

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO

Manoela Germano da Silva

Fatores que impactam na qualidade de vida no trabalho dos
funcionários de uma Indústria de elevadores

Porto Alegre

2019

Manoela Germano da Silva

Fatores que impactam na qualidade de vida no trabalho dos
funcionários de uma Indústria de elevadores

Trabalho de conclusão de curso de
graduação apresentado à Escola de
Administração da Universidade Federal do
Rio Grande do Sul como requisito parcial
para a obtenção do título de Bacharel(a)
em Administração.

Orientador: Prof.^a Dr.^a Cláudia Simone
Antonello

Porto Alegre

2019

AGRADECIMENTOS

RESUMO

O tema Qualidade de Vida no Trabalho é cada vez mais interessante para as empresas, pelo fato de influenciar na satisfação do funcionário e no desempenho empresarial, sendo amplamente debatido desde a década de 50 com o início da teoria sócio-técnica. O presente estudo tem como objetivo **identificar e analisar** quais fatores impactam na qualidade de vida no trabalho dos funcionários de uma indústria de elevadores localizada na região metropolitana de Porto Alegre (RS). Para tanto, foi realizada uma pesquisa de abordagem quantitativa, utilizando-se um questionário de 54 questões fechadas, divididas em subgrupos (Condições de Trabalho, Organização do Trabalho, Relações Socioprofissionais, Reconhecimento Profissional, Elo Trabalho-Vida Social), aplicado aos 13 funcionários que compõem a área administrativa da empresa. A partir das respostas, foi realizada a análise com base no modelo proposto por Ferreira, utilizando também como suporte os demais autores presentes na literatura deste estudo. Pode-se afirmar que, de modo geral, os pesquisados percebem positivamente a sua QVT na empresa. Entretanto, alguns fatores foram apontados negativamente, demonstrando a insatisfação dos funcionários: Organização do Trabalho e o Elo Trabalho – Vida Social, além de questões pontuais ligadas à recompensa (salário e benefícios). Em contrapartida, há fatores que evidenciam a percepção de satisfação dos funcionários com a QVT, são esses: Condições de Trabalho, Relações Socioprofissionais e Reconhecimento e Crescimento Profissional, os quais incluem questões relacionadas ao espaço físico de trabalho, à comunicação, convivência com o grupo e reconhecimento da chefia.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho; Satisfação; Gestão de Pessoas.

ABSTRACT

The Quality of Life at Work theme is increasingly interesting for companies because it influences employee satisfaction and business performance and has been widely debated since the 1950s with the beginning of socio-technical theory. This study aims to identify and analyze which factors impact the quality of work life of employees of a lift industry located in the metropolitan region of Porto Alegre (RS). To this end, a quantitative approach survey was conducted using a questionnaire with 54 closed questions, divided into subgroups (Working Conditions, Work Organization, Socio-Professional Relations, Professional Recognition, Work-Life Link), applied to the 13 employees that make up the administrative area of the company. From the answers, the analysis was performed based on the model proposed by Ferreira, also using as support the other authors present in the literature of this study. It can be said that, in general, respondents positively perceive their QWL in the company. However, some factors were pointed out negatively, showing the dissatisfaction of employees: Work Organization and the Work - Social Life Link, as well as specific issues related to reward (salary and benefits). On the other hand, there are factors that show employees' perception of satisfaction with QWL, namely: Working Conditions, Socio-Professional Relations and Recognition and Professional Growth, which include issues related to the physical working space, communication, coexistence with the group. and recognition of the boss.

|

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - Evolução do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho.....	13
Quadro 2 - Conceitos em Qualidade de Vida no Trabalho.....	16
Quadro 3 - Categorias Conceituais de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).....	20
Quadro 4 - Dimensões do trabalho de Hackman e Oldham.....	23
Figura 1 – Distribuição dos respondentes por gênero.....	32
Figura 2 - Distribuição dos respondentes por idade.....	33
Figura 3 - Distribuição dos respondentes por escolaridade.....	34
Figura 4 – Distribuição dos respondentes por estado civil.....	35
Figura 5 – Distribuição dos respondentes por tempo de empresa.....	37
Figura 6 – Distribuição dos respondentes no Fator Condições de Trabalho.....	39
Figura 7 – Distribuição dos respondentes no Fator Organização do Trabalho.....	41
Figura 8 – Distribuição dos respondentes no Fator Relações Socioprofissionais de Trabalho.....	44
Figura 9 – Distribuição dos respondentes no Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional.....	47
Figura 10 – Distribuição dos respondentes no Fator Elo Trabalho – Vida Social.....	48
Figura 11 – Grau de Insatisfação - Fator de Qualidade de Vida no Trabalho.....	52
Tabela 1 - Afirmativas propostas pelo Fator Condições de Trabalho.....	38
Tabela 2 - Afirmativas propostas pelo Fator Organização do Trabalho.....	42
Tabela 3 - Afirmativas propostas pelo Fator Relações Socioprofissionais de Trabalho.....	44
Tabela 4 - Afirmativas propostas pelo Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional.....	47
Tabela 5 - Afirmativas propostas pelo Fator Elo Trabalho – Vida Social.....	49

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
1.1 OBJETIVOS.....	11
1.2 JUSTIFICATIVA.....	11
2 REVISÃO TEÓRICA.....	13
2.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	13
2.2 CONCEITOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	17
2.3 PRINCIPAIS MODELOS CLÁSSICOS DE QVT.....	21
2.3.1 Modelo de Walton.....	21
2.3.2 Modelo de Hackman e Oldham.....	22
2.3.3 Modelo de Ferreira, Alves e Tostes.....	25
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	28
3.1 MÉTODO DE PESQUISA.....	28
3.2 TÉCNICAS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS.....	29
3.3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	32
4 ANÁLISE DE DADOS.....	34
4.1 DADOS DO PERFIL DEMOGRÁFICO.....	34
4.1.1 Gênero.....	35
4.1.2 Idade.....	35
4.1.3 Escolaridade.....	36
4.2 PESQUISA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	37
4.2.1 Fator Condições de Trabalho.....	38
4.2.2 Fator Organização do Trabalho.....	40
4.2.3 Fator Relações Socioprofissionais de Trabalho	43

4.2.4 Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional.....	45
4.2.5 Fator Elo Trabalho – Vida Social.....	48
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	53
REFERÊNCIAS.....	56
APÊNDICE A – Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA QVT – Modelo Ferreira).....	61

1 INTRODUÇÃO

O trabalho tem origem histórica, baseado na necessidade do ser humano de sobrevivência. Para atendê-la, outras atividades como de lazer tornam-se secundárias. Assim, não havia até a Revolução Industrial distinção entre vida e trabalho, o tempo livre que o trabalhador dispunha para suas atividades pessoais era visto apenas como tempo não-produtivo, também chamado de “tempo socialmente supérfluo” (MARX, 1983). Entretanto, segundo Vasconcelos (2011) a preocupação com a qualidade de vida do trabalhador sempre foi de interesse da humanidade, exemplificando a “Lei das Alvacas” de Arquimedes (287 a.C.), a qual reduzia os esforços desempenhados pelos trabalhadores.

Ainda hoje, a qualidade de vida no trabalho gera debate, até porque depende da opinião de cada indivíduo. É um critério subjetivo. Não há um padrão único para medi-la, pois engloba aspectos sociais, econômicos e políticos, a qual impacta na produtividade, como evidencia o “Estudo de Hawthorne” realizado por Elton Mayo (1927) na fábrica de equipamentos e componentes de telefone (Western Electric Company), com objetivo de analisar a influência da iluminação do local de trabalho na produtividade das operárias. Concluiu-se que, para o cenário do estudo proposto por Mayo, o desempenho era determinado por fatores sociais do local de trabalho, e não a fisiológicos como se inferia. Destacando o fato de o aspecto social ter grande interferência no ambiente de trabalho, sobre o estudo de Mayo, Chiavenato (1979, p. 102) faz a seguinte análise:

Mayo conduziu uma pesquisa em uma indústria têxtil com elevadíssima rotatividade de pessoal [...] e que havia tentado inutilmente vários esquemas de incentivos salariais. Mayo introduziu um intervalo de descanso, delegou aos operários a decisão sobre horários de produção e contratou uma enfermeira. Em pouco tempo, emergiu um espírito de grupo, a produção aumentou e a rotatividade do pessoal diminuiu.

Em contrapartida, Carneiro e Ferreira (2007) afirmam que a carga horária tem sim impacto relevante para os funcionários, alterando os padrões de qualidade de vida do trabalhador. Seguindo neste raciocínio, segundo estudo sobre qualidade de vida dos trabalhadores realizado por Ferreira e Pilatti (2012), as duas variáveis (quantidade e qualidade do trabalho) têm caráter econômico, tornando difícil o equilíbrio entre ambas, tendendo normalmente para um lado ou para outro.

Com o passar dos anos, as organizações perceberam que sua força de trabalho era influenciada por diversos fatores da rotina dentro da empresa, entendendo que as formas com que os funcionários absorvem essas demandas têm impacto na sua qualidade de

vida, no seu desempenho e, conseqüentemente, no da própria empresa. Segundo Ogata e Simurro (2009 p. 6):

“O interesse pelos programas de qualidade de vida nas organizações é cada vez maior. O alto custo da assistência médica, a necessidade de melhoria na produtividade e no ambiente organizacional e o envelhecimento da força de trabalho são alguns dos motivadores para a busca de soluções que atendam a essas demandas. Dessa forma, as corporações começam a assumir um papel ativo na construção do bem-estar de seus funcionários, procurando mantê-los saudáveis, motivados e produtivos.”

Acordando com o proposto por Carneiro e Ferreira, e assumindo o que foi proposto por Ogata e Simurro, em 2018, a empresa neozelandesa Perpetual Guardian reduziu sua jornada de trabalho de 5 para 4 dias semanais (32 horas semanais) e, segundo a empresa, o estresse dos funcionários reduziu em 7%, enquanto o estímulo e o empenho melhoraram consideravelmente, o nível de satisfação subiu 5% e a produtividade 20%. O país, que já possuía jornada de 40h semanais, lidera o ranking entre os países mais prósperos do mundo, segundo o Décimo Anuário Global de Índices de Prosperidade, realizado pelo Instituto Legatum de Londres (2019). No Brasil, trabalhamos mais (até 44 horas semanais, conforme Constituição Federal de 1988) e, por esse e diversos outros fatores, ocupamos o 52º lugar no Décimo Anuário Global de Índices de Prosperidade (2019).

Como visto, são diversos os fatores que compõe a satisfação dos funcionários em relação ao seu trabalho, impactando na sua qualidade de vida e desempenho. Esses são exemplificados na “Teoria dos dois fatores” de Herzberg (1959), na qual a motivação é afetada por dois grupos de fatores, os "motivadores" (realização; reconhecimento; o trabalho em si; responsabilidade; progresso) e os de "insatisfação" (política e administração da empresa; supervisão; salário; relações humanas; condições de trabalho). Segundo Oliveira e Silva (2012, p. 184),

Essa teoria foi baseada em uma pesquisa, onde Herzberg começou a levantar dados sobre atitudes em relação ao trabalho que servisse para deduzir hipóteses sobre o comportamento humano, tal teoria resultou da análise de um estudo realizado com engenheiros e contadores industriais nos arredores de Pittsburgh, incluindo numerosas entrevistas com perguntas sobre que tipo de coisas os deixavam infelizes ou insatisfeitos e que tipo de coisas os deixavam felizes e satisfeitos no trabalho.

Já a teoria de Maslow (1908-1970), define as necessidades das pessoas como *necessidades sociais, de estima e autorrealização*, as quais são almejadas quando *necessidades fisiológicas e de segurança* são atendidas. Robbins (2002, p. 84), descreve-as da seguinte forma:

1. Fisiológicas: incluem fome, sede, abrigo, sexo e outras necessidades corporais.
2. Segurança: inclui segurança e proteção contra danos físicos e emocionais.

3. Sociais: Incluem afeição, aceitação, amizade e sensação de pertencer a um grupo.
4. Estima: Inclui fatores internos de estima, como respeito próprio, realização e autonomia; e fatores externos de estima, como status, reconhecimento e atenção.
5. Auto-realização: a intenção de tornar-se tudo aquilo que a pessoa é capaz de ser; inclui crescimento, autodesenvolvimento e alcance do próprio potencial.

Segundo Limongi França (2003), a qualidade de vida no trabalho é cada vez mais interessante para as empresas, pelo fato de influenciar na satisfação do funcionário e no desempenho empresarial. Assim, é possível relacionar à satisfação no trabalho vários fatores como: o tempo que o trabalhador permanece no local de trabalho, o clima organizacional no ambiente em que o mesmo está inserido, salários e outras formas de reconhecimento. Pode-se, também, questionar se o tempo que o trabalhador dispõe fora da empresa para realização de atividades é essencial no desempenho e qualidade de vida do mesmo.

A medicina explica que para relaxar e melhorar a capacidade do cérebro, o exercício físico, por exemplo, aumenta as sinapses e melhora a atividade cardiovascular, transportando mais oxigênio e glicose para o cérebro, eliminando toxinas e melhorando o seu desempenho. Reforçando, então, a ideia de que assim como fatores internos diretamente ligados ao trabalho e seu ambiente, fatores externos também podem impactar no desempenho. Pode-se ressaltar, ainda, o tempo utilizado para aperfeiçoamento profissional, o qual pode ser relacionado com a baixa qualidade do trabalho realizado, pois um funcionário com menor conhecimento poderá ter maior dificuldade na realização de uma atividade em relação àquele que tem embasamento teórico e/ou prático sobre o assunto.

Entendo que ações de qualidade de vida no trabalho são importantes para melhoria no bem-estar do trabalhador, este estudo tem como objetivo identificar quais são os fatores de maior influência na qualidade de vida no trabalho, sob o ponto de vista do funcionário. Para tanto, funcionários da área administrativa da matriz brasileira de uma multinacional alemã sediada em Guaíba, Rio Grande do Sul, serão analisados no presente estudo.

