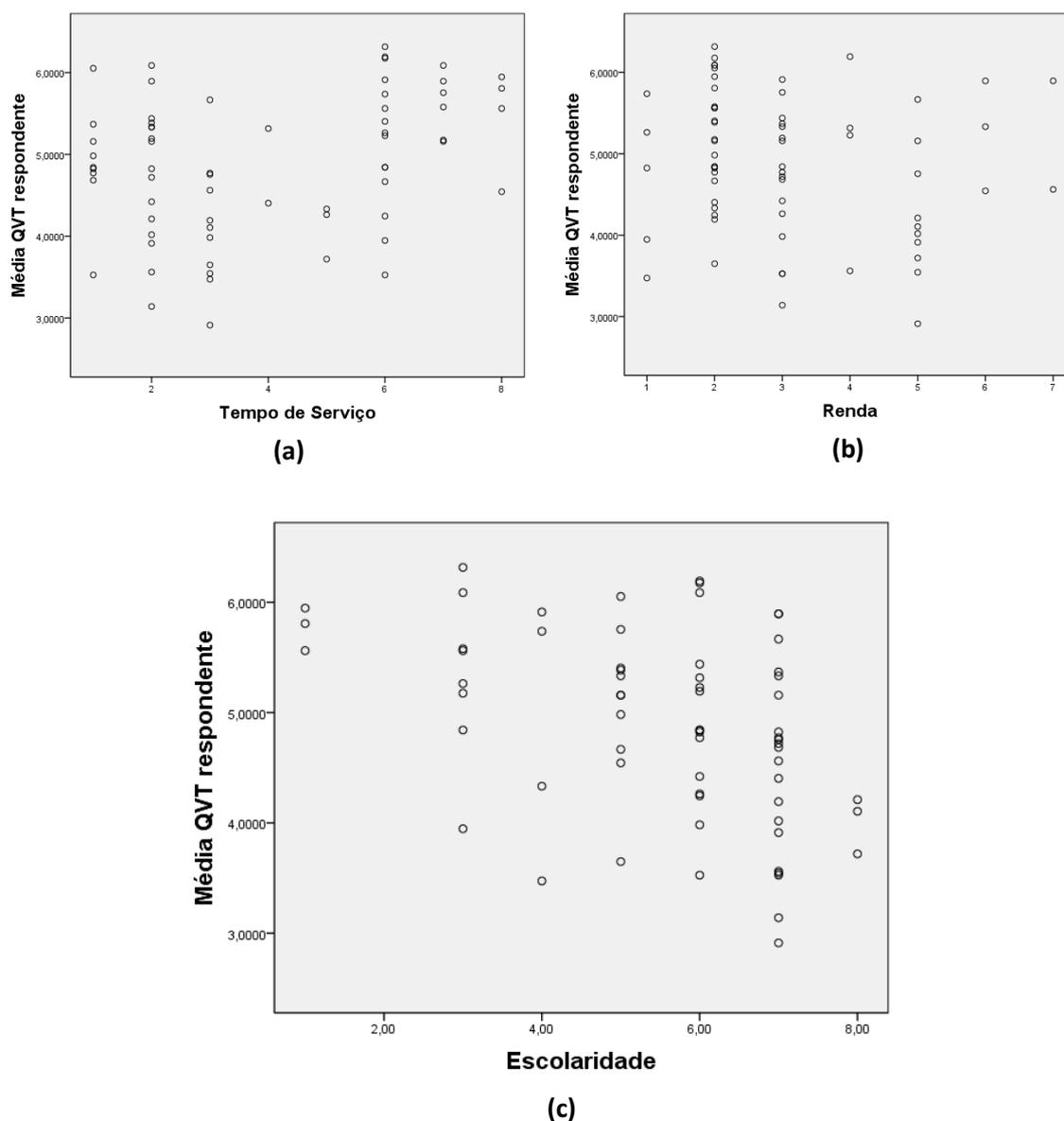


Figura VII.14: Diagrama de dispersão entre QVT e Tempo de Serviço (a), QVT e Renda (b), e QVT e Escolaridade (c).

Através da visualização da Figura VII.14, as variáveis Tempo de Serviço e Renda parecem não interferir na QVT. Entretanto, ao analisarmos o diagrama de dispersão entre QVT e Escolaridade, é possível perceber que indivíduos com maior Escolaridade tendem a ter menor QVT. Ademais, como as conclusões tiradas de diagramas de dispersão tendem a ser subjetivas, para confirmação efetiva das correlações entre essas variáveis, procedeu-se a análise através do *software* estatístico SPSS com base no coeficiente de correlação de Pearson, conforme pode ser observado na Tabela VII.3.

Tabela VII.3 – Correlações entre QVT , Escolaridade, Tempo de Serviço e Renda

		Média QVT respondente	Escolaridade	Tempo de Serviço	Renda
Média QVT respondente	Correlação de Pearson	1	-0,421	0,316	-0,149
	p-valor		0,000	0,010	0,231
	N	66	66	66	66

Além da intensidade e direção, cada correlação foi testada quanto a sua significância estatística, onde, considerando grau de confiança de 95% (nível de significância de 5%), foi testada a hipótese nula de que não existe correlação, contra a hipótese alternativa de que existe correlação. A decisão para estes testes foi baseada no p-valor, de forma que quando o p-valor foi menor que 0,05, existe correlação significativa entre as variáveis, rejeitando-se a hipótese nula. A Tabela VII.4 apresenta os valores propostos Shimakura (2006) para interpretação dos coeficientes de correlação de Pearson. Pode-se perceber que a QVT está correlacionada de forma significativa (p-valor obtido < 0,05) com a Escolaridade, cuja correlação é inversa e moderada (-0,421), ou seja, quanto maior o nível de escolaridade dos respondentes, menor é a Qualidade de Vida no Trabalho percebida. Por outro lado, não existe correlação significativa entre Renda e QVT (p-valor obtido > 0,05). Já a QVT em relação ao Tempo de Serviço, apesar de apresentar uma correlação positiva e significativa (p-valor obtido < 0,05), essa correlação é fraca (0,316) conforme valores de referência na Tabela VII.4. Ressalta-se que, mesmo que um valor de coeficiente seja estatisticamente significativo, não implica necessariamente numa relação de causa e efeito, mas, simplesmente indica a tendência que aquelas variáveis apresentam quanto à sua variação conjunta.

Tabela VII.4 – Avaliação qualitativa do grau de correlação entre duas variáveis.

<i>Coefficiente de Correlação (+ ou -)</i>	<i>Interpretação</i>
0,00 a 0,19	Correlação bem fraca
0,20 a 0,39	Correlação fraca
0,40 a 0,69	Correlação moderada
0,70 a 0,89	Correlação forte
0,90 a 1,00	Correlação muito forte

Fonte: Adaptado de Shimakura (2006).

VII.7. Análise de variância - ANOVA

Partindo da análise de correlação, verificou-se que existe uma correlação linear significativa moderada e negativa entre a QVT e Escolaridade. No entanto, para verificar se as diferenças entre as médias de QVT estimadas nos diferentes grupos de Escolaridade (Fundamental Completo – 5,77; Segundo Grau Completo - 5,35; Superior Incompleto – 4,86; Superior Completo – 5,10; Especialização – 4,96; Mestrado – 4,52; e Doutorado – 4,01) são significativas ou não, utilizou-se o teste de hipótese ANOVA fator único conforme Tabela VII.5.

