

ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UM ÓRGÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DE MINAS GERAIS

Analysis of quality of life at work in a public Administration of Minas Gerais, Brazil

Josiane Aparecida Cardoso de Souza¹
Marliene Barros Lacerda²
Gabriela Rezende de Oliveira Venturini³
Mauro Lúcio Mazini Filho⁴
Felipe José Aidar Martins⁵
Dihogo Gama de Matos⁶

Artigo encaminhado: 28/09/2019
Artigo aceito para publicação: 20/10/2022

RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) representa o grau de satisfação que os trabalhadores sentem em seu emprego, aonde essa medida afeta diretamente a produtividade dos serviços prestados. Com isso, este trabalho teve o objetivo de classificar o grau de QVT num órgão público situado em Leopoldina, Minas Gerais, através do Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho abreviado (QWLQ-*bref*), que expõe resultados referentes aos domínios Físico/Saúde, Psicológico, Pessoal e Profissional do servidor. Ou seja, para compreender qual a percepção dos colaboradores em relação à QVT e quais os fatores que mais afetam o desempenho no trabalho. E através deste resultado, expor algumas soluções para o progresso nessa área. O resultado da QVT foi considerado “Satisfatório”, porém ações de implantação de melhorias no ambiente de trabalho foram apresentadas devido à maioria dos domínios relacionados terem apresentado resultados abaixo do esperado.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Setor público. Satisfação.

¹Mestranda em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Minas Gerais. josisouzakta@hotmail.com

²Faculdades Integradas de Cataguases. marlienelacerda@hotmail.com

³Doutoranda em Exercício e Esporte - Atividade Física e Saúde, Universidade Federal de Juiz de Fora, UFJF, Brasil. gabriela-venturini@hotmail.com

⁴Doutorando em Exercício e Esporte - Atividade Física e Saúde, Universidade Federal de Juiz de Fora, UFJF, Brasil. personalmau@hotmail.com

⁵Doutorando em Ciência do Desporto, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, UTAD, Portugal. fjaidar@gmail.com

⁶Doutorando em Exercício e Esporte - Atividade Física e Saúde, Universidade Federal de Juiz de Fora, UFJF, Brasil. dihogogmc@hotmail.com

ABSTRACT

The Quality of Life at Work (QWL) represents the degree of satisfaction that workers feel in their jobs, where this measure directly affects the productivity of the services provided. Thus, this study aimed to classify the degree of QWL in a public agency located in Leopoldina, Minas Gerais, through the abbreviated Quality of Life at Work Questionnaire (QWLQ-bref), which exposes results referring to the Physical/Health, Psychological, Personal and Professional of the server. That is, to understand the perception of employees in relation to QWL and which factors most affect performance at work. And through this result, expose some solutions for progress in this area. The QWL result was considered “Satisfactory”, but actions to implement improvements in the work environment were presented due to most of the related domains having presented results below expectations.

Key Words: Quality of Work Life (QWL). Public sector. Satisfaction.

1 INTRODUÇÃO

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na instituição (CHIAVENATO, 2010, p.487). Quanto maior esse grau, maior a motivação dos colaboradores, sua qualidade no serviço prestado e produtividade. De acordo com Campos (2004), “quanto maior a produtividade de uma empresa, mais útil ela é para a sociedade, pois estará atendendo às necessidades dos seus clientes a um baixo custo”, sendo a QVT influenciada diretamente por diversos elementos que regem a vida do ser humano, seja no convívio familiar como no ambiente laboral, com consequências positivas ou negativas.

Muitas empresas têm se preocupado com o desenvolvimento da QVT em suas organizações e conseqüentemente há um maior investimento em melhorias no ambiente de trabalho. Essas melhorias, para Lima e Vidal (2006), desencadeiam um melhor atendimento aos seus clientes internos e externos,

um ganho na produtividade, redução do esforço do trabalho e dos custos além de uma melhoria da qualidade e nos serviços prestados.

No entanto, poucos órgãos públicos têm se preocupado a elaborar e realizar programas específicos que busquem a melhoria da QVT de seus servidores, gerando atividades de impacto negativo para a gestão, pois ações malfeitas acarretaram em aumento de custos obtendo um mau gerenciamento do dinheiro público. A falta de informação, falta de investimento na gerência de qualidade, equipamentos obsoletos, falta de capacitação técnica, entre outros, geram para o servidor uma QVT inferior ao de empregados privados (LIMA e VIDAL, 2006).