A indústria é uma das empresas de um grupo, holding com sede na Alemanha, sendo um dos líderes mundiais no segmento de elevadores. Sua produção é descentralizada com fábricas na Europa, Ásia e América, desenvolve negócios no Brasil desde 1837 e emprega atualmente mais de 10 mil colaboradores em território brasileiro, em torno de 600 funcionários na planta guaibense. A jornada segue a Constituição de

1988, sendo de 44 horas semanais, com descanso entre jornadas de no mínimo 11 horas e limites de 2 horas extras diárias; não há um plano de carreira efetivamente utilizado pela empresa. Baseado nas informações relacionadas, a questão de pesquisa definida é: **quais fatores impactam na qualidade de vida no trabalho dos funcionários de uma Indústria de elevadores?** Pretende-se verificar quais são esses fatores e de que forma os mesmos influenciam na qualidade de vida no trabalho dos funcionários. Para responder a questão de pesquisa foram definidos objetivos apresentados na próxima seção

1.1. OBJETIVOS

OBJETIVO GERAL

Identificar e analisar quais fatores impactam na qualidade de vida no trabalho dos funcionários de uma Indústria de elevadores.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Verificar a percepção dos funcionários em relação aos fatores que envolvem qualidade de vida no trabalho;
- b) Analisar os fatores críticos na QVT dos funcionários pesquisados conforme os fatores determinantes de QVT apresentados na literatura;
- c) Correlacionar a percepção dos funcionários com os fatores determinantes de QVT apresentados na literatura;
- d) Propor melhorias em relação aos fatores de insatisfação.

1.2 JUSTIFICATIVA

Este estudo se propõe a analisar e compreender os fatores percebidos pelos funcionários que mais impactam na sua QVT, verificando se as práticas utilizadas pela empresa têm ou não efeito na qualidade de vida de seus funcionários a partir da percepção dos mesmos.

Com base nos resultados apresentados, foi possível o entendimento sobre quais fatores influenciam no rendimento e qualidade de vida dos funcionários, possibilitando aos mesmos e à empresa, buscar por melhorias estratégicas que favoreçam ambas as partes, alinhando os objetivos da empresa ao perfil dos funcionários. O estudo tornou clara à organização a importância de trabalhar de forma adequada ao seu cenário e, aos funcionários, sabendo quais fatores influenciam na sua qualidade de vida, poderão

estudar, juntamente com a empresa, maneiras de desenvolver os pontos fracos apontados e manter os pontos favoráveis a sua qualidade de vida no trabalho.

2 REVISÃO TEÓRICA

Diante de um cenário econômico capitalista, as empresas buscam diariamente por melhorias em seus processos, a fim de obter excelentes resultados, tendo alta performance e derrubando a concorrência. Para tanto, buscam uma estrutura sólida, funcionários capacitados e de alto desempenho, analisando os fatores que podem intervir no seu propósito. Por conseguinte, os funcionários como indivíduos, buscam um bom desempenho e manter sua qualidade de vida no trabalho.

A partir disso e tendo ciência da importância de identificar os possíveis fatores que influenciam nos propósitos acima expostos, será desenvolvida nesta seção a fundamentação teórica que embasa a pesquisa realizada acerca dos fatores que impactam na qualidade de vida dos funcionários, auxiliando no entendimento do estudo proposto.

O capítulo apresentará inicialmente o histórico de qualidade de vida no trabalho, seguido de seu conceito e, posteriormente, pesquisas pertinentes realizadas acerca desse tema e modelos de pesquisa de QVT.

2.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A preocupação com a qualidade de vida dos trabalhadores - apesar de muito debatida na atualidade - já tinha significado importante para a humanidade desde o início da existência. A invenção da roda em 4.000 a.C. é uma das principais invenções da humanidade por ter melhorado significativamente a vida das pessoas, visto que além de facilitar a locomoção, era fundamental para transportar cargas e mercadorias, seguida da invenção dos moinhos hidráulicos, que possibilitou a produção de energia elétrica a partir do uso da força da água, e da máquina de fiar e tecer, a qual acelerou os processos de produção de vestuário na medida em que reduziu os esforços do trabalhador.

Em 287 a.C. Arquimedes já pensava em como facilitar o trabalho, criando “Lei das Alavancas”, a qual reduzia os esforços empenhados pelos trabalhadores ao utilizar uma alavanca para levantar grandes cargas. Com o passar dos séculos, A invenção de Nikolaus Otto do motor a combustão em 1876, permitiu que a força fosse gerada de forma automática, sem esforço humano ou animal, facilitando a locomoção, o comércio, reduzindo o tempo de viagens, entre outros benefícios que foram sendo aprimorados ao longo dos anos.

Um marco importante no contexto dos estudos sobre qualidade de vida se deu na década de 30 com a pesquisa de Helton Mayo, citada anteriormente. Despertou-se, a partir disso, um maior interesse sobre a relevância das relações interpessoais no

desempenho do indivíduo e diversos estudos foram realizados a fim de entender a influência de fatores sociais no trabalho.

Padilha (2009), afirma que os estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho surgiram posteriormente, ao final da Segunda Guerra Mundial (entre as décadas de 1950 a 1970) com a ideia predominante de uma "Psicologia Organizacional fortemente behaviorista". Segundo a autora, é quando "na Inglaterra, surge o primeiro modelo de QVT, com base nos estudos de Eric Trist que trabalhava na perspectiva da Escola Sociotécnica, do Tavistock Institute of Human Relations" (Padilha, 2009, p. 551).

Fundado em Londres, em 1946, o "Instituto Tavistock de Relações Humanas" possibilitou o início efetivo dos estudos sobre qualidade de vida no trabalho, o centro tinha como o objetivo analisar as aplicações da psicologia e das ciências sociais às necessidades e problemas da sociedade. Membro do Instituto, Eric Trist (1911-1993) realizou pesquisas sobre as mudanças nos valores do indivíduo, da organização e da sociedade, denominada pelo autor de "sistemas socio-técnicos", por relacionar aspectos sociais do indivíduo e técnicos da organização. De acordo com Trist (1951), é necessária a combinação entre excelência no desempenho técnico e qualidade de vida no trabalho dos funcionários.

Em 1949, Trist e outros pesquisadores do Instituto Tavistock iniciaram seus estudos nas minas de carvão de Durham, Inglaterra, com intuito de analisar a mecanização dos processos de mineração. Segundo Pugh & Hickson (1996), o surgimento de britadeiras de máquinas transportadoras nas minas de carvão tornou o processo de mineração mais complexo tecnicamente. Trist (1951) propõe em sua teoria maneiras de alcançar esse equilíbrio entre objetivos organizacionais e a QVT dos trabalhadores ao estudar as formas de trabalho da mineradora, a pesquisa consistia em relacionar os aspectos técnicos, organizacionais, sociais e psicológicos do trabalho de extração nas minas: observou-se que os trabalhadores se organizavam de maneira diferente para a realização do mesmo trabalho.

O estudo de Trist foi realizado em duas partes: na primeira o trabalho era realizado de forma manual por quatro funcionários; na segunda, realizada alguns anos depois, já havia sido implementada a automatização dos processos. Entretanto, eram necessários em torno de 45 pessoas para a realização do trabalho. Além de o trabalho ser desenvolvido de outra forma, em três turnos e com diferentes atividades, foram estabelecidas formas de pagamento por produtividade e o grau de autonomia e as relações de proximidade foram reduzidos. Havia anteriormente uma maior integração social entre o pequeno grupo de trabalhadores, a qual foi drasticamente reduzida pelas inovações técnicas. A competitividade foi estimulada pelas formas de pagamento por

produtividade e pela possibilidade de se conseguir um melhor cargo no trabalho. Com a divisão por turno, surgiram as reclamações e, para amenizar as dificuldades no trabalho, o absenteísmo dos trabalhadores tornou-se comum.

Com a conclusão do estudo, foi possível o entendimento de que a organização do trabalho não depende somente da tecnologia utilizada pela organização, mas também pelos aspectos sociais das relações de trabalho, pelo conhecimento técnico, percepções e objetivos dos indivíduos. Segundo Souza *et al.* (2005), surgiram, com o processo de inovação e produção em massa nas minas de carvão, diversos problemas sociais e psicológicos para o trabalhador.

Alguns anos após o estudo de Trist nas minas de carvão, a teoria socio-técnica foi aplicada pelos também pesquisadores do Instituto Tavistock, E. Thorsrud e P. G. Herbst, no setor de transportes marítimos da Noruega em termos mais amplos. Foram utilizadas as outras variáveis de possível influência na Qualidade de Vida no Trabalho como horários de refeição, recreação, integração da equipe e carreira (SOUZA *et al.*, 2005). Assim, é possível que seja realizada uma crítica positiva em relação a aplicabilidade da teoria socio-técnica e aos estudos sobre qualidade de vida no trabalho, visto que mesmo para cenários completamente distintos, a mesma teoria pode ser aplicada buscando resultados que possuem o mesmo propósito: melhorar a qualidade de vida no trabalho dos funcionários, alinhando os objetivos desses aos da organização.

De acordo com Araujo (1997, p. 37) a qualidade de vida no trabalho tornou-se objetivo das organizações em 1969, quando os norte-americanos passaram a se preocupar com as consequências do trabalho na vida dos trabalhadores. Era necessário que se entendesse as necessidades do indivíduo, suas aspirações pessoais e os fatores ligados à melhoria no desempenho e produtividade, consequência do objetivo por maior produtividade organizacional e ao crescimento da competitividade econômica (MONTEIRO *et al.*, 2011). Entretanto, foi colocada em segundo plano em função da crise energética do petróleo, pois as empresas necessitavam reduzir seus custos e focar em políticas de sobrevivência organizacional em meio a um cenário de recessão. (RODRIGUES, 1994).

Passado o período de crise econômica, diversos países passaram a realizar pesquisas relacionadas a qualidade de vida no trabalho em seus cenários. Na China, os pesquisadores verificaram que as trabalhadoras, as quais haviam migrado do meio rural para o urbano com o objetivo de trabalhar nas indústrias, tinham um grau de insatisfação maior e qualidade de vida no trabalho inferior quando comparados à população local. Visando uma melhoria desse panorama, foram realizadas intervenções na educação e na saúde da comunidade migrante, sendo observadas ao final do estudo melhorias na

qualidade de vida e na qualidade de vida no trabalho da população em questão (ZHU, C. *et al.*, 2013, on-line). Esse estudo permite a análise de que, para o grupo pesquisado, não somente fatores internos advindos do trabalho podem interferir na percepção de QVT do indivíduo, mas elementos externos à organização - contudo pertinentes à qualidade de vida, como saúde e educação - podem influenciar na qualidade de vida no trabalho.

A qualidade de vida no trabalho teve diferentes abordagens desde sua primeira definição, em decorrência dos diferentes cenários apresentados nas organizações pelo contexto econômico, político e social de cada período do processo de evolutivo. Além disso, sua definição e abordagem é influenciada “[...] pelos contextos sociopolíticos em que foram idealizados os modelos e por características ideológicas, valores e experiências dos autores” (SOUZA *et al.*, 2005, p. 05). Entretanto, segundo o autor, atualmente os estudos sobre qualidade de vida no trabalho têm o mesmo objetivo principal: a redução das consequências decorrentes da tensão entre funcionário e organização.

De modo a simplificar o histórico apresentado de acordo com as concepções do período estudado, será exposto a seguir o quadro evolutivo das abordagens relativas à Qualidade de Vida no Trabalho:

Quadro 1 – Evolução do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (Nadler e Lawler, 1983)

Concepções Evolutivas da QVT	Características ou Visão
1. QVT como variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Pesquisas de como melhorar a QVT para o indivíduo.como melhorar a QVT para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3. QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. Grupos autônomos de trabalho e enriquecimento de cargo.
4. QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Administração participativa ou democracia industrial. democracia industrial.
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira,problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade e problemas de queixas.
6. QVT como nada (Futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de “modismo” passageiro no futuro, não passará de “modismo” passageiro.

Fonte: FERNANDES (1996, p.42)

Segundo Fernandes (1996), é necessário que se aprofunde os conhecimentos na revisão teórica sobre a Qualidade de Vida no Trabalho antes da implementação de programas de QVT, pois não é possível trabalhar com aquilo que não se conhece efetivamente. Sendo assim, faz-se imprescindível a análise da literatura de QVT, dos principais nomes envolvidos em pesquisas satisfatórias e na aplicabilidade positiva de suas teorias.

Alguns autores, na busca de analisar a relação entre empresa e funcionário visando reduzir os impactos negativos relativos à mesma, tiveram destaque ao desenvolver modelos de Qualidade de Vida no Trabalho. Richard Walton (1975) e Hackman e Oldham (1975), reconhecidos por serem responsáveis pela criação das principais teorias clássicas conhecidas, terão o devido enfoque no decorrer desta seção.

2.2 CONCEITOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Apesar de o termo qualidade de vida ser comumente utilizado, sua definição oficial pela OMS (Organização mundial da Saúde) ocorreu somente nos anos 90. De acordo com a mesma, é “a percepção do indivíduo de sua inserção na vida, no contexto da cultura e sistemas de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”. Infere-se, então, que o conceito de bem-estar e satisfação pessoal são elementos desse conceito, assim como o ambiente em que o indivíduo está inserido, saúde (física e psicológica) e diversos outros fatores também englobam a qualidade de vida.

Ao pesquisar sobre este conceito, percebe-se que há uma heterogeneidade de interpretações em relação à qualidade de vida, são definições divergentes - porém complementares - sobre o tema, que, em suma, colocam a qualidade de vida como elemento fundamental para o ser humano. Assim, definem os autores Almeida, Gutierrez e Marques (2012, p. 13):

A compreensão sobre qualidade de vida lida com inúmeros campos do conhecimento humano, biológico, social, político, econômico, médico, entre outros, numa constante inter-relação. Por ser uma área de pesquisa recente, encontra-se em processo de afirmação de fronteiras e conceitos; por isso, definições sobre o termo são comuns, mas nem sempre concordantes. Outro problema de ordem semântica em relação à qualidade de vida é que suas definições podem tanto ser amplas, tentando abarcar os inúmeros fatores que exercem influência, como restritas, delimitando alguma área específica.

Contudo, as diferentes interpretações conceituais fizeram com que as organizações buscassem por esclarecimentos relativos a este tema em benefício de seus resultados, especulando formas de obter vantagem competitiva e garantir sua sobrevivência no mercado. Para essas, a satisfação dos funcionários está relacionada a melhorias no seu

desempenho e, conseqüentemente, no da própria empresa. Conforme Lima e Corrar (2009, p. 6):

“[...] da busca constante das empresas por melhores resultados, algumas delas têm apostado na boa relação com seus empregados como um dos fatores para o aumento da produtividade, crescimento e aumento da sua vantagem competitiva, passando a ser uma estratégia da organização.”