Tabela VII.5 - Saída do SPSS para o teste ANOVA

Fonte da Variação	Soma dos Quadrados	Graus de liberdade	Quadrado Médio	F calculado	p – valor
Entre Grupos	9,796	6	1,633	2,62	0,025
Dentro dos Grupos	36,691	59	0,622		
Total	46,487	65			

Na aplicação do teste ANOVA de fator único utilizou-se um nível de significância de 5%, representando uma confiabilidade de 95% nos resultados. Conforme discutido no Capítulo VI, se o valor de F calculado for maior que o F crítico tabelado, rejeitamos a hipótese nula de que não há diferença entre as médias. Como F calculado = 2,62 é maior que o F crítico tabelado, igual a 2,25, há evidências suficientes para afirmar que existem diferenças significativas entre as médias analisadas de QVT em relação à Escolaridade. Da mesma forma, a interpretação da rejeição pode ser verificada pelo cálculo do p-valor. Como o p-valor = 0,025 é menor que $\alpha = 0,05$, rejeita-se a hipótese nula.

Com a aplicação do teste ANOVA e a rejeição da hipótese nula, sabe-se que, pelo menos, existe alguma diferença significativa entre os grupos de escolaridade dos servidores. Entretanto, não se sabe entre qual par ou pares encontram-se as diferenças. De acordo com Triola (1999), os procedimentos para identificar especificamente as médias que são diferentes são chamados de *processos de comparação múltipla*.

Por fim, a partir da aplicação do teste ANOVA de fato único, constatou-se que existe alguma diferença significativa entre algum par de médias dos níveis de escolaridade. Neste sentido, para identificar especificamente as médias diferentes, foram realizados os chamados processos de comparação múltipla, através do método LSD (*Least Significant Difference - Diferença Mínima Significativa*). Para todos os testes, adotou-se o nível de 5% de significância, indicando que existe diferença significativa entre o par de médias analisado se p-valor < 0,05.

A Tabela VII.6 nos revela onde se encontram as diferenças estatisticamente significativas com relação aos níveis de Escolaridade analisados para um nível de significância igual a $\alpha = 0,05$. Percebe-se que os servidores que possuem Fundamental Completo têm maior média de QVT do que os que possuem Mestrado e Doutorado, sendo essa diferença significativa, pois p-valor = 0,012 e p-valor = 0,08, respectivamente. Os servidores com Segundo Grau completo têm maior média em comparação com servidores com Mestrado e Doutorado, sendo a diferença significativa, p-valor = 0,014 e p-valor = 0,015, respectivamente. Servidores com Superior Completo também tem maior média de QVT do que servidores com Doutorado, sendo a diferença significativa, p-valor = 0,039. As outras linhas da coluna (I)Escolaridade da tabela são informações redundantes, porém a partir da comparação do Mestrado e Doutorado para os outros níveis. Os pares não apresentados, como Superior Completo e Mestrado, indicam que não houve diferença de médias significativa.

Tabela VII.6 – Teste de comparações múltiplas pelo método LSD

(I) Escolaridade	(J) Escolaridade	(I-J) Diferença Média	Erro Padrão	p-valor	Intervalo de Confiança 95%	
					Limite inferior	Limite Superior
Fundamental Completo	Mestrado	1,256	0,487	0,012	0,282	2,23
	Doutorado	1,760	0,644	0,008	0,472	3,049
Segundo Grau Completo	Mestrado	0,830	0,328	0,014	0,175	1,486
	Doutorado	1,335	0,534	0,015	0,266	2,403
Superior Completo	Doutorado	1,087	0,514	0,039	0,059	2,115
Mestrado	Fundamental Completo	-1,256	0,487	0,012	-2,230	-0,282
	Segundo Grau Completo	-0,830	0,328	0,014	-1,486	-0,175
Doutorado	Fundamental Completo	-1,760	0,644	0,008	-3,049	-0,472
	Segundo Grau Completo	-1,335	0,534	0,015	-2,403	-0,266
	Superior Completo	-1,087	0,514	0,039	-2,115	-0,059

Com a aplicação da ANOVA um fator, podemos comprovar que de fato existia uma diferença entre algum par de médias de QVT em relação à Escolaridade. Por fim, com a aplicação das comparações múltiplas, observou-se que as diferenças significativas estavam nas relações entre Fundamental Completo/Mestrado; Fundamental Completo/Doutorado; Segundo Grau Completo/Mestrado; Segundo Grau Completo/ Doutorado; e Superior Completo/Doutorado. Esses resultados podem ser percebidos visualmente através da Figura VII.15.

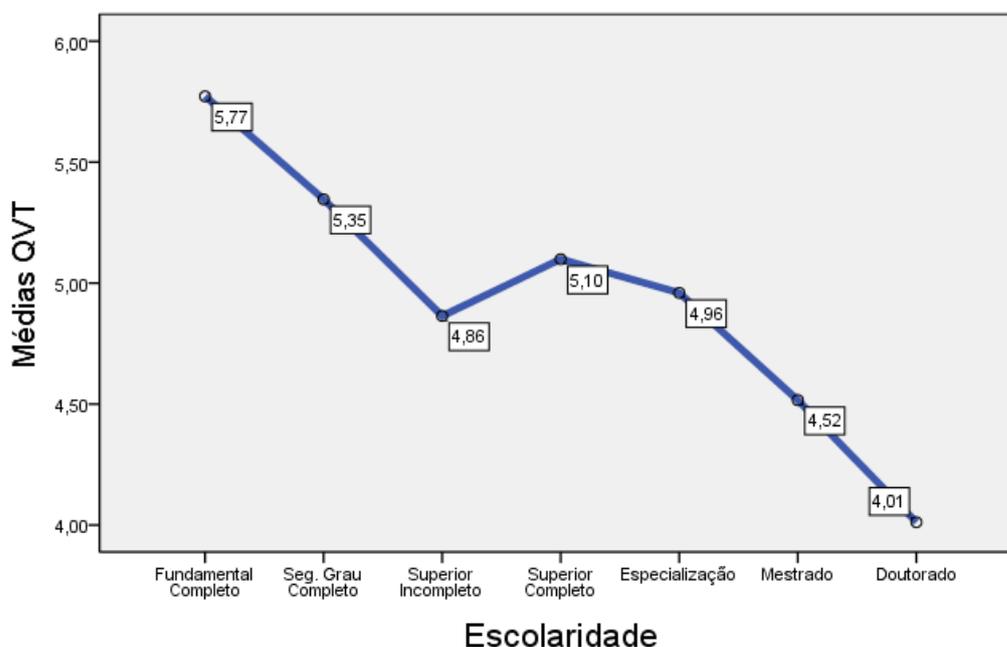


Figura VII.15: Média QVT para cada nível de Escolaridade.

Analisando a Figura VII.15, nós conseguimos observar a tendência linear negativa já comprovada, ou seja, quanto maior o nível de Escolaridade do respondente, menor é sua percepção de Qualidade de Vida no Trabalho. Entretanto, os níveis de Escolaridade Superior Incompleto e Especialização não apresentaram diferenças estatisticamente significativas em relação aos outros níveis.