Para a melhoria dos serviços prestados à população, a valorização dos servidores através da implantação de programas de QVT é de fundamental importância (IORKORKI E RISSI, 2009). A QVT vem aprofundar o estudo do comportamento humano através da implantação de programas relacionados à satisfação e motivação dos trabalhadores (parte psicológica) e ações relacionadas às condições do ambiente de trabalho e promoção da saúde (parte física), promovendo a busca do bem estar e saúde dos funcionários, aumentando a satisfação e o desempenho dos mesmos, numa busca pela melhoria contínua de seus produtos e/ou serviços (JULIÃO, 2001). Assim percebemos que a ergonomia contribui para que esses elementos, como o estresse, dores e erros sejam controlados e reduzidos, criando “ambientes mais cooperativos e motivadores” o que por sua vez melhorará a QVT (IIDA, 2005, p.341).

Diante de tal situação acerca da QVT, o objetivo do presente estudo foi identificá-la nos trabalhadores, especificamente, nos servidores públicos efetivos de um órgão público em Leopoldina – Minas Gerais. Ou seja, compreender qual a percepção dos colaboradores em relação à QVT e quais os fatores que mais afetam o desempenho no trabalho.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

2.1 APROXIMAÇÃO AO CAMPO DE PESQUISA

Inicialmente foi realizado um contato com o responsável pelo órgão público em questão para obter autorização para a pesquisa. A instituição

situa-se em Leopoldina – Minas Gerais e atende várias cidades na região, como Cataguases, Além Paraíba, Recreio, entre outras. Foi apresentada uma carta de solicitação com os procedimentos da pesquisa que foi autorizado desde que mantivesse o anonimato deste órgão público.

Foram solicitadas aos colaboradores suas participações na investigação juntamente com um termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) onde foram explicados todos os procedimentos da pesquisa, a voluntariedade na participação, sendo os dados apenas utilizados para fins acadêmicos. Importante ressaltar que os colaboradores poderiam retirar seu consentimento em qualquer momento da pesquisa se assim desejassem, sem que isso acarretasse qualquer punição aos mesmos. Foram emitidas duas vias (TCLE), uma para o colaborador e outra para a pesquisadora responsável, devidamente assinada por ambos. Após isso, foi aplicado aos colaboradores o Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho abreviada (QWLQ-*bref*), juntamente com um questionário sobre Dados Gerais do colaborador. O tempo combinado entre as partes para entrega dos questionários devidamente respondidos ficou estabelecido em três dias e apenas a pesquisadora poderia receber estes questionários preenchidos.

2.2 INSTRUMENTOS

Para compreender qual a percepção dos colaboradores em relação à QVT e quais os fatores que mais afetam o desempenho no trabalho foi aplicado o questionário QWLQ-*bref* desenvolvido por Chemereta *et al* (2011). Sua criação foi realizada através da correlação das questões com a pontuação global da QVT, calculado a partir da média dos quatro domínios do exame QWLQ-78 (elaborada por Reis Junior, 2008).

Assim, no questionário QWLQ-*bref* foram selecionadas quatro questões do domínio Físico/Saúde, três questões do Psicológico, quatro questões do domínio Pessoal e nove questões do domínio Profissional, totalizando vinte questões, o que torna o questionário com uma demanda de tempo menor para ser respondido e tabulado do que o original, QWLQ – 78, com 78 questões. A quantidade de questões relativas ao domínio profissional é maior do que dos

outros domínios devido esse aspecto ser o mais expressivo para a avaliação do conceito de QVT, pois há um maior enquadramento de indicadores nele. As respostas variam desde “nada” a “extremamente”, sendo prevalentes o “médio”. A próxima tabela mostra as questões relativas ao QWLQ-*bref*, divididas por seus domínios e sua ordenação.

Tabela 01 - Questões que compõe o QWLQ-*bref*

Domínio	QWLQ- <i>bref</i>	Questões
Domínio Físico	4	Em que medida você avalia o seu sono?
	8	Em que medida algum problema com o sono prejudica seu trabalho?
	17	Suas necessidades fisiológicas básicas são satisfeitas adequadamente?
	19	Em que medida você se sente confortável no ambiente de trabalho?
Domínio Psicológico	2	Em que medida você avalia sua motivação para trabalhar?
	5	Como você avalia sua liberdade de expressão no seu trabalho?
	9	Em que medida você avalia o orgulho pela sua profissão?
Domínio Pessoal	6	Você se sente realizado com o trabalho que faz?
	10	Como você avalia a qualidade da sua relação com seus superiores e/ou subordinados?
	11	Em que medida sua família avalia o seu trabalho?
	15	Em que medida você é respeitado pelos seus colegas e superiores?
Domínio Profissional	1	Como você avalia a sua liberdade para criar coisas novas no trabalho?
	3	Como você avalia a igualdade de tratamento entre os funcionários?
	7	Em que medida você possui orgulho da organização na qual trabalha?
	12	Em que medida você está satisfeito com o seu nível de participação nas decisões da empresa?
	13	Você está satisfeito com o seu nível de responsabilidade no trabalho?
	14	Você se sente satisfeito com os treinamentos dados pela organização?
	16	Você se sente satisfeito com a variedade das tarefas que realiza?
	18	Como você avalia o espírito de camaradagem no seu trabalho?
	20	O quanto você está satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho?