Segundo Ogata e Simurro (2009, p. 14) é essencial o entendimento de que a qualidade de vida no trabalho não está relacionada somente às “dimensões física, emocional, social, ocupacional, intelectual, espiritual e ambiental, mas também a subjetividade”. Os autores destacam que a percepção individual sobre qualidade de vida é baseada em diversos componentes das experiências de vida de cada um, afirmando que “(...) uma boa qualidade de vida seria o resultado de uma complexa interação, percebida de forma positiva, entre fatores como: estado psicológico, expectativas, crenças, valores, relações sociais e o meio ambiente”. Para os mesmos, a implementação de programas de qualidade vida no trabalho têm o intuito de melhorar a vida dos funcionários dentro das empresas, dando oportunidade para que exponham, por meio canais de comunicação, sua opinião em relação ao trabalho. “A qualidade de vida no trabalho representa uma administração em que todos têm uma sensação de posse, autocontrole, responsabilidade e amor-próprio”.

De acordo com Ogata e Simurro (2009, p. 16 apud Dolan, 2006), a qualidade de vida no trabalho tem como objetivo trazer alguns benefícios aos funcionários dentro da organização, como a redução de estresse e exaustão e possibilitar um maior envolvimento e satisfação do mesmo com o trabalho realizado. Para a QVT é necessário que estejam presentes quatro elementos na percepção dos trabalhadores em relação à empresa, Ogata e Simurro (2009, p.16) os descreve:

Percepção de apoio e cuidados da empresa – benefícios sociais (plano de saúde, seguro de vida, transporte);Necessidade de as empresas facilitarem a vida dos empregados – conveniências (lavanderia, correio, convênios de descontos etc.); Necessidade de realizar desejos pessoais – horário flexível, sessões de massagem, sala de ginástica; Necessidade de manter bons relacionamentos pessoais – reconhecimento, transparência, bom clima organizacional.

Para Minayo, Hartz e Buss (2000, p.10), a qualidade de vida é uma noção intrínseca do indivíduo que está relacionada a satisfação que este percebe, entre outros, em seu convívio social e no ambiente no qual está inserido. Os autores ressaltam ainda, que a percepção de qualidade de vida é determinada por padrões da sociedade e o que essa entende por bem-estar, envolvendo seus elementos culturais, experiências e valores.

A autora Limongi França (2003) entende que qualidade de vida no trabalho pode-se relacionar a alguns conceitos diretamente ligados a esse como: compensação adequada,

segurança e saúde do empregado dentro da empresa e as oportunidades de desenvolvimentos das capacidades humanas, assim como também está conectada a elementos psicossociais do indivíduo (educação, formação, personalidade, classe social). A autora ainda afirma que apesar de o termo estar associado historicamente à saúde e segurança no trabalho, há uma importante necessidade de associação desse termo a, entre outros, produtividade e integração social. A autora descreve no quadro abaixo os principais conceitos a partir da visão dos autores que se destacaram na literatura de QVT ao longo da história:

Quadro 2 - Conceitos em Qualidade de Vida no Trabalho

Autor	Definição	Ênfase
Walton, 1973	Atendimento de necessidades e aspirações humanas, calcado na ideia de humanização e responsabilidade social da empresa.	Humanização e responsabilidade social, com foco no poder da empresa.
Davis e Cherno, 1975	Existência de algumas condições e práticas organizacionais ou como os efeitos das condições de trabalho interferem sobre o bem-estar dos indivíduos.	Eficiência organizacional e a adequação e competência do trabalhador ao sistema organizacional.
Hackman e Suttle, 1977	Descreve o quanto as pessoas na organização estão aptas a satisfazer suas necessidades pessoais importantes, através de suas experiências de trabalho e de vida na organização.	Dimensões básicas da tarefa.
Lippitt, 1978	Oportunidade para o indivíduo satisfazer a grande variedade de necessidades pessoais.	Trabalho, crescimento pessoal, tarefas completas, sistemas abertos.
Ginzberg et al, 1979	Experiências de humanização do trabalho sob dois aspectos: reestruturação do emprego e grupos semi-autônomos.	Posto individual de trabalho e processo decisório.
Guest, 1979	Um processo pelo qual uma organização tenta revelar o potencial criativo de seu pessoal, envolvendo-os em decisões que afetam suas vidas no trabalho.	Melhoria da produtividade e eficiência, assim como auto-realização e auto-engrandecimento.
Westley, 1979	Esforços voltados para a humanização do trabalho, buscando solucionar problemas gerados pela própria natureza das organizações produtivas.	Forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organização.
Werther e Davis,	Esforços para melhorar a qualidade de vida,	Valorização dos cargos,

1983	procurando tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios.	mediante análise de elementos organizacionais, ambientais e comportamentais.
Nadler e Lawler, 1983	Maneira de pensar a respeito das pessoas, participação na resolução de problemas, enriquecimento do trabalho, melhoria no ambiente de trabalho.	Visão humanista no ambiente de trabalho.
Belanger, Bergeron e Petit, 1983	Aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos.	Mudança e participação com foco sócio-técnico.
Huse e Cummings, 1985	Preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional; e a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho.	Valorização dos cargos.
Moraes et al, 1989	Resultante de dimensões básicas da tarefa, capaz de reproduzir determinados estados psicológicos.	Dimensões básicas da tarefa.
Vieira e Hanashiro, 1990	Melhoria nas condições de trabalho, envolvendo variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais.	Humanização do trabalho e de amenizar os conflitos entre o capital e o trabalho.
Bowditch e Buono, 1992	Existe quando os membros de uma organização são capazes de satisfazer necessidades pessoais importantes através de sua vivência na mesma.	Condições de vida e cargos mais satisfatórios.
Rodrigues, 1994	Facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.	Condições de vida e cargos mais satisfatórios.
Oliveira, 1995	Ter qualidade de vida é ter a excelência da vida que se deseja e deve ser vivida.	Visão humanista.
Camacho, 1995	Classificação de programas: orientação familiar, saúde, ambiente, contato e convívio, evolução/desenvolvimento, cultura e desligamento.	Foco motivacional: sobrevivência com dignidade, participação, auto-realização e perspectiva de futuro.
Kanaane, 1995	Interação entre conjuntos de fatores individuais (dentre outros, as necessidades, os impulsos, as expectativas, os desejos e os valores) e situacionais (entre eles a tecnologia, os fluxos de trabalho, os sistemas de recompensa, as condições econômicas e políticas e a organização do trabalho).	Visão holística.
Davis e	Condições favoráveis ou desfavoráveis de um	Visão humanista no

Newstrom, 1996	ambiente de trabalho para seus empregados.	ambiente de trabalho.
Fernandes, 1996	A gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional.	Bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas.
Burigo, 1997	Busca para humanizar as relações de trabalho na organização, mantendo uma relação estreita com a produtividade e principalmente com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho.	Visão humanista no ambiente de trabalho.
Bom-Sucesso, 1998	Tem início na escolha da profissão, envolve a cultura organizacional na qual o indivíduo está inserido e também a infra-estrutura familiar. Destaca ainda na sua tentativa de definição a questão das relações interpessoais, os conflitos e o relacionamento em equipe e a auto-estima.	Visão holística.
Albuquerque e Limongi-França, 1998	Conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano na realização do seu ofício.	Condições de vida e cargos mais satisfatórios.
Goulart e Sampaio, 1998	Intervenção na organização e no processo de trabalho e não somente o cumprimento de leis ou discussão de direitos dos trabalhadores. Trata-se de interferir nos processos mentais e nos padrões culturais das organizações a ponto de transformar a cultura organizacional.	Visão holística.

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

2.3 PRINCIPAIS MODELOS DE QVT

2.3.1 Modelo de Walton

Desde o início dos estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, diversos autores elucidaram suas teorias em busca de avaliar a QVT dos indivíduos, entretanto, o modelo de avaliação amplamente utilizado atualmente é proposto por Richard Walton, o qual propõe o equilíbrio entre trabalho e outros aspectos da vida dos trabalhadores, dando maior ênfase ao papel social da organização e a importância de associação entre desempenho e programas de QVT. Segundo Walton (1973), a QVT busca o resgate de valores que estão sendo negligenciados em função da produtividade e crescimento econômico estes aspectos devem ser bem gerenciados para que os níveis de satisfação dos trabalhadores não decaiam, impactando nos seus níveis de desempenho. Sendo assim, são esses os focos de atuação dos programas de QVT.

O modelo de Walton (1973) define como método de avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho 8 critérios, os quais serão descritos no quadro abaixo:

Quadro 3 - Categorias Conceituais de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
1. COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	Equidade Interna e externa Justiça na compensação Partilha dos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários
2. CONDIÇÕES DE TRABALHO	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3. USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informações sobre o processo total do trabalho
4. OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança de emprego
5. INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6. CONSTITUCIONALISMO	Direitos de proteção do trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
7. TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DE VIDA	Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família
8. RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO NA VIDA	Imagem da empresa Responsabilidade pelos produtos Responsabilidade social da empresa Práticas de emprego

Fonte: Walton (1973 *apud* FERNANDES, 1996, p.48).

2.3.2 Modelo de Hackman e Oldham

Entre os grandes nomes da pesquisa de Qualidade de Vida no Trabalho, poucos realizaram seus estudos estabelecendo uma análise de dados quantitativa, diferente de Hackman e Oldham (1974), que propuseram um modelo de mensuração da motivação do trabalho no funcionário por meio de um escore denominado “Potencial Motivador do Trabalho”. Os autores propõem que os indicadores do Potencial Motivador do Trabalho são fatores de satisfação oriundos do ambiente de trabalho, e para embasar suas pesquisas, partem de pressupostos advindos do comportamento dos funcionários no trabalho em relação às atividades que desempenham, e não do ambiente em si.

Motivação interna, satisfação no cargo e enriquecimento da tarefa são os principais fatores abordados pelos autores. Para eles, os indicadores que devem ser analisados são:

1. Dimensões essenciais do trabalho: levando em consideração a variedade, a identidade da tarefa e a significância da tarefa; a autonomia; e feedback;
2. Estados psicológicos e críticos: levando em consideração a significância, a responsabilidade e o resultado do trabalho percebidos pelos colaboradores;
3. Resultados pessoais e do trabalho: representando a motivação interna, a satisfação com o trabalho e sua produtividade, além do absenteísmo e rotatividade.

Dentre os indicadores citados, Hackman e Oldham (1974) explicam as Dimensões Essenciais da Tarefa da seguinte forma:

– Variedade da Tarefa: o quanto um emprego requer variedade atividades na execução do trabalho, utilização de diferentes habilidades e talentos do trabalhador;

– Identidade da Tarefa: o quanto é exigido que os trabalhadores realizem atividades completas, isto é, atividades que possuem um início em um fim lógico;

– Significância da Tarefa: o quanto o resultado de um emprego impacta na vida ou no trabalho de outras pessoas, tanto na própria organização ou externamente a esta;

– Autonomia: o quanto um trabalho fornece liberdade, independência e privacidade, de forma que o trabalhador possa programar o seu trabalho e determinar os procedimentos que serão empregados para realizá-lo;

– Feedback: grau com o qual a execução das atividades laborais proporciona ao trabalhador a retroação de informações precisas e claras sobre o seu desempenho no trabalho.

O modelo citado, desenvolvido por Hackman e Oldham (1974), reconhece que as Dimensões Essenciais do Trabalho não podem ser analisadas isoladamente, assim são atribuídos pesos diferentes para cada fator da equação proposta, sendo utilizado o produto das dimensões. O resultado dessa equação é o escore que determina o nível de motivação proporcionado pelo trabalho, denominado Potencial Motivador do Trabalho e é calculado por meio da média aritmética entre os escores das dimensões Variedade da Tarefa, Identidade da Tarefa e Significância da Tarefa, seguido de uma multiplicação pelos escores das dimensões Autonomia e Feedback.

$$\frac{(\text{Variedade Tarefa} + \text{Identidade Tarefa} + \text{Significado Tarefa})}{3} (\text{Autonomia})(\text{Feedback})$$

Os valores que compõem essa equação têm origem nas respostas dos funcionários a um questionário de avaliação do trabalho dividido em duas etapas. Na primeira, para cada dimensão do trabalho há uma questão a qual se deve atribuir uma resposta baseada em uma escala de Likert de 1 a 7; sendo 1 o pior resultado, 4 o resultado intermediário e 7 o melhor resultado. A segunda é composta por afirmações relacionadas às cinco Dimensões Essenciais do Trabalho, às quais o entrevistado deve atribuir uma nota de 1 a 7, baseada em uma escala de Likert, referente ao quanto essa afirmação é coerente em sua opinião; sendo que 1 representa “discordância total”, 4 representa “indecisão” e 7 representa “concordância total”. Diferente da primeira etapa, na qual 1 e 7 representam respectivamente o pior e o melhor resultado, nessa há questões nas quais a escala de resposta é invertida. Ou seja, o indicador 1 representa a melhor resposta, enquanto o indicador 7 representa a pior resposta. Cada dimensão é representada por dois itens, de forma que um item de cada dimensão está disposto em escala de respostas normal e o outro item está disposto em escala de resposta invertida.

A pontuação do Potencial Motivador do Trabalho varia entre 1 e 343 e, de acordo com Hackman e Oldham (1974), o valor utilizado com base para métrica é 125. Os valores iguais ou superiores a 125 são considerados satisfatórios, sendo os valores inferiores a 125 considerados insatisfatórios.

O modelo de questões de Hackman e Oldham (1974) é descrito pelo quadro a seguir:

Quadro 4 - Dimensões do trabalho de Hackman e Oldham

DIMENSÕES	QUESTÕES
Variedade	<ul style="list-style-type: none"> - Qual é o nível de variedade presente no seu trabalho? - Meu trabalho exige que eu utilize diversas habilidades complexas ou de alto-nível. - O trabalho é bastante extenso e repetitivo.
Autonomia	<ul style="list-style-type: none"> - Qual é o nível de autonomia existente no seu trabalho? Isso é, até que ponto lhe é permitido decidir a maneira de realizar suas tarefas? - Em meu trabalho possuo independência e liberdade para realizá-lo da forma que eu preferir. - Em meu trabalho não tenho nenhuma oportunidade de tomar iniciativas ou decisões.
Identidade	<ul style="list-style-type: none"> - O quanto você desenvolve em seu trabalho atividades do início ao fim? Isso é, uma atividade que possui início e fim óbvio? Ou é apenas uma etapa de uma atividade, finalizada por outras pessoas ou máquinas? - Em meu trabalho tenho a oportunidade de terminar as atividades que iniciei. - Meu trabalho é organizado de forma a não me possibilitar a realização de atividades completas, do início ao fim.
	<ul style="list-style-type: none"> - O quanto você recebe informações sobre o seu desempenho no trabalho? Isso é, você tem conhecimento se o seu trabalho tem sido bem executado-atraves de

Feedback	<p>algum "feedback" que colegas de trabalho ou supervisores fornecem?</p> <p>- O simples fato de realizar o trabalho me proporciona muitas chances para compreender o quão bem eu venho o fazendo.</p> <p>- Meu trabalho fornece poucas informações sobre o desempenho com o qual eu o realizo.</p>
Significância	<p>- De um modo geral, o quão significativo ou importante é o seu trabalho? Isto é, o resultado do seu trabalho influencia na vida ou no bem-estar de outras pessoas?</p> <p>- A qualidade com que realizo o meu trabalho pode afetar muitas pessoas.</p> <p>- Meu trabalho, em si, não é muito importante ou significativo para a empresa de forma global.</p>

Fonte: Hackman e Oldham (1974), adaptado pelo autor.