Resultados semelhantes foram encontrados nos estudos de Azevedo e Medeiros (2012), Carvalho, Duque, Machado (2014) e Rebouças et al. (2008). Nestes estudos constatou-se que, quanto maior a escolaridade dos trabalhadores, menor foi a satisfação observada no trabalho. O resultado encontrado corrobora com a visão do autor Vecchio (2009) que informa que as expectativas da força de trabalho estão aumentando por causa de maiores níveis educacionais.

Esta insatisfação pode estar relacionada com o resultado encontrado na dimensão D9- Abordagem Organizacional, proposição P53, que avalia a participação dos servidores nas decisões organizacionais da instituição, onde foi verificado um resultado de 3,58, com QVT **neutra**, quase **precária**. Pode ser que por não se sentirem participando das decisões da instituição, os servidores que possuem maior nível de escolaridade se sintam subutilizados, desempenhando atividades aquém de suas qualificações e gostariam de contribuir mais com as políticas e ações de desenvolvimento institucional. Além disso, a insatisfação observada ainda pode contribuir para um processo de desmotivação que tende a afetar diretamente a saúde física e mental do servidor e conseqüentemente interferir no seu desempenho profissional.

Com os resultados encontrados não significa dizer que a instituição não deve incentivar os estudos dos servidores para manter equilibrado o índice de QVT. Na verdade, devem ser realizados novos estudos para investigar quais fatores dos servidores que têm maior escolaridade contribuem para essa insatisfação.

VII.8. Conclusão

Este capítulo apresentou os resultados e a discussão do estudo com base no modelo de QVT desenvolvido. Os resultados alcançados permitiram averiguar o nível de satisfação com a QVT dos servidores, verificar a confiabilidade do instrumento a partir da utilização do coeficiente Alfa de Cronbach e analisar cada uma das nove dimensões desenvolvidas no estudo. Além disso, através da análise de correlação, constatou-se que quanto maior a QVT dos servidores menor é sua escolaridade, nesse sentido com a utilização do teste ANOVA fator único foi possível identificar quais grupos de escolaridade apresentaram diferença média significativas.

O estudo apresentado ao longo do capítulo permite à organização estudada e outras semelhantes a criação de alternativas mais práticas e instalação de programas de incentivo para aumentar o nível de satisfação com a QVT dos servidores. Além disso, com a identificação de dimensões críticas como, *Análise Salarial*, *Oportunidades de Carreira* e *Abordagem Organizacional*, a instituição pode voltar suas atenções para essas dimensões, visando atitudes que possibilitem a melhora dos índices observados e, dessa forma, aumento da satisfação, motivação, qualidade do trabalho e conseqüentemente desempenho organizacional.

CAPÍTULO VIII- Considerações Finais

A partir do objetivo geral desta dissertação, foi possível elaborar um modelo de avaliação de QVT que apresentou dimensões mais relacionadas com o serviço público, considerando os aspectos organizacionais e sua aplicação em uma Instituição de Ensino Pública.

No decorrer dos capítulos, foi elaborada uma revisão bibliográfica que contribuiu para o enriquecimento do tema Qualidade de Vida no Trabalho e permitiu o alcance dos objetivos secundários. Ao analisar criticamente os principais modelos de QVT, foi possível observar semelhanças e lacunas presentes. Neste sentido, apresentou-se um novo modelo de avaliação de QVT que incluiu os principais fatores presentes no referencial teórico e também inovou com a inclusão de aspectos organizacionais essenciais para aplicação quando se estuda uma instituição pública.

Ademais, com o modelo elaborado, foi possível identificar o nível de satisfação com a QVT dos servidores do IFAL Campus Satuba. Assim, observou-se que o índice geral de QVT foi 4,88, considerado *moderado* diante dos cinco níveis possíveis estabelecidos (*satisfatória, moderada, neutra, precária e risco*). Das nove dimensões do modelo, uma apresentou QVT *satisfatória* (Trabalho e Vida Social, 5,90); cinco apresentaram QVT *moderada* (Aspectos Laborais, 4,92; Integração Social e Condições Psicológicas, 5,18; Relações Socioprofissionais, 4,77; Condições de Trabalho, 5,31 e Relevância Social do Trabalho, 5,44); e três apresentaram QVT *neutra* (Análise Salarial, 4,23; Oportunidades de Carreira, 4,22 e Abordagem Organizacional, 3,98).

Cada dimensão do estudo fornece subsídios importantes para que os gestores do IFAL possam focar objetivamente suas ações em políticas de desenvolvimento de pessoal e Qualidade de Vida no Trabalho. Neste sentido, as três dimensões que apresentaram QVT *neutra* merecem atenção especial a fim de possibilitar o aumento do índice de QVT na instituição. Para elevar o índice na dimensão Análise Salarial algumas ações poderiam ser tomadas como, por exemplo, dar mais transparência e clareza ao processo de distribuição de funções, além disso, pode-se oferecer benefícios não monetários, como a implementação de práticas de reconhecimento e valorização relacionadas ao desempenho dos servidores.

É importante para instituição observar o resultado da dimensão Oportunidades de Carreira, onde os servidores demonstraram significativa insatisfação em relação à capacitação e ao desenvolvimento profissional. Em tempos de corte no orçamento público, devem-se buscar alternativas para o investimento em capacitação da equipe de trabalho, não se pode simplesmente deixar de realizá-los. O IFAL conta com a vantagem de ser uma instituição de ensino, assim possui um corpo de profissionais especializados nas mais diversas áreas. Com seus próprios servidores como instrutores, poderiam ser oferecidos cursos de comunicação escrita, legislação pública e informática básica, entre outros. O benefício seria tanto para os instrutores quanto para os participantes dos cursos, pois os dois grupos receberiam uma certificação que contribuiria adicionalmente para progressão funcional destes servidores.

Além disso, a dimensão com o resultado mais crítico do estudo foi Abordagem Organizacional. Desenvolvida originalmente nesta pesquisa, foi utilizada para analisar aspectos relacionados às instituições públicas que, de certa forma, foram ignorados por modelos anteriores. Constatou-se insatisfação em todos os itens da dimensão e, infelizmente essa percepção está atrelada a cultura organizacional da instituição. Os servidores não se sentem participando das decisões organizacionais da instituição, fato este percebido pelo índice do item P53 (3,58), que ficou muito próximo de ser avaliado como QVT *precária*.

Neste sentido, a instituição deve analisar os elementos constituintes da sua cultura para que possa proporcionar uma mudança organizacional efetiva. Sabe-se que a mudança cultural não é fácil, tão pouco simples, por isso os gestores precisam compreender as dificuldades reais e as inseguranças dos envolvidos no processo. Uma das chaves para um processo de mudança cultural concreto está na comunicação e na participação. A comunicação serve para compreender melhor as razões da mudança e dar transparência as ações a serem realizadas. Já a participação de todos no processo possibilita menor resistência à mudança, comprometimento com os objetivos institucionais e melhora do trabalho colaborativo desenvolvido em equipe.