2.3.3 Modelo de Ferreira, Alves e Tostes

Ferreira, Alves e Tostes (2009) apresentaram um novo conceito de Qualidade de Vida no Trabalho, esse modelo é composto por duas abordagens: assistencialista e preventiva. Sendo que a primeira, segundo os autores, baseia-se na criação, por parte da empresa, de programas que ofereçam aos funcionários uma série de atividades anti-estresse. Por outro lado, a abordagem preventiva “consiste em removerem-se os problemas geradores e mal-estar nos contextos de produção” (FERREIRA et al. 2009).

Segundo Ferreira e Seidl (2009), o propósito da abordagem assistencialista é melhorar a QVT dos trabalhadores, ou seja, dar o suporte necessário para que seja reduzido o estresse dos trabalhadores, por meio de diversas atividades relaxantes como yoga, dança, reeducação alimentar, massagens terapêuticas, cursos, bem como suporte psicológico sempre que necessário. Para os autores citados, o problema se encontra quando as atividades são finalizadas e retornam os sintomas de fadiga, já que os fatores que permitem a percepção de qualidade de vida no trabalho estão diretamente ligados ao trabalho realizado, e não ao trabalhador. Sendo assim, tais atividades têm efeito temporário, na medida em que o trabalhador retorna ao seu trabalho, os sintomas de insatisfação reaparecem.

De acordo com Ferreira (2011), as características dessa concepção se manifestam com base em três aspectos (grifo nosso):

1. **Foco no indivíduo:** o trabalhador é o responsável por sua própria QVT, sendo assim, o mesmo está encarregado por se adaptar ao ambiente de trabalho em que se encontra. O trabalhador é a variável de ajuste, cabendo a ele adaptar-se em um ambiente de conflito e fazendo a manutenção do seu bem-estar. Nessa perspectiva, as atividades visam aumentar a resistência do trabalhador aos fatores que lhe causam mal-estar.
2. **Caráter assistencialista:** atividades anti-estresse ou relaxantes são de

natureza compensatória do desgaste vivenciado pelo trabalhador e servem para reduzir essa fadiga temporariamente. Portanto, não resolvem o problema que origina tal desgaste existente no contexto de trabalho;

3. **Ênfase na produtividade:** o intuito é garantir, por meio dos programas de QVT, a produtividade. O cumprimento de metas e objetivos organizacionais é o único enfoque presente nessa perspectiva, na qual a produtividade se descola de sua condição saudável e se torna exacerbada.

Para Ferreira (2011), a execução dos programas de QVT com base assistencialista tem alto custo de funcionamento para a organização e baixa aceitação por parte dos trabalhadores, pois conforme citado anteriormente, a efetividade das atividades que buscam reduzir o estresse e fadiga é momentânea, na medida em que o trabalhador retorna a sua rotina de trabalho, os sintomas de estresse voltam a aparecer. O autor destaca que, para que sejam atendidas as necessidades dos trabalhadores, devem ser aliadas outras práticas a abordagem assistencialista, não utilizando a mesma como principal opção na gestão de QVT.

A abordagem preventiva de QVT, entretanto, busca combater e prevenir os fatores de desgaste aos quais estão expostos os trabalhadores. A QVT contra-hegemônica, de natureza preventiva, tem como foco remover os problemas geradores de mal-estar no trabalho nos contextos de produção, atuando em três dimensões interdependentes: condições, organização e relações socioprofissionais de trabalho (FERREIRA, 2009). Para o autor, é “uma tarefa de todos e uma busca contínua de harmonia entre o bem-estar, a eficiência e a eficácia nos ambientes organizacionais”, contrapondo-se, dessa forma, a abordagem assistencialista, a qual preza majoritariamente pela produtividade, colocando em segundo plano o bem-estar real do trabalhador.

Para que seja configurada a abordagem preventiva na organização, é essencial que seja realizado um diagnóstico da percepção dos trabalhadores em relação aos seu bem-estar no trabalho. Assim, torna-se possível a realização de um plano estruturado de QVT na organização em questão.

Segundo Ferreira, os principais fatores para execução da abordagem preventiva de QVT envolvem:

1. Remoção de antigos valores, crenças e concepções para dar lugar as mudanças de mentalidade/consciência e práticas;

2. Resgatar que o papel do trabalho é fonte de felicidade, tornando o bem-estar e a produtividade dependentes;
3. Colocar o trabalhador como referencial, como protagonista dos resultados, ou seja, usando um modelo antropocêntrico de gestão;
4. Promover uma política de comunicação, visando o estímulo e a consolidação de uma cultura organizacional que propõe o bem-estar do indivíduo e do coletivo;
5. Sinergia organizacional, ou seja, para implementação de um programa de QVT é preciso a cooperação e comprometimento de todos envolvidos na estrutura organizacional.

No capítulo a seguir serão apresentados os procedimentos metodológicos adotados para o desenvolvimento do presente estudo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia tem finalidade de se chegar aos objetivos propostos na investigação de determinado fenômeno, e sendo definida como as regras e procedimentos usados por determinado método científico (RICHARDSON, 1999). Sendo assim, serão abordados nesta seção os procedimentos metodológicos utilizados para a pesquisa atingir os objetivos aos quais se propunha. Serão detalhados a tipologia da pesquisa, os instrumentos de coleta de dados e os participantes da pesquisa. Da mesma forma, será apresentado como as informações obtidas foram organizadas e analisadas.

3.1 MÉTODO DE PESQUISA

Este estudo caracterizou-se por ser de natureza quantitativa do tipo survey e uma pesquisa descritiva quanto aos seus fins. Sendo assim, o objetivo deste era verificar e mensurar a QVT dos funcionários de uma indústria de elevadores, diagnosticar os fatores críticos na QVT e identificar os possíveis elementos que pudessem interferir no desempenho e na QVT desses funcionários, foram analisadas as informações obtidas por meio de uma pesquisa quantitativa realizada junto aos funcionários.

Segundo Fonseca (2002), a pesquisa quantitativa é centrada na objetividade e afirma que para a devida compreensão da realidade, a análise deve-se basear em dados brutos, obtidos a partir de instrumentos padronizados e neutros. Para Richardson (1989), este método caracteriza-se pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas. A pesquisa quantitativa utiliza de valores numéricos, como o próprio nome já infere, para responder aos questionamentos estabelecidos. São utilizadas quando não há necessariamente a pretensão de entender os motivos pelos quais os

entrevistados forneceram aquela resposta, mas validar estatisticamente uma hipótese a partir de um número de respostas semelhantes.

Uma pesquisa quantitativa deve seguir um modelo estruturado de questionário e entrevista. Para tanto, será utilizada para analisar devidamente as opiniões dos funcionários o método de pesquisa quantitativa Survey, a qual pode ser definida como uma forma de coletar dados e informações a partir de características e opiniões de grupos de indivíduos que seja representativo da população. De acordo com Pinsonneault e Kraemer (1993), a pesquisa que utiliza o modelo Survey possui classificações de acordo com o seu propósito. Sendo essa: (a) explanatória, com o objetivo de testar uma teoria e as relações de causa; (b) exploratória, com o objetivo de identificar os conceitos iniciais sobre um tópico, determinando e dando ênfase em quais conceitos devem ser medidos; (c) descritiva, com o objetivo de descrever a distribuição de algum fenômeno na população ou subgrupos e até mesmo comparar essas distribuições. Sendo assim, será utilizada a pesquisa descritiva do modelo Survey, a qual analisará informações a partir de uma amostragem estatística que representa o grupo alvo estudado.

3.2 TÉCNICAS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Esta etapa ocorreu em duas fases, sendo a primeira com o levantamento de dados junto aos funcionários; a segunda com a análise das informações obtidas na pesquisa à luz da literatura sobre o assunto. Para a coleta de dados, foi realizada uma pesquisa de perfil dos funcionários da área administrativa na matriz de Guaíba, por meio de um questionário de perguntas fechadas, aplicado para o setor administrativo da empresa, que constitui-se de 13 funcionários que compõem a área. Essa quantidade foi estabelecida para buscar uma amostra passível de análise, na qual se pudesse entender, mensurar e interpretar com maior assertividade a frequência das determinantes das opiniões em relação à QVT.

Quanto aos participantes pesquisados, segundo Sylvia Vergara (1997), a população é o “todo”, ou seja, o conjunto de elementos que possuem as características que serão estudadas, enquanto a amostra é uma parte dessa

população (grupo) escolhida a partir de um critério de representatividade. Contudo, o critério para escolha desta amostra foi o de acessibilidade. É importante ressaltar que a identificação dos funcionários pesquisados, bem como suas informações pessoais será mantida em sigilo, visando a imparcialidade na obtenção dos resultados pelo questionário proposto.

Por conseguinte, foram levantadas as percepções dos funcionários em relação à sua Qualidade de Vida no Trabalho, sendo, para tanto, utilizado o questionário de perguntas estruturadas de Ferreira - Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA - QVT) conforme apêndice A, escolhido pelo fato de ser o único de autoria brasileira, ou seja, está dentro do contexto cultural e sociológico do país. A escala Likert foi utilizada para mensuração de opiniões, na qual os perguntados especificaram seu nível de concordância com uma afirmação entre cinco opções: *discordo totalmente, discordo, não concordo nem discordo, concordo, concordo totalmente*.

Após a realização da pesquisa, os dados coletados foram analisados pelo método estatístico descritivo simples para que se obtivesse a frequência das respostas, utilizando Microsoft Excel para organizar os dados, buscando projetar um cenário confiável de interpretação do tema proposto. Nesta etapa foi necessário, para que se conseguisse a maior exatidão possível nos resultados, que as variáveis fossem corretamente mensuradas para a comparação de resultados. Os mesmos foram organizados em categorias, conforme as possibilidades de concordância dos perguntados na escala Likert, para que se transformassem em informação para tomada de decisão sobre quais são os fatores determinantes da qualidade de vida dos funcionários. A distribuição das respostas foi elucidada em gráficos de “pizza”, onde os valores de cada categoria estatística representada são proporcionais às respectivas frequências.

O questionário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (FERREIRA, 2009) foi adaptado para a realização deste estudo e teve por objetivo verificar as opiniões desses funcionários em relação aos fatores que envolvem qualidade de vida no trabalho nas 5 dimensões do modelo: Condições de Trabalho; Organização do Trabalho; Relações Socioprofissionais

de Trabalho; Reconhecimento e Crescimento Profissional; e Elo Trabalho – Vida Social. Assim, tornou-se possível analisar os fatores críticos na QVT dos funcionários pesquisados e correlacionar a percepção dos funcionários com os fatores determinantes de QVT apresentados na literatura.

O questionário proposto por Ferreira (2009) traz uma escala Likert de avaliação com variabilidade de 0 a 10 e avalia as alternativas propostas aos respondentes por meio de uma análise de média estatística simples entre as respostas. Segundo o autor, os resultados dessa análise se encaixam em categorias de “mal-estar no ambiente em demasia” (0,0 e 3,9); “sentimentos simultâneos de bem-estar e mal-estar no trabalho” (4,0 e 5,9) e “predomínio do sentimento de bem-estar” (6,0 e 10,0).

Com intuito de tornar a possibilidade de resposta o mais objetiva possível essa escala foi adaptada, apresentando opções de resposta de 1 a 5, com as opções *discordo totalmente*; *discordo*; *indiferente*; *concordo* e *concordo totalmente* - respectivamente. Assim como também foram adaptadas as questões propostas pela pesquisa, tornando-as passíveis de análise por meio de uma estrutura que avalia as opções *discordo totalmente* e *discordo* em “mal-estar”; *indiferente* em “sentimento simultâneo de mal-estar e bem-estar”; *concordo* e *concordo totalmente* em “bem-estar”. É importante frisar que o conteúdo das questões seguiu alinhado ao padrão dos fatores; por exemplo, questionamentos sobre salário e remuneração não estavam presentes na pesquisa proposta por Ferreira (2009), porém se enquadram no Fator Crescimento Profissional. Sendo assim, foram adicionadas para a devida análise.

Por fim, para expor com clareza os resultados e priorizar os pontos com maior necessidade de melhoria, foi utilizada uma escala de priorização com base nos índices apresentados para medir o grau de relevância dessas determinantes e dispor as prioridades para realização de um plano de ação por parte da empresa. Assim, o fator com maior urgência de ação é aquele com maior grau de insatisfação por parte dos pesquisados no que tange a sua QVT.

3.3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa tem sua produção estrutura na cidade de Guaíba desde 1945, possuindo ainda características conservadoras em relação à flexibilidade e adesão a novas práticas que propiciam uma melhor qualidade de vida no trabalho aos funcionários. Nos últimos cinco anos, a organização passou a oferecer benefícios de plano de saúde e odontológico, transporte fretado e refeitório. Após análise de novas diretrizes de RH, no último ano, foram implementadas nova práticas que visam, além de redução de custos, uma melhoria na satisfação dos funcionários quanto a sua qualidade de vida no trabalho. Sejam elas:

- **Práticas ligadas à saúde:** em parceria com empresas de ginástica laboral e atividades físicas, os funcionários têm acesso gratuito a atividades como yoga, pilates e natação fora do horário de expediente, bem como exercícios laborais durante o expediente. Em 2015, foi implementado um programa de auxílio médico e psicológico ao funcionário e seus familiares (24h por dia/7 dias por semana), via telefone, com intuito de atender desde problemas momentâneos, como desenvolver um acompanhamento médico em casos de alcoolismo, uso de drogas, depressão, etc. Ações anuais de “outubro rosa” e “novembro azul” são realizadas, nas quais os funcionários estão isentos das taxas de co-participação em exames e consultas médicas, além das vacinas contra gripe que são gratuitas; a empresa conta também com uma enfermaria localizada dentro da planta, na qual são realizados atendimento médicos, odontológicos e fisioterapêuticos durante o expediente.

- **Práticas ligadas à jornada de trabalho:** juntamente à implementação de novas políticas de bem-estar para todos os funcionários da planta, foram desenvolvidas políticas somente para os colaboradores da área administrativa. Essas incluem possibilidade de “home office” uma vez por semana; a escolha de recebimento de horas extras ou utilização do “banco de horas” - anteriormente a empresa utilizava somente a prática de “banco de horas”.