Cabe mencionar ainda o importante resultado da dimensão Trabalho e Vida Social que apresentou o maior índice do estudo com QVT *satisfatória*. É essencial que a instituição mantenha esse resultado, ligado aos aspectos de *convívio familiar* e *tempo para lazer*, pois demonstra a valorização do indivíduo no âmbito das relações humanas no IFAL. Desta forma, é fundamental que a instituição tente replicar esta satisfação percebida nas outras dimensões e, para isso, cabe acrescentar que a periodicidade na avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho é crucial.

Outra contribuição do estudo foi a constatação de que o nível de Escolaridade interfere diretamente na QVT dos servidores da instituição analisada. Ou seja, quanto maior o nível de instrução menor foi a QVT resultante. Nesta perspectiva, a dissertação também pode ser utilizada para efetivar ações gerenciais que visem contornar esta situação, por exemplo, democratizando mais as decisões institucionais através de processos de gestão participativa, procurando assim diminuir a insatisfação observada e aumentar a Qualidade de Vida no Trabalho.

Enfim, a utilização rotineira do modelo desenvolvido permitirá que os gestores da instituição sejam capazes de avaliar os efeitos das mudanças organizacionais realizadas e assim identificar os pontos críticos para melhorias na QVT dos servidores. Isto torna-se importante pois, como foi descrito durante a dissertação, a Qualidade de Vida no Trabalho está intimamente ligada ao desempenho e motivação do trabalhador, refletindo assim nos resultados alcançados pela organização.

VIII.1. Limitações do estudo e sugestão para trabalhos futuros

O desenvolvimento desta dissertação é mais uma contribuição à ampliação dos estudos sobre QVT no âmbito público, mas o tema não se esvazia, ou seja, se tornam necessárias mais pesquisas sobre o assunto a fim de se alcançar novos resultados para a área das organizações públicas. Neste sentido, apesar da confiabilidade comprovada, o estudo possui a limitação de ser aplicado inicialmente em apenas uma instituição. Isto implica na necessidade de validação

do modelo proposto para avaliação da QVT. No entanto, as características da organização pesquisada foram essenciais para o desenvolvimento da dissertação.

Dessa forma, tornam-se essenciais mais estudos sobre o tema. Assim, como sugestão para trabalhos futuros destacam-se os seguintes pontos:

- Aplicação do instrumento de avaliação de QVT em instituições semelhantes, mas também em outras com contextos organizacionais distintos;
- Validação do modelo através dos processos de validação de conteúdo, validação convergente e validação aparente;
- Levantamentos dos aspectos e fatores relacionados ao nível de Escolaridade que interferem na percepção da QVT;
- Desenvolvimento de um aplicativo móvel para aparelhos como *tablets* e celulares, a partir do modelo de QVT desenvolvido, possibilitando a divulgação e o desenvolvimento de novos estudos na área.

REFERÊNCIAS

ABERGO - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ERGONOMIA. Disponível em: <http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=o_que_e_ergonomia>. Acesso em: 14 de out. 2014.

ALEXOPOULOS, Konstantinos F. N. The workplace as a factor of job satisfaction and productivity. **Journal of Facilities Management**, v. 13, n. 4, p. 332-349. 2015.

ALMEIDA, Diogo; SANTOS, Marco A. R. dos; COSTA, Antônio F. B. **Aplicação do Coeficiente Alfa de Cronbach nos Resultados de um Questionário para Avaliação de Desempenho da Saúde Pública**. In: XXX ENEGEP- Encontro Nacional de Engenharia de Produção. São Carlos: ABEPRO, 2010.

ALMEIDA, I. C. S.; TACCONI, M. F. F. S. Satisfação e motivação dos funcionários no IFRN - Campus Natal Central. **HOLOS**, v.31, n.5, p.367-378. 2015.

ALMEIDA, Maria H. R. G.; FAISCA, Luís M. M.; JESUS, Saul N. Estrutura Factorial da Versão Portuguesa do Job Diagnostic Survey (JDS) – Um Estudo Confirmatório de Validação Do Instrumento. Belo Horizonte: **Revista de Administração FACES Journal**, v.8, n.1, p.64-86. 2009.

ALVES, Jurema S. de S. et al. Relações de Trabalho no Setor Público. **Revista Ciências Humanas - UNITAU**, v.7, n.2, p.138-154. 2014.

AMORIM, Tania N. G. F.; SILVA, Ladjane de B. Treinamento no Serviço Público: Uma Abordagem com Servidores Técnico-Administrativos de Universidade. **Teoria e Prática em Administração**, v.2, n.1, p.1-28. 2012.

ANDRADE, Márcio R. de. **Produtividade na Indústria Brasileira entre 1990 e 2002: comparação entre indústrias de processo e de montagem**. 2011. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), PPEP/UFSCar, São Carlos.

ANSARI, Akram; et al. An investigation of the Relationship between Office Automation with the Career Life Quality and Self-Efficacy in Staffs of Health Network of Amol City, Iran. **International Journal of Humanities and Cultural Studies**, v.2, n.3, p.1076-1085. 2015.

ARELLANO, Eliete B. **Avaliação dos programas de Qualidade de Vida no Trabalho – análise crítica das práticas das organizações premiadas no Brasil**. 2008. Tese (Doutorado em Interunidades em Nutrição Aplicada), FCF/FEA/FSP/USP, São Paulo.

ARIF, Seema; ILYAS, Maryam. Quality of work-life model for teachers of private universities in Pakistan. **Quality Assurance in Education**, v.21, n.3, p.282-298. 2013.

AZEVEDO, Ana J. D.; MEDEIROS, Maria da P. M. Satisfação no trabalho: um estudo de caso na Procuradoria-Geral de Justiça do Rio Grande do Norte. **Revista Eletrônica Machado Sobrinho**, v.4, n.6, p.1-18. 2012.

BALDAÇARA, Leonardo R.; MAIA, Maria Z. de B.; OLIVEIRA, Luanne A. Afastamentos por transtornos mentais entre servidores públicos federais no Tocantins. São Paulo: **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v.40, n.132, p.156-169. 2015.

BANDEIRA, Anselmo A.; OLIVEIRA, Alberto M. S. de. Qualidade de vida no trabalho: compromisso ético das organizações na gestão de pessoas. Cachoeira: **Revista das Faculdades Adventistas da Bahia: vivências e estudos**, v.2, n.1, p.57-70, 2007.

BARCAUI, André; LIMONGI-FRANÇA, Ana C. Estresse, Enfrentamento e Qualidade de Vida: Um Estudo Sobre Gerentes Brasileiros. Rio de Janeiro: **RAC- Revista de Administração Contemporânea**, v. 18, n. 5, p. 670-694. 2014.

BARROS, Maria G. de P. **Qualidade de Vida no Trabalho - Estudo de Caso**: ENAPOR, Porto da Praia. 2012. Monografia (Licenciatura em Psicologia), CUCP/UJPCV, Cabo Verde.

BARROS, Marizeth A. Qualidade de vida no trabalho (QVT): a percepção de docentes de uma instituição de ensino superior privada. **Revista Espaço Acadêmico**, v.16, n.188, p.38-46. 2017.

BARROS, MARTA D. de. et al. **Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)**: Avaliação em uma Agência de um Banco Privado em Bom Jesus do Itabapoana – RJ. In: XXI SIMPEP- Simpósio de Engenharia de Produção. Bauru: UNESP, 2014.