- **Práticas ligadas a desenvolvimento profissional:** foi implementado em 2017 o “programa de talentos”, o qual visa recrutar, desenvolver e reter um colaborador diferenciado e com notável capacidade gerencial para assumir posições estratégicas na empresa em um período de desenvolvimento de até dois anos, no qual o mesmo inicia com o cargo de analista até atingir o nível de gerente. O programa também busca desenvolver funcionários que já trabalham na empresa e são vistos como destaques. O programa, apesar de mapeados, ainda não segue criteriosamente os parâmetros pré-estabelecidos inicialmente, como tempo de desenvolvimento e cargos adquiridos.

Encerrado este capítulo no próximo passa-se a apresentar e discutir os resultados obtidos.

4 ANÁLISE DE DADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados obtidos a partir das 13 respostas dos funcionários administrativos de uma indústria de elevadores, representando 100% da população foco deste estudo, bem como o perfil dos mesmos.

4.1 DADOS DO PERFIL DEMOGRÁFICO

Para o devido entendimento sobre qual o perfil demográfico que representa o público respondente do Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho, foram propostas questões de padronização de perfil, para assim distribuir os pesquisados de acordo com o gênero, idade, escolaridade, estado civil e tempo de trabalho na empresa.

A partir da pesquisa realizada com os funcionários da área administrativa de uma indústria de elevadores da região metropolitana de Porto Alegre foi possível traçar o perfil dos pesquisados, por meio das respostas coletadas com o questionário de perfil demográfico. Contatou-se que a maioria dos respondentes que compõem a amostra são indivíduos do sexo feminino, com idade entre 26 a 30 anos, solteiros, com graduação incompleta e relativamente novos na empresa.

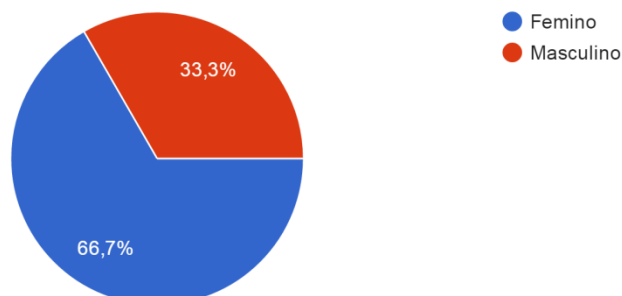
4.1.1 Gênero

Dentre as questões as dispostas aos pesquisados, a única que não considerava como parâmetro obrigatório a resposta era a relacionada à gênero, pois tange a questões íntimas que não são foco no presente estudo. Um dos funcionários pesquisados não respondeu à questão e foram obtidas 12 respostas dos 13 funcionários da área em pauta, totalizando, assim: 4 pessoas que se identificam com o gênero masculino (33,3%) e 8 (66,7%) com o feminino, conforme figura 1.

Figura 1 – Distribuição dos respondentes por gênero

Com qual gênero você se identifica?

12 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

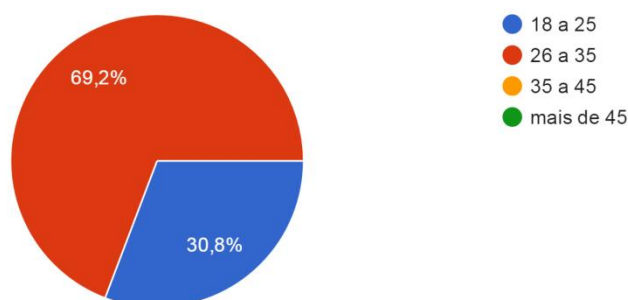
4.1.2 Idade

De acordo com a figura 2 abaixo, a idade dos respondentes varia entre 18 e 35 anos e é possível observar que a faixa etária predominante é representada pelo intervalo de 26 a 35 anos, contanto com 9 respondentes (69,2%), seguido pela faixa etária entre 18 e 25 anos a qual representa 4 respondentes, 30,8% da amostra. É importante salientar que não há respostas nas afirmativas “36 a 45 anos” e “mais de 45 anos” no setor analisado, ou seja, os 13 respondentes tem menos de 35 anos de idade.

Figura 2 - Distribuição dos respondentes por idade

Qual a sua idade?

13 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

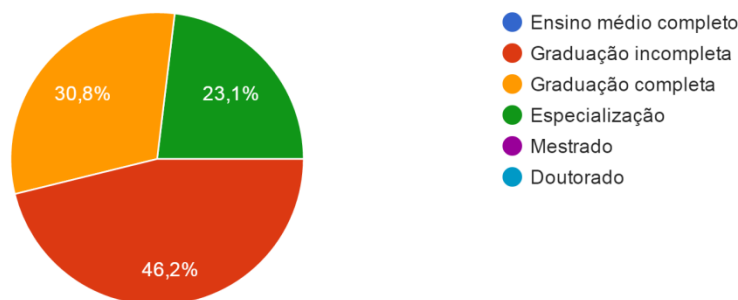
4.1.3 Escolaridade

Conforme podemos observar na figura 3 a seguir, os respondentes com graduação incompleta representam a maior parcela, sendo um total de 6 funcionários (46,2%). A segunda maior parcela da amostra é representada por 4 indivíduos com graduação completa (30,8%), enquanto especialização é a terceira maior frequência, com 3 respondentes (23,1%). Um ponto a ser considerado é que não há respondentes que possuam mestrado ou doutorado.

Figura 3 - Distribuição dos respondentes por escolaridade

Qual a sua escolaridade?

13 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

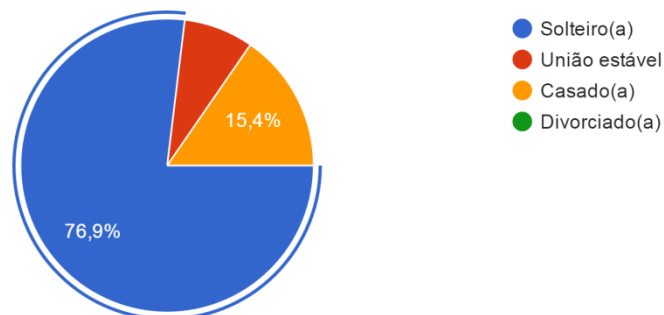
4.1.4 Estado Civil

Segundo o exposto na figura 4 abaixo, com relação ao estado civil dos respondentes, a maior frequência representada na pesquisa é a de 10 respondentes solteiros, os quais representam 76,9% da amostra. Não há indivíduos divorciados e apenas um em união estável, sendo o grupo de casados a segunda maior parcela da amostra, com 2 indivíduos (15,4%).

Figura 4 – Distribuição dos respondentes por estado civil

Qual o seu estado civil?

13 respostas



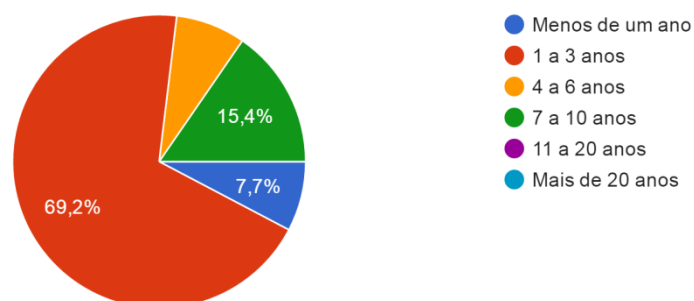
Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme podemos observar nos resultados obtidos (figura 5), 9 funcionários (69,2%) que participaram da pesquisa trabalham há pouco tempo na empresa (1 a 3 anos), seguidos de 2 funcionários (15,4%) que, em contrapartida, trabalham há um tempo consideravelmente longo na empresa (7 a 10 anos) quando comparados aos primeiros citados. Funcionários com mais de 20 anos de trabalho na empresa e com 4 a 6 anos representam a mesma porcentagem da amostra (7,7%), ou seja, somente uma pessoa em cada grupo.

Figura 5 – Distribuição dos respondentes por tempo de empresa

Há quanto tempo você trabalha na empresa?

13 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

4.2 PESQUISA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A seguir, as afirmativas que compõem o Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho serão apresentadas e analisadas individualmente, quando se fizer necessário tal destaque, bem como serão analisados os fatores propostos por Ferreira (2009) - citados anteriormente nesta seção. Para que tenha maior facilidade no entendimento da análise, as afirmativas e seus respectivos percentuais de resposta por parte dos funcionários pesquisados serão apresentados em tabelas, enquanto os fatores serão elucidados em gráficos de “pizza”.

4.2.1 Fator Condições de Trabalho

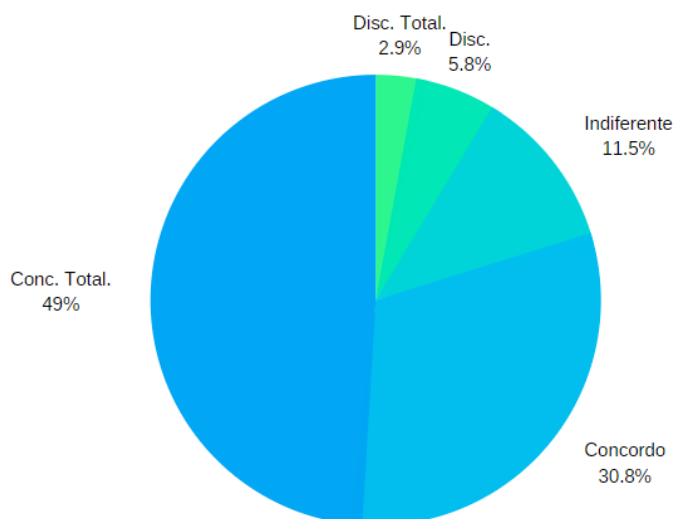
Conforme podemos observar na figura 6, o Fator Condições de Trabalho foi positivamente avaliado, considerando o número expressivo de 10 respondentes (79,8%) que está de acordo com as condições de trabalho propostas pela empresa, indicando que há predominância de bem-estar no trabalho neste tópico. A maior queixa dos trabalhadores, conforme tabela 1, refere-se à falta de apoio técnico para as atividades, 3 respondentes (23,1%); contudo, vale ressaltar que este resultado é o de maior insatisfação quando comparado aos outros itens da condição de trabalho; ainda assim, segue inferior aos 5 funcionários que estão satisfeitos com o apoio técnico (38,5%). O item que expressou maior contentamento foi o relacionado à suficiência de iluminação, no qual a totalidade dos respondentes se diz satisfeito com a mesma.

Tabela 1 – Afirmativas propostas pelo Fator Condições de Trabalho

Afirmativa	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)
1. O nível de iluminação é suficiente para executar as atividades.	-	-	-	15,4	84,6
2. O local de trabalho é confortável.	-	-	15,4	46,2	38,5
3. O espaço físico é satisfatório.	-	7,7	-	23,1	69,2
4. O apoio técnico para as atividades é suficiente.	7,7	15,4	38,5	23,1	15,4
5. As condições de trabalho não são precárias.	-	-	7,7	23,1	69,2
6. O mobiliário existente no local de trabalho é adequado.	-	-	7,7	38,5	53,8
7. Os instrumentos de trabalho são suficientes para realizar as tarefas.	-	7,7	-	30,8	61,5
8. A temperatura ambiente é confortável.	-	-	15,4	46,2	38,5
9. O ticket-alimentação e/ou alimentação fornecidos no refeitório são satisfatórios.	15,4	-	15,4	38,5	30,8
10. Os equipamentos necessários para realização das tarefas NÃO são precários.	15,4	-	7,7	46,2	30,8

Fonte: Dados da pesquisa.

Figura 6 – Distribuição dos respondentes no Fator Condições de Trabalho



Fonte: Dados da pesquisa.

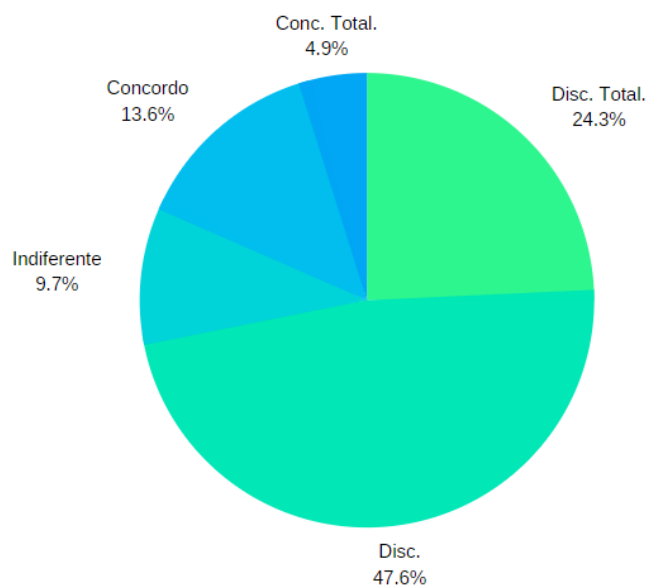
Segundo Ferreira (2011), fornecer suporte organizacional aos trabalhadores é um dos requisitos fundamentais para que se alcance a QVT. Em concordância com Ferreira, para Walton (1973) o critério condições de trabalho refere-se a um ambiente físico seguro e saudável e ausência de insalubridade. O mesmo afirma que a satisfação nesse critério pode ser alcançada pelo uso de recursos que reduzam o risco de doenças ou diminuição de tarefas que sejam prejudiciais ao trabalhador.

Podemos analisar que neste fator, a empresa está - na visão dos funcionários da área pesquisada - conferindo a assistência necessária para que se tenha um nível alto de satisfação em relação a condições adequadas de trabalho. Portanto, é possível afirmar que em relação ao Fator Condições de Trabalho, pelo alto de nível de satisfação, há uma presença de “bem-estar dominante” na população analisada.

4.2.2 Fator Organização do Trabalho

Segundo a figura 7, o Fator Organização do Trabalho tem grande índice de desaprovação por parte dos funcionários, sendo de 72,2% (9 respondentes) a parcela dos respondentes que está em desacordo às afirmativas que elucidam fatores relevantes a organização do trabalho. Para Ferreira (2011) esse fator tem por objetivo principal analisar a influência de variáveis como o tempo (prazos para entrega de tarefas e descanso durante o expediente); sobrecarga de trabalho; controle do trabalho realizado; característica do trabalho realizado (rigidez e repetição).

Figura 7 – Distribuição dos respondentes no Fator Organização do Trabalho



Fonte: Dados da pesquisa.