BASTOS, Vitor G. A.; SARAIVA, Fábio P.; SARAIVA, Patricia G. C. Absenteísmo-doença no serviço público municipal da Prefeitura Municipal de Vitória. **Rev. Bras. Med. Trab.**, v.14, n.3, p.192-201. 2016.

BERTOLIN, Rosângela V.; BRITO, Mozar J. de; ZWICK, Elisa. Aprendizagem organizacional socioprática no serviço público: um estudo de caso interpretativo. Rio de Janeiro: **Rev. Adm. Pública**, v.47, n.2, p.493-513. 2013.

BEZERRA, Maria de F. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A Perspectiva dos Servidores e Colaboradores de uma Instituição Pública do Poder Executivo Federal**. 2013. Monografia (Especialização em Gestão Pública), ENAP, Brasília.

BISQUERRA, Rafael; MARTINEZ, Francesc; SARRIERA, Jorge C. **Introdução a Estatística: enfoque informático com o pacote estatístico SPSS**. Porto Alegre: Artmed, 2007, 250p.

BOCCHI, Silvia C. M. et al. Qualidade de vida na terceira idade: um conceito subjetivo. **Rev. Bras. Epidemiol.**, v.8, n.3, p.246-252. 2005.

BÖCKERMAN, Petri; ILMAKUNNAS, Pekka. The Job Satisfaction-Productivity Nexus: A Study Using Matched Survey and Register Data. **Industrial & Labor Relations Review**, v.65, n.2. 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Vigilância em Saúde Ambiental e Saúde do Trabalhador. **Dor relacionada ao trabalho: lesões por esforços repetitivos (LER); distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (Dort)**. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2012.

BRITO, Lucas C. et al. A Abordagem Biopsicossocial em Profissionais de Nível Operacional, Intermediário e Liderança: Um Estudo em Organizações Públicas e Privadas. Teresina: **Revista Inova Ação**, v.3, n.1, p. 19-33. 2014.

CALHEIROS; Danilo dos S.; NETO, Jorge L. C.; CALHEIROS; David dos S. A qualidade de vida e os níveis de atividade física de policiais militares de Alagoas, Brasil. Ponta Grossa: **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, v.5, n.3, p. 59-71. 2013.

CAMPANA, Daniel P. **Desenvolvimento e Avaliação de Projeto em Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) – indicadores de produtividade e saúde nas organizações**. 2011. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), EESC/USP, São Carlos.

CAMPANA, Daniel P.; PEÇANHA, Doris L. Avaliação quali-quantitativa de intervenção com Yoga na promoção da qualidade de vida em uma universidade. São Paulo: **Bol. Acad. Paulista de Psicologia**, v.78, n.1, p.199-218. 2010.

CAMPOS, José G. F. et al. Componente do comprometimento organizacional no setor público. Belo Horizonte: **PRETEXTO**, v.10, n.2, p.9-26. 2009.

CAMPOS, Leonor N. de M.; RIBEIRO, Cibele A. de O. Qualidade de vida no trabalho. Belo Horizonte: **Revista Tecer**, v.2, n.2, p.28-39. 2009.

CARDOSO, Mauricio F.; CARDOSO, Janice de F.; SANTOS, Simone R. **O impacto da rotatividade e do absenteísmo de pessoal sobre o custo do produto: um estudo em uma indústria gaúcha**. In: Anais do XIX Congresso Brasileiro de Custos. Bento Gonçalves: ABC/UCS/UFSC, 2012.

CARVALHO, Ana C. P. de; DUQUE, Liana T.; MACHADO, Danielle C. Satisfação no Trabalho: heterogeneidade educacional e ocupacional? **CEDE- Centro de Estudos sobre Desigualdade e Desenvolvimento da UFF** . Textos para Discussão, n.96. 2014.

CARVALHO, Antônio V. de; SERAFIM, Oziléa C. G. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Pioneira, 1995.

CERQUEIRA, Pedro H. A.; FREITAS, Luis C. de; VIEIRA, Giovanni C. Qualidade de Vida dos Profissionais do Setor Madeireiro de Vitória da Conquista - BA. Rio de Janeiro: **Floresta e Ambiente**, v.20, n.2, p. 231-237. 2013.

CHERCHIARI, Sabrina. et al. Abordagem Biopsicossocial e Organizacional: Analisando os Aspectos de Qualidade de Vida no Trabalho. Caxias do Sul: **Revista Global Manager**, v.11, n.2, p.1-15. 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 7 ed. revisada e atualizada. Rio de Janeiro: Editora Campus - Elsevier, 2004.

_____. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal: como agregar talentos à empresa**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

CLEMENTE, Ademir; DIAS, Hélio de L. Capital humano no setor público: análise dos municípios paulistas do Vale do Ribeira. Blumenau: **Revista Universo Contábil**, v.9, n.2, p. 27-44. 2013.

CORTINA, Jose M. What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. **Journal of Applied Psychology**, v. 78, n.1, p. 98-104. 1993.

COSTA, Melissa S. **Estudo sobre o efeito do programa de qualidade de vida nos índices de absenteísmo de uma agência bancária**. 2011. TCC (Especialização em Gestão de Negócios Financeiros), UFRGS, Porto Alegre.

COSTA, Patrícia R. S. M. et al. **Nos Trilhos da Memória** – Cem anos do Instituto Federal de Alagoas – Campus Satuba. 1 ed. – Maceió: IFAL, 2011. 286p.

COUTO, Hudson A. **Ergonomia Aplicada ao Trabalho: manual técnico da máquina humana**. Belo Horizonte: ERGO Editora, 1995, 272p.

DALMORO, Marlon; VIEIRA, Kelmara M. Dilemas na Construção de Escalas Tipo Likert: O Número de Itens e a Disposição Influenciam nos Resultados? Chapecó: **Revista Gestão Organizacional**, v.6, n.3, p.161-174. 2013.

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

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo da psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez, 1992.

DETONI, Dimas J. **Estratégias de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho – estudos de caso em agroindústrias**. 2001. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), DEPS/UFSC, Florianópolis.

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

FERNANDES, Eda C.; GUTIERREZ, Luiz H. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) - uma experiência brasileira. São Paulo: **Revista de Administração**, v.23, n.4, p.29-38. 1988.

FERREIRA, Danielle B.; STEFANO, Silvio R. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos Profissionais de Recursos Humanos em Empresas de Grande Porte na Região de Guarapuava. **UNICENTRO - Revista Eletrônica Lato Sensu**, v.5. 2008.

FERREIRA, Mário C. A Ergonomia da Atividade pode Promover a Qualidade de Vida no Trabalho? Reflexões de Natureza Metodológica. Brasília: **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v.11, n.1, p.8-20. 2011.

_____. **Qualidade de Vida no Trabalho**: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. 2 ed, Brasília: Paralelo 15, 2012. 341p.

FERREIRA, Mário C.; ALVES, Luciana; TOSTES, Natalia. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Serviço Público Federal: O Descompasso entre Problemas e Práticas Gerenciais. Brasília: **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v.25, n.3, p.319-327. 2009.