A afirmativa com maior índice de discordância (conforme tabela 2) foi em relação a cobrança de prazos para o cumprimento de tarefas (questão 11), na qual todos os respondentes afirmam haver essa cobrança. Em seguida, temos as afirmativas 12 e 17 com o mesmo índice de 92,3% (12 respondentes) de discordância (*não existe fiscalização do desempenho e não existe forte cobrança por resultados*, consecutivamente), demonstrando que as variáveis descritas por Ferreira (2011) “tempo”, “sobrecarga de trabalho” e “controle do trabalho realizado” são as que mais influenciam no resultado negativo que esse fator apresenta.

Tabela 2 – Afirmativas propostas pelo Fator Organização do Trabalho

Afirmativas	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5(%)
11. Não há cobrança de prazos para o cumprimento de tarefas.	76,9	23,1	-	-	-
12. Não existe fiscalização do desempenho.	30,8	61,5	7,7	-	-
13. Posso executar o meu trabalho sem sobrecarga de tarefas.	7,7	53,8	23,1	7,7	7,7
14. Não falta tempo para ter pausa de descanso no trabalho.	23,1	23,1	-	53,8	-
15. As tarefas não são repetitivas.	-	30,8	7,7	53,8	7,7
16. O ritmo de trabalho não é excessivo.	7,7	23,1	23,1	23,1	23,1
17. Não existe forte cobrança por resultados.	30,8	61,5	7,7	-	-
18. Posso executar o meu trabalho sem pressão.	15,4	46,2	7,7	30,8	-

Fonte: Dados da pesquisa.

Contudo, a variável tempo, quando relacionada ao descanso no trabalho, tem uma avaliação melhor: 7 dos respondentes (53,8%) demonstra satisfação em relação ao tempo de descanso durante o trabalho. Desse modo, podemos inferir que apesar do alto controle e pressão por resultados, os funcionários ainda possuem tempo razoável de descanso. No modelo proposto por Hackman e Oldham (1974), um dos fatores fundamentais para a QVT dos indivíduos é a variabilidade da tarefa, nesse ponto é possível observar que há uma percepção positiva por parte dos funcionários, já que contrapondo-se aos demais resultados negativos, a afirmativa 15 (relacionada à característica do trabalho realizado) possui uma avaliação positiva, na qual 8 (61,5%) dos funcionários afirma não realizar trabalhos repetitivos.

Ferreira (2011) afirma que o tempo, principalmente a liberdade do indivíduo em relação a horário de trabalho, é uma das variáveis que influenciam na sensação de pressão e cobrança em relação a execução de tarefas. Sendo assim, é possível analisar que se os indivíduos em questão dispusessem de mais tempo (prazo) para realização das tarefas, possivelmente não teriam o sentimento de pressão e cobrança tão fortes.

Entretanto, Walton (1973) afirma que em função das contingências do funcionário, como seu grau de maturidade, capacidade de tomar iniciativa e

sua formação, em muitas situações, o trabalho e próprio trabalhador requerem uma atividade fracionada, e que seja firmemente controlada. Sendo assim, apesar do descontentamento percebido pelos funcionários em relação à organização do trabalho, existe a possibilidade - na visão de Walton - que esse seja um fator inerente à atividade realizada e/ou um recurso da empresa para obter resultados correspondentes ao perfil dos funcionários.

Ainda assim, conforme a totalidade dos resultados analisados, pode-se afirmar que em relação ao Fator Organização do Trabalho há um sentimento de “mal-estar dominante” por parte dos funcionários. Esse resultado indica que há uma percepção bastante negativa dos pesquisados em relação a sua Qualidade de Vida no Trabalho.

4.2.3 Fator Relações Socioprofissionais de Trabalho

A QVT está relacionada à convivência saudável entre os indivíduos na organização e, segundo Santos (2012) é possível medir este critério através da existência do respeito mútuo. Seguindo na mesma linha de pensamento, para Ferreira (2011), o Fator Relações Socioprofissionais de Trabalho é composto por três características: o bom relacionamento com os colegas de trabalho; o bom relacionamento com a chefia imediata e o bom relacionamento com os cidadãos usuários do serviço. Para o autor, esse fator deve considerar as relações entre colegas, chefias e usuários, sendo a comunicação um fator de extrema relevância para tanto.

Conforme podemos observar na figura 8 e Tabela 3, as três características fundamentais desse fator, conforme Ferreira (2011), têm percepção geral positiva por parte de 11 (82,6%) dos pesquisados. Considerando todas as questões individualmente na tabela 3, é possível verificar que a maioria das afirmativas foi bem avaliada, com exceção da questão 28, a qual trata sobre a recorrência de situações conflituosas dentro do setor e pode ser relacionada a qualquer uma das três características citadas, já que a questão não deixa explícita a qual situação de conflito se refere. Nesse quesito, 4 (30,8%) dos respondentes acredita ser comum o conflito, enquanto apenas 3 (23,1%) percebem como incomum; o índice que se sobressai é o de

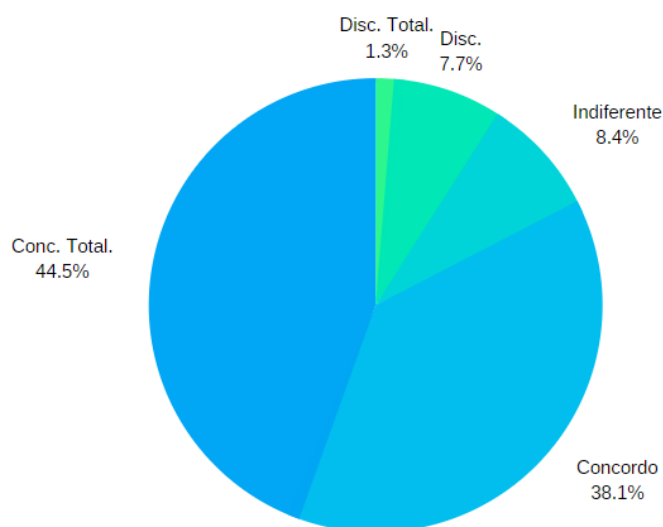
indivíduos indecisos em relação a essa condição, sendo esse de 6 (46,2%) respondentes.

Tabela 3 – Afirmativas propostas pelo Fator Relações Socioprofissionais de Trabalho

Afirmativas	1 (%)	2 (%)	3(%)	4 (%)	5 (%)
19. Meus colegas de trabalho demonstram disposição em me ajudar.	-	-	-	46,2	53,8
20. Minhas relações de trabalho com os colegas são harmoniosas.	-	-	-	38,5	61,5
21. Minhas relações de trabalho com a chefia são cooperativas.	-	-	-	46,2	53,8
22. Há confiança entre os colegas.	-	7,7	7,7	38,5	46,2
23. A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.	-	-	7,7	53,8	38,5
24. A comunicação entre funcionários não é satisfatória.	-	-	15,4	15,4	46,2
25. A distribuição das tarefas é justa.	7,7	23,1	-	46,2	23,1
26. Tenho liberdade para dizer o que penso sobre o trabalho.	-	15,4	15,4	46,2	23,1
27. Minha chefia imediata tem interesse em me ajudar.	-	-	-	23,1	76,9
28. É incomum o conflito no ambiente de trabalho.	-	30,8	46,2	15,4	7,7
29. É fácil o acesso à chefia imediata.	-	-	-	30,8	69,2
30. Tenho livre acesso às chefias superiores.	-	7,7	7,7	23,1	61,5

Fonte: Dados da pesquisa.

Figura 8 – Distribuição dos respondentes no Fator Relações Socioprofissionais de Trabalho



Fonte: Dados da pesquisa.

Walton (1973), contudo, afirma que existem alguns pontos essenciais para que haja integração no trabalho, os quais não são em suma expostos por Ferreira (2011) em sua análise, entre eles: ausência de preconceitos, como raça, cor, credos e estilo de vida; inexistência de estratificação de classes; relacionamento marcado por ajuda mútua e respeito às individualidades; e o senso comunitário. Pode-se verificar que em relação à ajuda mútua e senso comunitário, itens de avaliação também no questionário proposto por esse estudo, ambos têm percepção positiva por parte dos pesquisados.

Sendo assim, é possível verificar que de maneira global há uma percepção bem positiva do Fator Relações Socioprofissionais de Trabalho. O sentimento de “bem-estar dominante” prevalece, sendo importante que se mantenham altos os níveis de satisfação desse fator para a manutenção da Qualidade de Vida no Trabalho dos pesquisados.

4.2.4 Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional

Conforme podemos observar na figura 9, há uma considerável satisfação por parte dos funcionários em relação ao reconhecimento no trabalho e crescimento profissional, sendo 71,4% (9 respondentes) o índice de aprovação. Segundo a tabela 4, a afirmativa na qual esse índice é mais alto, com 100% de concordância, trata diretamente do reconhecimento do trabalho individual (*45. O reconhecimento do trabalho individual é uma prática efetiva*), demonstrando que há preocupação por parte da gestão, colegas, empresa, em reconhecer o trabalho realizado pelo indivíduo. No modelo proposto por Hackman e Oldham (1975) o Feedback é um dos pontos de avaliação que compõe as Dimensões essenciais do trabalho e refere-se ao grau com o qual a execução das atividades laborais proporciona ao trabalhador a retroação de informações precisas e claras sobre o seu desempenho no trabalho, ou seja, é a informação que o indivíduo recebe sobre o seu trabalho e que avalia seu desempenho em determinada tarefa (CHIAVENATO, 1994).

Segundo Ferreira (2011), o reconhecimento é uma variável enfatizada pelos trabalhadores na estruturação de qualidade de vida no trabalho. O autor destaca que a postura das chefias em relação aos membros da equipe tem

grande relação com a percepção de reconhecimento por parte dos membros da equipe. Ao relacionar as respostas dos pesquisados a essa afirmação de Ferreira, é possível determinar que há uma boa postura das chefias para/com os membros da equipe, já que as afirmativas que tratam de reconhecimento subjetivo tiveram ótima avaliação, como visto anteriormente.

Refletindo o pensamento dos autores em questão, podemos afirmar que em relação a esses pontos, há uma percepção positiva, a qual corrobora para que haja satisfação dos funcionários em relação a sua QVT. A satisfação da necessidade de estima, de reconhecimento e aprovação, resulta nos sentimentos de autoconfiança, de valor, da capacidade e de utilidade. (CHIAVENATO, 1994).

Entretanto, contrapondo-se aos demais resultados, as afirmativas relacionadas a salário e remuneração (54, 55 e 56) tiveram um índice de satisfação baixo. Destaca-se a afirmativa 55, na qual 7 (53,8%) dos respondentes demonstra descontentamento em relação ao salário que recebe quando comparado às atividades que realiza e responsabilidades do cargo exercido.

Ferreira não propõe em seu questionário sobre qualidade de vida no trabalho (IA_QVT) questionamentos relacionados a salário e remuneração. Entretanto, para Walton (1973) o fator compensação justa e adequada refere-se a justiça na compensação, a partilha dos ganhos de produtividade e a proporcionalidade entre salários. O autor afirma que esse fator objetiva avaliar a justiça do sistema de compensação por meio da adequação da remuneração oferecida ao trabalhador, equidade interna (equilíbrio entre as remunerações da empresa) e equidade externa (comparação da remuneração com o mercado de trabalho). É importante frisar que a compensação é um conceito relativo, pois cada indivíduo possui necessidades diferentes. Para Walton (1973) o objetivo principal do trabalho é garantir o sustento, ou seja, é o meio que o indivíduo possui para garantir a sua sobrevivência. A compensação pode ser percebida de várias formas, nas quais pode-se relacionar a compensação (reuneração) quando se trata de salário a diversos fatores, como: esforço físico ou mental; às habilidades requeridas para o trabalho; à experiência do

trabalhador; ao cargo; aos padrões salariais do mercado e dentro da própria organização.

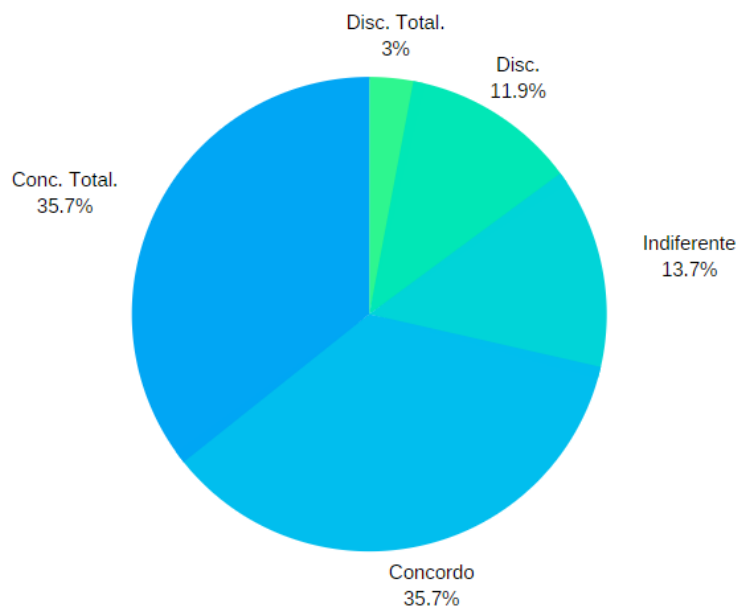
Sendo assim, a compensação do indivíduo pelo trabalho realizado é uma variável de grande importância para que se obtenha uma percepção positiva em relação à qualidade de vida no trabalho. Pode-se afirmar, então, que a avaliação negativa dos pesquisados à salário e benefícios propostos pela empresa representam grande descontentamento em relação a como são recompensados pela sua atividade, sendo este um ponto de “mal-estar”, o qual pode influenciar a qualidade de vida no trabalho.

Tabela 4 – Afirmativas propostas pelo Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional

Afirmativas	1 (%)	2 (%)	3(%)	4 (%)	5 (%)
44. Recebo incentivos de minha chefia.	-	7,7	-	30,8	61,5
45. O reconhecimento do trabalho individual é uma prática efetiva.	-	-	-	69,5	30,8
46. As oportunidades de crescimento profissional são iguais para todos.	7,7	15,4	15,4	53,8	7,7
47. Tenho possibilidade de ser criativo/inovador no meu trabalho.	-	7,7	15,4	61,5	15,4
48. O reconhecimento do trabalho coletivo é uma prática efetiva.	-	-	15,4	30,8	53,8
49. Há oportunidade de crescimento profissional.	7,7	-	-	30,8	61,5
50. A prática do reconhecimento contribui para a minha realização profissional.	7,7	-	-	15,4	76,9
51. O desenvolvimento pessoal é uma possibilidade real.	-	-	7,7	30,8	61,5
52. Há incentivos para o crescimento na carreira.	-	7,7	30,8	23,1	38,5
53. Sinto-me reconhecido pela Instituição onde trabalho.	7,7	23,1	7,7	23,1	38,5
54. Meu salário é satisfatório comparado ao de outros profissionais que exercem cargos ou funções semelhantes no mercado.	-	23,1	38,5	38,5	-
55. Meus benefícios são satisfatórios comparados a empresas do mesmo ramo.	7,7	23,1	30,8	23,1	15,4
56. Meu salário é satisfatório para as tarefas que realizo e responsabilidades do cargo que exerço.	-	53,8	15,4	30,8	-

Fonte: Dados da pesquisa.