FERREIRA, Rodrigo R. et al. Concepção e implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho no setor público: o papel estratégico dos gestores. São Paulo: **Revista de Administração da USP**, v.44, n.2, p.147-157. 2009.

FIALHO, Francisco A. P.; OTANI, Nilo. **TCC métodos e técnicas**. 2 ed. Ver. Atual. – Florianópolis: Visual Books, 2011. 160p.

FIGUEIRA, Tânia G. **Bem-Estar, Mal-Estar e Qualidade de Vida no Trabalho em uma Instituição Pública Brasileira**. 2014. Tese (Doutorado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações), IP/UNB, Brasília.

FIGUEIRA, Tânia G.; FERREIRA, Mário C. QVT: “Sentir-se bem depois de um dia de trabalho”. São Paulo: **Revista Laborativa**, v.2, n. 1, p. 27-45. 2013.

FIGUEIREDO FILHO, Dalson B. et al. Precisamos falar sobre Métodos Quantitativos em Ciência Política. Buenos Aires: **Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social – ReLMIS**, v.6, n.11., p.21-39. 2016.

FIELD, Andy. **Descobrimos a estatística usando o SPSS**. 2ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FIRMINO, Maria J. de J. et al. Qualidade de vida no trabalho: a percepção dos profissionais da educação superior. **Revista Eletrônica FEOL – REFEOL**, v.1, n.1, p. 1-28, 2016.

FISCHER, Rosa M.; NOVELLI, José G. N. Confiança como fator de redução da vulnerabilidade humana no ambiente de trabalho. São Paulo: **RAE- Revista de Administração de Empresas**, v.48, n.2, p.67-78. 2008.

FLECK, Marcelo P. A. et al. Aplicação da versão em português do instrumento abreviado de avaliação de qualidade de vida “WHOQOL-bref”. Porto Alegre: **Revista de Saúde Pública**, v.34, n.2, p.178-183. 2000.

_____. O instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial da Saúde (WHOQOL-100): características e perspectivas. Rio de Janeiro: **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, v.5, n.1, p.33-38. 2000.

FREITAS, André L. P.; SOUZA, Rennata G. B de. Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas. Niterói: **Revista Eletrônica Sistemas & Gestão**, v.4, n.2, p.136-154. 2009.

FREITAS, André. L. P.; RODRIGUES, S. G. **A avaliação da confiabilidade de questionários: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach**. In: XII SIMPEP - Simpósio de Engenharia de Produção. Bauru: Universidade Estadual Paulista, 2005.

FROTA, Francisco H. da S.; NOGUEIRA, Carla V.; Qualidade de vida no trabalho: percepções sobre sua importância como política de valorização no serviço público. **Rev. Conhecer**, v.1, n.3, p.31-58. 2011.

GARCIA, Edilene de O. P. O conteúdo significativo da qualidade de vida no trabalho para

funcionários públicos de uma secretaria de saúde. São Paulo: **Revista Eletrônica de Gestão e Serviços**, v.1, n.1, p.76-94. 2010.

GIL, Antonio C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6 ed. 2 reimpr.- São Paulo: Atlas, 2009. 200p.

GIMENES, Gabriel de F. Usos e significados da qualidade de vida nos discursos contemporâneos de saúde. Rio de Janeiro: **Trabalho, Educação e Saúde**, v.11, n.2, p. 291-318. 2013.

GOMES, Igor G.; MENEZES, Ana C. P. Clima organizacional: uma revisão histórica do construto. Belo Horizonte: **Psicologia em Revista**, v. 16, n. 1, p. 158-179. 2010.

GOMES, Tais B. et al. Avaliação da qualidade de vida pós-implante de marcapasso cardíaco artificial. Goiânia: **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v.13, n.4, 2011.

GORDIA, Alex P. et al. Qualidade de vida: contexto histórico, definição, avaliação e fatores associados. Ponta Grossa: **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, v.3, n.1, p. 40-52. 2011.

HACKMAN, R.; OLDHAM, G.R. Development of the Job Diagnostic Survey. **Journal of Applied Psychology**, v.60, n.2, p. 159-170. 1975.

HARRINGTON, Susan J.; SANTIAGO, Julie. Organizational Culture and Telecommuters' Quality of Work Life and Professional Isolation. **Communications of the IIMA**, v.6, n.3, p.1-10. 2006.

HAYNES, Barry P. An evaluation of the impact of the office environment on productivity. **Facilities**, v.26, n.5/6, p. 178-195. 2008.

HORA, Henrique R. M. da. et al. Confiabilidade em Questionários para Qualidade: Um Estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach. **Produto e Produção**, v.11, n.2, p.85-103. 2010.

HORVATH, Miriam V. F. **Direito Administrativo**. Barueri-SP: Manole, 2011.

IIDA, Itiro. **Ergonomia: Projeto e Produção**. 2ª ed. Rev. e ampl. São Paulo: Editora Edgard Blucher, 2005. 614p.

KANDASAMY, Indira; ANCHERI, Sreekumar. Hotel employees' expectations of QWL: A qualitative study. **International Journal of Hospitality Management**, v.28, p.328-337. 2009.

KROEMER, Karl H. E.; GRANDEJAN, Etienne. **Manual de Ergonomia: Adaptando o Trabalho ao Homem**. Porto Alegre: Bookman editora, 2005. 328p.

LAKATOS, Eva M.; MARCONI, Marina de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 7 ed. – São Paulo: Atlas, 2010. 297p.

LANDEIRO, Graziela M. B. et al. Revisão sistemática dos estudos sobre qualidade de vida indexados na base de dados Scielo. Rio de Janeiro: **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, v.16, n.10, 2011.

LEÃO, Ana L. de M. et al. Absenteísmo-doença no serviço público municipal de Goiânia. **Rev. Bras. Epidemiol.**, v.18, n.1, p.262-277. 2015.

LEVIN, Jack; FOX, James A.; FORDE, David R. **Estatística para ciências humanas**. 11 ed. - São Paulo: Pearson, 2012.

LIMA, S. M. V.; BRESSAN, C. L. **Mudança organizacional: uma introdução**. In: Lima, S. M. V. (Org.). **Mudança organizacional: teoria e gestão (18-63)**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

LIMONGI-FRANÇA, Ana C. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufatura com certificação ISO 9000**. 1996. Tese (Doutorado em Administração), FEA-USP, São Paulo.

_____. **Práticas de Recursos Humanos PRH- Conceitos, Ferramentas e Procedimentos**. 1ª ed. 6ª reimpr. São Paulo: Atlas, 2011.

_____. **Qualidade de vida no trabalho - QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LINS; Samuel L. B.; NUNES, Aline V. de L. Servidores Públicos Federais: uma análise do prazer e sofrimento no trabalho. **Rev. Psicologia: Organização e Trabalho**, v.9, n.1, p.51-67. 2009.

LIPP, Marilda E. N.; ROCHA, J. C. **Stress, hipertensão e qualidade de vida**. Campinas: Papyrus, 1996.

LOPES, Manuela de M.; CASTELO BRANCO, Verônica T. F.; SOARES; Jorge Barbosa. Utilização dos testes estatísticos de Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk para verificação da normalidade para materiais de pavimentação. São Paulo: **Revista Transportes**, v. 21, n. 1, p.59-66. 2013.

LUCCA, Sergio R. de; RODRIGUES, Marcelo S. D. Absenteísmo dos profissionais de enfermagem de um hospital universitário do estado de São Paulo, Brasil. **Rev. Bras. Med. Trab.**, v.13, n.2, p.76-82. 2015.

MACHADO, Eduarda L. et al. Qualidade de vida dos docentes: um estudo de caso. Três Corações: **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, v.9, n.2, p. 255-263. 2011.

MACHADO, Gláucia. **Qualidade de vida dos trabalhadores do setor de produção: um estudo de caso a partir dos indicativos político e psicológico do modelo teórico de Westley**. 2006. Monografia (Graduação em Psicologia), UNIVALI/CCS, Itajaí.

MARTIN, A. J.; STOCKLER, M. Quality of life assessment in health care research and practice. **Evolution and Health Professions**, v.21, n.2, p. 141-156, 1998.

MARTINS, Vitor W. B. et al. Utilização do Modelo SERVQUAL em uma Rede de Supermercados como Instrumento de Avaliação da Qualidade. **Iberoamerican Journal of Industrial Engineering**, v.4, n.7, p.279-296. 2012.

MARZEC, Mary L; SCIBELLI, Andrew; EDINGTON, Dee. Impact of changes in medical condition burden index and stress on absenteeism among employees of a US utility company. **International Journal of Workplace Health Management**, v.8, n.1, p.15-33. 2015.

MATOS, F. G. **Fator QF – Ciclo de felicidade no trabalho**. São Paulo: Makron Books, 1997.

MATTOS, C. B.M.; SCHLINDWEIN, V. L. C. “Excelência e produtividade”: novos imperativos de gestão no serviço público. **Psicologia & Sociedade**, v.27, n.2, p.322-331. 2015.

MATTHIENSEN, Alexandre. Uso do Coeficiente Alfa de Cronbach em Avaliações por Questionários. **Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária - Centro de Pesquisa Agroflorestal de Roraima**. ISSN 1981 - 6103 - Dezembro, 2011.

MAXIMIANO, Antonio C. A. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2005. 503p.

MCCLAVE, James T.; BENSON, P.G.; SINCICH, Terry. **Estatística para administração e economia**. 10 ed. São Paulo: Pearson, 2009.

MENDES, A. M. B.; SIQUEIRA, M. V. S. Gestão de pessoas no setor público e a reprodução do discurso do setor privado. **Revista do Serviço Público**, v.60, n.3, p.241-250. 2009.

MERLO, Álvaro R. C.; TRAESEL, Elisete S. “Somos sobreviventes”: vivências de servidores públicos de uma instituição de seguridade social diante dos novos modos de gestão e a precarização do trabalho na reforma gerencial do serviço público. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v.17, n.2, p.224-238. 2014.

MONTEIRO, Marlene A. M. Importância da ergonomia na saúde dos funcionários de unidades de alimentação e nutrição. Salvador: **Revista Baiana de Saúde Pública**, v.33, n.3, p. 416-427. 2009.

MOREIRA, Daniel A. **Administração da produção e operações**. 2ª ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

NAGHETTINI, Mauro; PINTO, Éber J. de A. **Hidrologia Estatística**. Belo Horizonte: CPRM, 2007.

NESPECA, Milena; CYRILLO, Denise C. Qualidade de vida no trabalho de funcionários públicos: papel da nutrição e da qualidade de vida. Maringá: **Acta Scientiarum. Health Science**, v.33, n.2, p.187-195. 2011.

NOOR, Sarina M.; ABDULLAH, Mohamad A. Quality Work Life among Factory Workers in Malaysia. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, v.35, p.739-745. 2012.

ODEBRECH, Tiago A. C. PEDROSO, Reginaldo. Qualidade de Vida no Trabalho: Diferentes percepções de um mesmo processo. Ariquemes: **Revista Olhar Científico**, v.1, n.1, p. 134-153. 2010.

OLIVEIRA, Alberto M. S. **Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho dos Docentes em Instituições de Ensino Superior Privadas de Feira de Santana – BA**. 2007. Dissertação (Mestrado Profissional Multidisciplinar em Desenvolvimento Humano e Responsabilidade Social), CEPPEV, Salvador.

OLIVEIRA, Francisco M. P. de. **A Importância do Fator Remuneração na Motivação Humana para o Trabalho**. 2008. Monografia (Especialização em Administração Judiciária), UEVA, Fortaleza.

OLIVEIRA, Rodrigo R. et al. **Um estudo sobre as relações existentes de Qualidade de Vida no Trabalho e Responsabilidade Social Empresarial**. In: Anais do XI SEGeT- Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Resende: AEDB, 2014.

PAIXÃO, Marcia V. **Pesquisa e planejamento de marketing e propaganda**. 1ª ed. Curitiba: InterSaberes, 2012.

PEDROSO, Bruno. et al. Potencial Motivador do Trabalho: Tradução e Adaptação Cultural do Instrumento de Hackman e Oldham. Florianópolis: **Revista Produção Online**, v.10, n.3, p. 670-697. 2010.

PEDROSO, Bruno; PICININ, Claudia T.; CANTORANI, José R. H. Inferências da Organização Mundial da Saúde na promoção da qualidade de vida: uma explanação contemporânea dos instrumentos WHOQOL. Ponta Grossa: **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, v.5, n.4, p. 19-25. 2013.

PEDROSO, Bruno; PILATTI, Luiz A. Motivação e trabalho: análise do modelo de qualidade de vida no trabalho de Hackman e Oldham. Ponta Grossa: **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, v.1, n.2, p. 08-15. 2009.

PEDROSO, Bruno; PILATTI, Luiz A. Notas sobre o Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho de Walton: Uma Revisão Literária. Campinas: **Conexões - Revista da Faculdade de Educação Física da UNICAMP**, v.7, n.3, p. 29-43. 2009.

PEDROSO, Bruno; PILATTI, Luiz A. **Revisão Literária dos Modelos Clássicos de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho**: um Debate Necessário. In: Vilarta, R.; Gutierrez, G.L; Monteiro, M.I., Orgs. Qualidade de vida: evolução dos conceitos e práticas no século XXI. Campinas: Ipes; 2010. Cap.21, p.197-206.

PEDROSO, Bruno; PILATTI, Luiz A.; CANTORANI, José R. H. Os elementos do projeto de cargo e a qualidade de vida, no trabalho: analogia do modelo de Werther e Davis. Buenos Aires: **Revista Digital EFDeportes.com**, v.14, n.136. 2009.

PENNY, Wan Y. K.; JOANNE, Chan S. H. Casino employees' perceptions of their quality of work life. **International Journal of Hospitality Management**, v.34, p.348-358. 2013.

PEREIRA, Valéria M.; PEÇANHA, Dóris L. **Qualidade de vida no trabalho: que qualidade?** In: XII SIMPEP- Relações de trabalho no contexto da Engenharia de Produção. Bauru: Universidade Estadual Paulista, 2005.

PINHEIRO, João I. D. et al. **Estatística Básica**: a arte de trabalhar com dados. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015. 360p.