Figura 9 – Distribuição dos respondentes no Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional

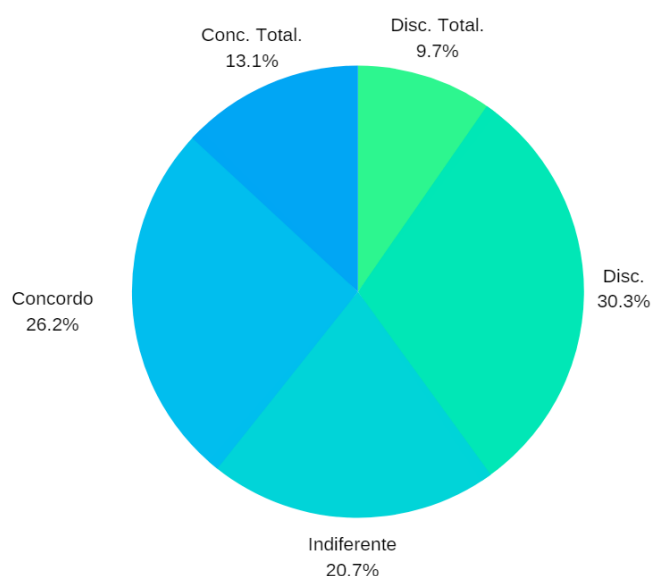


Fonte: Dados da pesquisa.

4.2.5 Fator Elo Trabalho – Vida Social

Segundo a figura 10 e Tabela 5, há uma assimetria na percepção dos respondentes quando se trata da ligação entre trabalho e vida social: 5 (39,3%) destes demonstra satisfação em relação ao fator, enquanto outros 5 (40%) demonstra insatisfação. O número de pessoas nas quais coexiste o sentimento de mal-estar e bem-estar em relação ao Fator Elo Trabalho – Vida Social também se sobressai quando comparado aos outros fatores, já que 3 (20,7%) dos pesquisados não consegue discordar ou concordar com qualquer das afirmativas propostas. Na afirmativa 34 (*Sinto que o meu trabalho me faz bem*) por exemplo, há um elevado número de respondentes nessa situação, sendo 58,3% (8 respondentes) a parcela da população em questão que não consegue ter convicção se o trabalho lhe faz bem.

Figura 10 – Distribuição dos respondentes no Fator Elo Trabalho – Vida Social



Fonte: Dados da pesquisa.

Tabela 5 – Afirmativas propostas pelo Fator Elo Trabalho – Vida Social

Afirmativas	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)
33. As atividades que realizo no trabalho são fonte de prazer.	-	23,1	30,8	46,2	-
34. Sinto que o meu trabalho me faz bem.	-	-	53,8	38,5	7,7
35. Disponho de tempo para executar o meu trabalho com zelo.	7,7	46,2	7,7	23,1	15,4
36. Gosto da Instituição onde trabalho.	-	7,7	23,1	23,1	46,2
37. Minha carga horária de trabalho me faz feliz.	23,1	23,1	15,4	23,1	15,4
38. Sinto-me feliz no trabalho assim como em minha casa ou com família/amigos.	-	30,8	30,8	38,5	-
39. Tenho tempo suficiente fora do trabalho para atividades de lazer.	7,7	46,2	-	23,1	23,1
40. Tenho tempo suficiente fora do trabalho para organizar minha rotina.	-	53,8	15,4	7,7	23,1
41. Não me sinto cansado devido ao tempo que passo no trabalho.	38,5	38,5	7,7	15,4	-
42. Não me sinto cansado devido ao trabalho que realizo.	7,7	38,5	23,1	30,8	-
43. Sinto-me feliz com o tempo de deslocamento para ir/voltar do trabalho.	23,1	30,8	23,1	15,4	7,7

Fonte: Dados da pesquisa.

Quando se trata de significância da tarefa para o indivíduo (afirmativa 33), há um índice baixo de concordância (46,2%), somente 6 respondentes. Para Chiavenato (1997), o significado da tarefa influencia para o aumento da noção de importância do trabalho e, conseqüentemente, do papel da pessoa dentro da instituição. Ou seja, quando o profissional percebe o trabalho como fonte de prazer, como significante, ele entende que seu papel é importante e que traz contribuições para a instituição onde trabalham (WALTON, 1996). Sendo assim, é visível que não há um grau satisfatório de percepção de importância da tarefa para o trabalhador.

Ferreira (2011) afirma que a duração da jornada de trabalho tem como atributo facilitar as relações com a família, amigos e a possibilidade do trabalhador de conseguir realizar outras atividades fora do ambiente de trabalho. O autor ainda evidencia que o tempo contribui para que haja um equilíbrio entre a vida organizacional do funcionário e sua vida social fora do ambiente de trabalho, com amigos, família, etc. Assim, torna-se possível o entendimento acerca das afirmativas que relacionam felicidade com o tempo de trabalho e tempo livre, de que a jornada de trabalho pode não estar contribuindo para o bem-estar dos funcionários, já que os índices de reprovação às afirmativas são notórios: nas alternativas 39 (*Tenho tempo suficiente fora do trabalho para atividades de lazer*), 40 (*Tenho tempo suficiente fora do trabalho para organizar minha rotina*) e 43 (*Sinto-me feliz com o tempo de deslocamento para ir/voltar do trabalho*), 7 (53,9%) dos respondentes estão descontentes. Além do tempo de jornada não contribuir com o bem-estar, tem efeito contrário, já que 10 (77%) dos funcionários se dizem cansados quando questionados em relação ao tempo que passam no trabalho (41. *Não me sinto cansado devido ao tempo que passo no trabalho*).

O autor ressalta ainda que é necessário que se tenha tempo suficiente durante o trabalho para que haja cautela na realização das tarefas. Com base nas respostas, podemos afirmar que isso ocorre parcialmente no setor em questão, considerando que mais da metade dos funcionários (53,9%) afirma não ter tempo para realizar suas tarefas com zelo. Um dos indicadores que QVT propostos por Walton (1973) afirma que para a manutenção da mesma é

necessária uma jornada de trabalho razoável, avaliando, entre outros pontos, a carga horária de trabalho. Sendo assim, tanto para o modelo de Ferreira (2011) quanto para o de Walton (1973), há uma predominância do sentimento de “mal-estar” por parte dos pesquisados no que tange ao Fator Elo Trabalho-Vida Social.

4.3 PRIORIZAÇÃO DE AÇÕES DE MELHORIA DE QVT

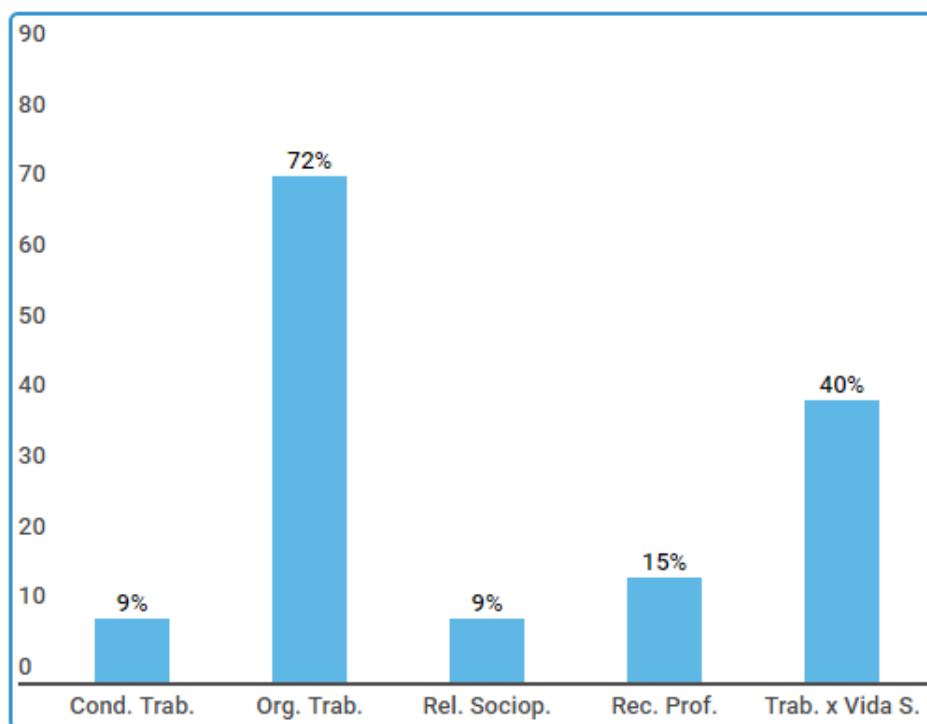
Após realizada a análise sobre quais fatores têm maior impacto na Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários, torna-se possível estabelecer algumas sugestões de ações para corrigir ou reduzir esses impactos. A partir das informações obtidas com esse estudo, a organização poderia estabelecer sua prioridade a partir do objetivo desejado, alinhando quais serão as necessidades para concretizá-lo, como recursos físicos, financeiros, humanos, entre outros. Isto auxiliaria que as decisões fossem planejadas antes de serem colocadas em prática, reduzindo o risco de falha e observando previamente a correção de eventuais problemas. Segundo Thiollent (2003), a partir da elaboração de um plano de ação, é possível estudar dinamicamente os problemas, decisões, ações, negociações, conflitos, que podem ocorrer entre os indivíduos durante o processo de transformação da situação problema.

Primeiramente, a organização poderia ter como base a ideia de que é necessário que os funcionários tenham um bom nível de satisfação em relação ao seu trabalho, que novas políticas e práticas devem ser criadas, além de trabalhar no aprimoramento daquelas que já existem. De acordo com Walton (1996), o objetivo da elaboração de um programa de QVT é gerar uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia a nível do cargo, recebimento de recursos de feedback sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo.

Para auxiliar no estabelecimento de um critério de prioridade para futuras ações relacionadas à QVT, foram dispostas as informações conforme o grau de insatisfação dos respondentes, sendo essa a escala de prioridade

sugerida. Pode-se verificar, com base na figura 11, que Fator com maior índice de insatisfação por parte dos funcionários pesquisados é o que se refere a **Organização do Trabalho**, com 9 respondentes descontentes (72%), sendo este, então, o ponto a ser trabalhado com maior urgência. Além deste, chama a atenção o Fator **Elo Trabalho Vida Social**, o qual obteve desaprovação de 5 respondentes (40%), seguidos com índices menores os Fatores; Reconhecimento Profissional, 2 respondentes (14,9%) e Condições de Trabalho com um respondente (8,7%).

Figura 11 – Grau de Insatisfação - Fator de Qualidade de Vida no Trabalho



Fonte: Dados da pesquisa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve por objetivo verificar a qualidade de vida no trabalho dos funcionários administrativos de uma indústria de elevadores localizada na região metropolitana de Porto Alegre. Para que pudessem ser analisados os pontos críticos da QVT foi aplicado um questionário, a partir do qual obteve-se a percepção dos funcionários quanto a sua QVT.

Com intuito de atingir os objetivos propostos, foi desenvolvido um estudo de natureza quantitativa, utilizando-se um questionário estruturado da seguinte forma: 54 questões fechadas, divididas em subgrupos (Condições de Trabalho, Organização do Trabalho, Relações Socioprofissionais, Reconhecimento Profissional, Elo Trabalho-Vida Social), aplicado aos 13 funcionários que compõem a área administrativa da empresa. A partir das respostas dos mesmos, foi realizada a análise com base no modelo proposto por Ferreira, utilizando também como suporte os demais autores presentes na literatura deste estudo.

Conforme resultados coletados e analisados à luz da literatura, pode-se afirmar que, de modo geral, os funcionários do administrativo de uma indústria de elevadores percebem positivamente a QVT na empresa. Não obstante, alguns fatores foram apontados negativamente, demonstrando a insatisfação dos funcionários, como a Organização do Trabalho e o Elo Trabalho – Vida Social, além de questões pontuais ligadas à recompensa (salário e benefícios). Em contrapartida, há fatores que evidenciam a percepção de satisfação dos funcionários com a QVT, são esses: Condições de Trabalho, Relações Socioprofissionais e Reconhecimento e Crescimento Profissional, os quais incluem questões relacionadas ao espaço físico de trabalho, à comunicação, convivência com o grupo e reconhecimento da chefia.

A partir das respostas e posterior análise com base na literatura apresentada neste trabalho, algumas sugestões podem ser propostas para os dois fatores que apresentaram maior índice de insatisfação, visando a melhoria

na qualidade de vida no trabalho: **Organização do Trabalho e Elo Trabalho Vida Social.**

O **Fator Organização do Trabalho** tem como maior insatisfação o tópico que trata a sobrecarga de tarefas, a qual poderia ser reduzida com uma melhor distribuição das mesmas entre os funcionários, ou até mesmo com novas contratações - melhorias que poderiam vir a reduzir também fontes de insatisfação como falta de tempo para descanso no trabalho e ritmo excessivo de trabalho. Questões relacionadas à cobrança de prazos e por resultados, segundo Walton (1973), são inerentes ao trabalho, contudo, a empresa poderia verificar se as mesmas estão sendo realizadas de maneira saudável e se as metas estabelecidas são realmente atingíveis pelo número de funcionários com suas respectivas capacitações, já que a questão relacionada a excesso de pressão no trabalho foi, também, fonte de insatisfação. Assim como há a possibilidade de que a insatisfação provenha de escassez de mão-de-obra ou alinhamento de tarefas, é possível que os funcionários não tenham o conhecimento necessário para a realização de suas atividades, seria, então, interessante que a empresa realizasse um mapeamento de competências dos funcionários, bem como utilizasse de atividades de Treinamento e Desenvolvimento, buscando capacitar a equipe de acordo com as competências requeridas.

Diferentemente do Fator Organização do Trabalho, no qual ainda não há um estudo organizacional relacionado às práticas desenvolvidas pela empresa, alguns pontos que são que abordados pelo **Fator Elo Trabalho – Vida Social** vem sendo analisados pela indústria no último semestre. A empresa não possui um plano estruturado de melhoria de QVT, porém implementou recentemente a política de “Home Office” para os funcionários administrativos, a qual possibilita, entre outros fatores, a redução da insatisfação com o tempo de deslocamento até empresa e aumento da satisfação com o tempo para realização de atividades pessoais (pontos considerados negativos na percepção dos funcionários).