PINTO, Giselle A.; CHAVEZ, Jose R. A. **O uso do Coeficiente Alfa de Cronbach nos Resultados de um Questionário para Avaliação dos Serviços no Setor de Transporte Urbano por Ônibus**. In: XXXII ENEGEP- Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Bento Gonçalves: ABEPRO, 2012.

PIRES, José C. de S; MACÊDO, Kátia B. Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. Rio de Janeiro: **RAP- Revista de Administração Pública**, v.40, n.1, p.81-105. 2006.

PRADO, Pedro P. L. do. **Probabilidade, inferência estatística e testes utilizando MATLAB e Excel**. São Paulo: SENAI-SP Editora, 2014. 468p.

REBOUÇAS, Denise et al. O trabalho em saúde mental: um estudo de satisfação e impacto. Rio de Janeiro: **Cad. Saúde Pública**, v.24, n.3, p.624-632. 2008.

RICHARDSON, Roberto J. et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. 14 reimpr. - São Paulo: Atlas, 2012, 334p.

RODRIGUES, Marcus V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis: Editora Vozes, 1999. 206p.

ROELOFSEN, Paul. The impact of office environments on employee performance: The design of the workplace as a strategy for productivity enhancement. **Journal of Facilities Management**, v.1, n.3, p. 247-264. 2002.

SÁ, Maria A. D. et al. **Qualidade de vida no trabalho docente - uma questão de prazer!** In: Anais do XXXI Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro: ANPAD, 2007.

SCHERMERHORN, J. R; HUNT, J. G; OSBORN, R. N. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. 2ª ed. Bookman, Porto Alegre; 1999.

SEIDL, Eliane M. F.; ZANNON, Célia M. L. C. Qualidade de vida e saúde: aspectos conceituais e metodológicos. Rio de Janeiro: **Cadernos de Saúde Pública**, v.20, n.2, p. 580-588. 2004.

SHIMAKURA, S. **Interpretação do coeficiente de correlação**. 2006. Departamento de Estatística-UFPR. Disponível em: <<http://leg.ufpr.br/~silvia/CE003/node74.html>>. Acesso em: 15 de dez. 2016.

SILVA, Andrea A.; LUCAS, Elaine R. O. Abordagem ergonômica do ambiente de trabalho na percepção dos trabalhadores: estudo de caso em biblioteca universitária. Florianópolis: **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v.14, n.2, p. 382-406. 2009.

SILVA, Cleide A. da; FERREIRA; Maria C. Dimensões e Indicadores da Qualidade de Vida e do Bem-Estar no Trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v.29, n.3, p. 331-339. 2013.

SILVA, José C. P da; PASCHOARELLI, Luis C. **A evolução histórica da ergonomia no mundo e seus pioneiros**. São Paulo: Cultura Acadêmica Editora, 2010. 103p.

SILVA, Melissa S. **A percepção sobre o assédio moral no serviço público de Porto Alegre**. 2013. Monografia (Graduação em Ciências Sociais), IFCH/UFRS, Porto Alegre.

SILVEIRA, Cristina D.; STIPP, Marluci A. C; MATTOS, Valéria Z. de. Fatores intervenientes na satisfação para trabalhar na enfermagem de um hospital no Rio de Janeiro. Goiânia: **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v.16, n., p.100-108. 2014.

SOARES, Ana H. R. et al. Qualidade de vida de crianças e adolescentes. Rio de Janeiro: **Ciência & Saúde Coletiva**, v.16, n.7. 2011.

TANG, Wei; CUI, Ying; BABENKO, Oksana. Internal consistency: Do we really know what it is and how to assess it? **Journal of Psychology and Behavioral Science**, v.2, n.2, p. 205–220. 2014.

TAVAKOL, Mohsen; DENNICK, Reg. Making sense of Cronbach's alpha. **International Journal of Medical Education**, v.2, p.53-55. 2011.

TIMOSSI, Luciana da S. et al. Adaptação do Modelo de Walton para Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. Maringá: **Revista da Educação Física/UEM**, v. 20, n. 3, p. 395-405. 2009.

TOLFO, Suzana da R.; SILVA, Narbal; LUNA, Iuri N. Cultura organizacional, identidade e qualidade de vida no trabalho: articulações e sugestões de pesquisas em organizações. São João del-Rei : **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, v.4, n.1, p. 6-16, 2009.

TORMAN, Vanessa B. L.; COSTER, Rodrigo; RIBOLDI, João. Normalidade de variáveis: métodos de verificação e comparação de alguns testes não-paramétricos por simulação. Porto Alegre: **Revista HCPA**, v.32, n.2, p.227-234. 2012.

TRIOLA, Mário F. **Introdução à Estatística**. 7ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

TS, Wang Y.; ALMEIDA, Avelina F.; BORGES, Luiz C. O. **Análise dos Efeitos da Terapia Comunitária Existente no Tribunal de Contas da União na Redução dos Níveis de Estresse dos Participantes**. 2007. Monografia (Especialização em Gestão Estratégica de Pessoas no TCU), FIA/TCU, Brasília.

VASCONCELOS, Anselmo F. Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e perspectivas. São Paulo: **Caderno de Pesquisas em Administração**, v. 8, n. 1, p.23-35. 2001.

VECCHIO, Robert P. **Comportamento Organizacional**. 6ª ed. - São Paulo: Cengage Learning, 2009. 464p.

VELOSO, H. M.; BOSQUETTI, A; LIMONGI-FRANÇA; A. C. **A concepção gerencial dos programas de qualidade de vida no trabalho (QVT) no setor elétrico brasileiro**. In: VIII SEMEAD - Seminários em Administração. São Paulo, 2005.

VIANA, Vanda A. B. **Absenteísmo e Qualidade de Vida no Trabalho**: um estudo de caso da Prefeitura Municipal de Ouro Branco. 2009. Monografia (Graduação em Administração de Empresas), UNIPAC/FATEC, Conselheiro Lafaiete.

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

VIGNOLI, Vanessa de A. **Flexibilização da Jornada de Trabalho: Importância e Limitações**. 2010. Dissertação (Mestrado em Direito do Trabalho e Seguridade Social), USP/FD/DDTSS, São Paulo.

WALPOLE, Ronald E. et al. **Probabilidade e estatística para engenharia e ciências**. 8. ed. - São Paulo: Pearson, 2009.

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

WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality of working life. **Human Relations**, v.32, n. 2, p. 113-123. 1979.

WHOQOL Group. The World Health Organization Quality of Life assessment (WHOQOL): position paper from the World Health Organization. **Soc. Sci. Med.**, v.41, n.10, p.1403-1409. 1995.

WISNER, A. **A inteligência no trabalho: textos selecionados de ergonomia**. São Paulo: Fundamento, 1994.

ZAKERIAN, Seyed A. et al. Job Characteristics Model and Quality of Work Life: A Case Study of an Automobile Parts Manufacturing Plant. Amman: **Advances in Environmental Biology**, v.8, n.7, p. 2277-2283. 2014.

UFBA
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
ESCOLA POLITÉCNICA

PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA INDUSTRIAL - PEI

Rua Aristides Novis, 02, 6º andar, Federação, Salvador BA
CEP: 40.210-630
Telefone: (71) 3283-9800
E-mail: pei@ufba.br
Home page: <http://www.pei.ufba.br>