Contudo, por tratar-se de um programa recente (em atividade desde junho de 2019) seria importante estabelecer um processo de avaliação acerca

do impacto na QVT junto aos colaboradores incluídos no programa, pois segundo Ferreira (2011) é necessário que ocorram avaliações periódicas para que se obtenha sucesso em um plano de melhoria de QVT. Além disso, a empresa poderia realizar estudos relativos à efetividade da carga horária de trabalho atual (44 horas semanais), verificando a possibilidade de uma redução, a qual vem sendo adotada por outras empresas do grupo em diversos países, bem como a maior flexibilização da política de “home-office”, que atualmente tem limite de uma vez na semana.

Além disso, a organização poderia promover diálogos mais abertos entre seus funcionários em relação à qualidade de vida no trabalho, buscando alinhar seus objetivos e estratégias às melhores práticas de QVT, pois conforme visto anteriormente na abordagem de um estudo realizado por Trist (1949) nas minas de carvão, a organização do trabalho não depende somente da tecnologia utilizada pela empresa, mas também pelos aspectos sociais das relações de trabalho, pelo conhecimento técnico, percepções e objetivos dos indivíduos.

Segundo Limongi França (1995), a QVT tem real significado quando consegue ser discutida de maneira mais ampla, não ficando restrita somente a programas internos de saúde ou lazer, mas incluindo temas pertinentes às relações de trabalho e suas consequências na saúde das pessoas e da organização. Espera-se que, a partir da pesquisa realizada, as informações apresentadas possam subsidiar a organização no que diz respeito às ações acerca da qualidade de vida no trabalho dos funcionários do administrativo e suas práticas de gestão de pessoas.

Considerando que a empresa se divide em administrativo e fábrica e que para este estudo foram coletadas informações apenas dos funcionários do administrativo, é interessante que para futuras pesquisas ocorra um levantamento de percepções também dos funcionários da fábrica, possibilitando a compreensão total acerca da percepção dos mesmos sobre sua QVT. Além disso, é interessante que se agregue ao questionário quantitativo questões abertas que possibilitem o conhecimento sobre fatores de insatisfação não explicitados nas questões fechadas, mas que podem interferir

na QVT dos funcionários, bem como incluir uma pesquisa qualitativa ao estudo, com intuito de analisar o caráter subjetivo da QVT, verificando as particularidades e experiências individuais dos funcionários.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, M. A. B., MARQUES, G. L., RODRIGUES, F.R. **Qualidade de vida: definição, conceitos e interfaces com outras áreas de pesquisa.** São Paulo: Escola de Artes, Ciências e Humanidades - EACH/USP. 2012.
- ARAÚJO, A. B. **Qualidade de vida no trabalho: em busca da excelência pessoal e organizacional.** Natal: UFRN, PPGA, 1997.
- BIAZZI, F.J. O trabalho e as organizações na perspectiva socio-técnica. **RAE- Revista de Administração de Empresas**, vol. 34, n. 1, 1994. Disponível em: <<http://www.fgv.br/rae/artigos/revista-rae-vol-34-num-1-ano-1994-nid-44301/>>. Acesso em: 01 junho. 2019.
- CARNEIRO, T. L.; FERREIRA, M. C. **Redução de jornada melhora a qualidade de vida no trabalho? A experiência de uma organização pública brasileira.** Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, Brasília, v. 7, n. 1, p. 131-157, 2007.
- CHIAVENATO, I. **Teoria Geral da Administração.** São Paulo: McGraw Hill do Brasil, 1979.
- CHIAVENATO, I. Gerenciando pessoas: o passo decisivo para a administração participativa. 2 ed. São Paulo: Makron Books, 1994.
- DOLAN, S. L. **Estresse, Auto-Estima, Saúde e Trabalho.** São Paulo: Qualitymark, 2006.
- FERNANDES, E. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FERREIRA, C.L.; PILATTI, L.A. **Jornada de trabalho e qualidade de vida do trabalhador: transformações na quantidade e qualidade do trabalho.** Curitiba, 2012. Disponível em: <<https://periodicos.utfpr.edu.br/rbqv/article/view/1268>>, Acesso em: 10 abril. 2019.
- FERREIRA, M.C. *et al.* **Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e Fontes de Bem-Estar e Mal-Estar no Trabalho no TRT-MG: O que Pensam os Trabalhadores?** Brasília (DF), 2013. Disponível em: <<http://www.trt3.jus.br/acs/documentos/RESULTADOS%20IAQVT.pdf>>, Acesso em: 02 junho. 2019.
- FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. **Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais.** Psicologia: Teoria e Pesquisa, Brasília, v. 2, n. 3, p. 319-327, jul./set. 2009.

FERREIRA, M.C; SEIDL, J. (2009). **Mal-estar no Trabalho**: Análise da Cultura Organizacional de um Contexto Bancário Brasileiro. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 25, 2, 245-254.

FERREIRA, M.C. (2011). **Qualidade de Vida no Trabalho**. Em A.D. Cattani, & L. Holzmann(orgs.). *Dicionário: Trabalho e Tecnologia* (pp. 285-289). Porto Alegre, RS: Zouck Editora.

FERREIRA, M. C. (2009). **Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT)**: Instrumento de Diagnóstico e Monitoramento de QVT nas Organizações. Anais da 61ª Reunião da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência, Manaus, AM.

FONSECA, J.J.S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

HACKMAN, J. N.; OLDHAM, G. R. Development of the job diagnostic survey. IN: **Journal of Applied Psychology**, s.l., v. 60., 1975.

HERZBERG, Frederick. **Work and nature of man**. Cleveland: The World Publishing Co., 1966.

LIMA, E. M., CORRAR, L.J. (2009). Comparação de desempenho entre as empresas melhores e maiores apontadas como melhores para trabalhar. **Revista de Contabilidade do Mestrado de Ciências Contábeis da UERJ**, vol. 14, n. 3, p. 6, 2009. Disponível em: <<https://www.epublicacoes.uerj.br/index.php/rcmccuerj/article/view/5520>>, Acesso em: 31 junho. 2019.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho** - esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000. 1996. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Economia e Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho – QVT**: conceitos e prática nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2003.

MARX, K. (1983). **O capital**. São Paulo: Abril Cultural.

MASLOW, A.H. **A theory of human motivation**. In: Vroom. Victor H. & Deci, Edward L., eds. *Management and motivation*. Baltimore. 1970.

MONTEIRO, E. M. A.; DINIZ, F. J. L. S.; LIMONGI-FRANÇA, A. C.; CARVALHO, J. V. F. O impacto da qualidade de vida no trabalho (QVT) no faturamento das indústrias metalúrgicas do Estado do Pará. **Revista de Administração da UEPG**, v. 2, n. 1, p. 18-33, 2011.

MINAYO, M. C. S.; HARTZ, Z. M. A.; BUSS, P. M. Qualidade de Vida e saúde: um debate necessário. **Ciência & Saúde Coletiva**. Rio de Janeiro, v. 5, n.1, 2000, p. 10.

MODERN TIMES WORKPLACE. **The Socio-Technical Systems**

Perspective. Disponível em: <

<http://moderntimesworkplace.com/archives/archives.html>>, Acesso em: 01 junho. 2019.

PADILHA, V. Qualidade de Vida no Trabalho num contexto de precarização: a panaceia delirante. **Trabalho, Educação e Saúde**, Rio de Janeiro, p. 549-552, nov. 2009/fev. 2010.

PINSONNEAULT, A.; KRAEMER, K. L. Survey research in management information systems: an assessment. **Journal of Management Information System**, v.10, n.2, Autumn, p.75-105.1993.

PUGH, D. S; HICKSON, D. J. **Writers on Organizations**. 5. ed. Londres: Penguin, 1996.

ROBBINS, S. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

SANTOS, J. A. **Qualidade de Vida no Trabalho**. X Congresso Nacional de Excelência em Gestão. LATEC/UFF. Disponível em <<http://www.inovarse.org/filebrowser/download/7681%3E.%20Acesso>>. Acesso em: 02 nov. 2019.

SOUZA, W.J. et al. **Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): Interfaces com a Qualidade em Serviços no Ramo da Comercialização de Combustíveis Automotivos**. ANPAD, XXIX, 2005, Brasília. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad2005-gpra-1586.pdf>>, Acesso em 31 maio. 2019

THE TAVISTOCK INSTITUTE: **Our History**. Disponível em: <<https://www.tavinstitute.org/who-we-are/our-history/>>. Acesso em: 01 junho. 2019.

THIOLLENT, M. **Metodologia da Pesquisa Ação**. 12 ed. São Paulo: Cortez Editora. 2003.

VASCONCELOS, A. F. **Qualidade de Vida no Trabalho: Origem, Evolução e Perspectivas**. Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v.08, nº 1, janeiro/março 2001.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

WHO. The World Health Organization Quality of Life Assessment (WHOQOL): position paper from the World Health Organization. **Social science and medicine**. v.41, n.10, 1995, p.403-409. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/8560308>>, Acesso em: 23 maio. 2019

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

ZHU, C. *et al.* **Quality of life in China rural-to-urban female migrant factory workers: a before-and-after study**. Health Quality Life Outcomes. 2013. Disponível em: <<http://www.hqlo.com/content/11/1/123>>, Acesso em: 02 junho. 2019.

APÊNDICE A – Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA
QVT – Modelo Ferreira)

Esta pesquisa tem por objetivo conhecer a sua opinião sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no seu local de trabalho.

Os dados serão usados utilizados na realização de projeto de conclusão do curso de Administração da UFRGS.

Informações importantes:

1. Sua participação é voluntária.
2. Não é necessário se identificar.
3. Todas as respostas terão sigilo garantido.
4. Responda de forma sincera.
5. Suas respostas não causarão nenhum prejuízo ao seu trabalho.

Obrigada!

Manoela Germano da Silva

Graduanda em Administração na UFRGS

Contato: manuangh11@gmail.com

Qual a sua idade?

- (a) 18 a 25
- (b) 26 a 35
- (c) 35 a 45
- (d) mais de 45

Qual seu gênero?

- (a) Masculino

(b) Feminino

Qual seu estado Civil?

(a) Casado (a)

(b) Divorciado (a)

(c) Solteiro (a)

(d) Viúvo (a)

Qual a sua escolaridade?

(a) 2º grau completo

(b) Graduação incompleta

(c) Graduação completa

(d) Especialização

(e) Mestrado

(f) Doutorado

Há quanto tempo você trabalha na empresa?

(a) Menos de 1 ano

(b) 1 a 3 anos

(c) 3 a 6 anos

(d) 6 a 10 anos

(e) 10 a 20 anos

(f) Mais de 20 anos

Por gentileza, responda utilizando o seu grau de concordância em relação a cada afirmativa, **onde:**

DT = DISCORDO TOTALMENTE

D = DISCORDO

NCND = NÃO CONCORDO NEM DISCORDO

C = CONCORDO

CT = CONCORDO TOTALMENTE

	Afirmativa	DT	D	NCND	C	CT
1	As atividades que realizo no trabalho são fonte de prazer.					
2	O nível de iluminação é suficiente para executar as atividades.					
3	O reconhecimento do trabalho individual é uma prática efetiva.					
4	Meus colegas de trabalho demonstram disposição em me ajudar.					
5	Há cobrança de prazos para o cumprimento de tarefas.					
6	As oportunidades de crescimento profissional são iguais para todos.					
7	Tenho possibilidade de ser criativo no meu trabalho.					

8	O local de trabalho é confortável.					
9	Minhas relações de trabalho com os colegas são harmoniosas.					
10	Existe fiscalização do desempenho.					
11	O reconhecimento do trabalho coletivo é uma prática efetiva.					
12	Há oportunidade de crescimento profissional.					
13	Minhas relações de trabalho com a chefia são cooperativas.					
14	Tenho liberdade na execução das tarefas.					
15	Meu salário é satisfatório comparado ao de outros profissionais que exercem cargos					

	ou funções semelhantes no mercado.					
16	Sinto que o meu trabalho no me faz bem.					
17	A prática do reconhecimento contribui para a minha realização profissional.					
18	O espaço físico é satisfatório.					
19	O desenvolvimento pessoal é uma possibilidade real.					
20	Disponho de tempo para executar o meu trabalho com zelo.					
21	Gosto da Instituição onde trabalho.					
22	Há incentivos para o crescimento na carreira.					
23	A sociedade reconhece a importância do meu trabalho.					
24	O apoio técnico para as atividades é suficiente.					
25	Posso executar o meu trabalho sem sobrecarga de tarefas.					
26	O tempo de trabalho que passo no trabalho me faz feliz.					
27	Minha dedicação ao trabalho é reconhecida.					
28	Há confiança entre os colegas.					
29	A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa.					
30	O resultado obtido com meu trabalho é reconhecido.					
31	A distribuição das tarefas é justa.					
32	O trabalho que faço é útil para a sociedade.					
33	As condições de trabalho são precárias.					
34	Tenho a impressão de que para a empresa eu não existo.					
35	Sinto-me mais feliz no trabalho do que em minha casa.					
36	O mobiliário existente no local de trabalho é adequado.					
37	Tenho liberdade para dizer o que penso sobre o trabalho.					

38	Falta tempo para ter pausa de descanso no trabalho.					
39	Sinto-me mais feliz no trabalho no do que com a minha família.					
40	As tarefas são repetitivas.					
41	Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários.					
42	Minha chefia imediata tem interesse em me ajudar.					
43	Sinto-me mais feliz no trabalho do que com meus amigos.					
44	O ritmo de trabalho é excessivo.					
45	Sinto-me reconhecido pela Instituição onde trabalho.					
46	As normas para execução das tarefas são rígidas.					
47	Recebo incentivos de minha chefia.					
48	O trabalho que realizo coloca em risco a minha segurança física.					
49	A comunicação entre funcionários é insatisfatória.					
50	É comum a não conclusão de trabalhos iniciados.					
51	Existem muitas dificuldades na comunicação chefia - subordinado.					
52	Meus benefícios são satisfatórios comparados a empresas do mesmo ramo.					
53	Tenho livre acesso às chefias superiores.					
54	Meu salário é satisfatório para as tarefas que realizo e responsabilidades do cargo que exerço.					
55	É fácil o acesso à chefia imediata.					
56	Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional.					
57	Existe forte cobrança por resultados.					
58	A temperatura ambiente é confortável.					
59	É comum o conflito no ambiente de trabalho.					
60	Posso executar o meu trabalho sem pressão.					