Para melhor visualização do resultado foi usado um gráfico em escala centesimal, que “auxilia também no entendimento dos diferentes resultados entre os domínios” (REIS JUNIOR, 2008, p.83). A escala é composta por “normal”, variando de 1 a 5 e correspondente a escala “ampliada” que varia de 0 a 100 com intervalos de 25.

Para avaliação dos resultados obtidos, Reis Junior (2008) propôs uma escala de classificação baseada por Sivieiro (2003), aonde os índices inferiores a 22,5 são classificados como “Muito Insatisfatório”, entre 22,5 e 45 é utilizado a classificação “Insatisfatório”, entre 45 a 55 apresenta-se índice “Neutro”, de 55 a 77,5 o resultado é “Satisfatório” e acima de 77,5 representa a classificação “Muito Satisfatório”, representando uma elevada QVT. Com os dados tabulados foi analisado a QVT obtida, juntamente com uma discussão do tema e proposta de soluções para melhoria dos resultados.

2.3 LIMITAÇÕES

As limitações encontradas foram com relação ao preenchimento dos questionários, onde nem todos os servidores se dispuseram a preencher, e possíveis erros de interpretação das perguntas. Também não foram encontrados muitos estudos com o questionário utilizado na presente investigação e pesquisas sobre avaliações de QVT no setor público, o que não remete muito conteúdo para discussão, mas que ao mesmo tempo justifica a pesquisa.

2.4 CUIDADOS ÉTICOS

Os procedimentos adotados seguiram normas de ética em pesquisas envolvendo seres humanos de acordo com a Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, de 10 de outubro de 1996.

2.5 CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA

Do total de funcionários, 73,33% responderam o instrumento avaliativo, tendo o restante não respondido por motivos como: o servidor encontrava-se

com algum tipo de licença, a preferência em não participar da pesquisa devido à falta de tempo para responder ou a escolha de não contribuir para a pesquisa.

Com relação às características da amostra, 45,45% dos funcionários trabalham com funções do cargo de nível médio e 54,55% de nível superior. Quanto ao nível de escolaridade dos trabalhadores, 13,64% tem até o 2º grau completo, 4,55% tem a graduação em andamento, 4,55% possuem graduação incompleta, 36,36% tem a graduação completa, 2,27% estão com algum tipo de especialização em andamento, 31,82% tem até a especialização completa, 2,26% estão com mestrado em andamento e 4,55% estão com mestrado completo.

Quanto ao tempo de serviço na empresa, 63,64% trabalham mais de 10 anos e 36,36% trabalham menos de 10 anos. No que diz respeito à idade, 72,73% são servidores com mais de 40 anos enquanto há 27,27% com menos de 40 anos. De acordo com a pesquisa há uma porcentagem de 84,09% do sexo feminino e 15,91% são do sexo masculino. Já o estado civil, 22,73% são solteiros, 52,27% são casados, 11,36% são separados, 6,82% são divorciados e 6,82% são viúvos.

2.6 ESTATÍSTICA

Os dados dos questionários foram tratados por meio de estatística descritiva com a utilização de máximo, mínimo, média, desvio padrão, e porcentagem, sendo executado no *Microsoft Excel 2007 for Windows*.

3 RESULTADOS

O quadro abaixo representa os resultados encontrados através dos dados tabulados na pesquisa de campo. Nele constam, respectivamente, as médias, desvio padrão, valor máximo e valor mínimo de cada domínio e da QVT total.

Tabela 02 - Resultados

DOMÍNIO	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	VALOR MÍNIMO	VALOR MÁXIMO
Físico/Saúde	3,330	0,690	1,750	4,500
Psicológico	3,318	0,736	1,667	5,000
Pessoal	3,699	0,577	2,500	5,000
Profissional	3,073	0,664	1,444	4,667
QVT	3,355	0,544	2,278	4,667

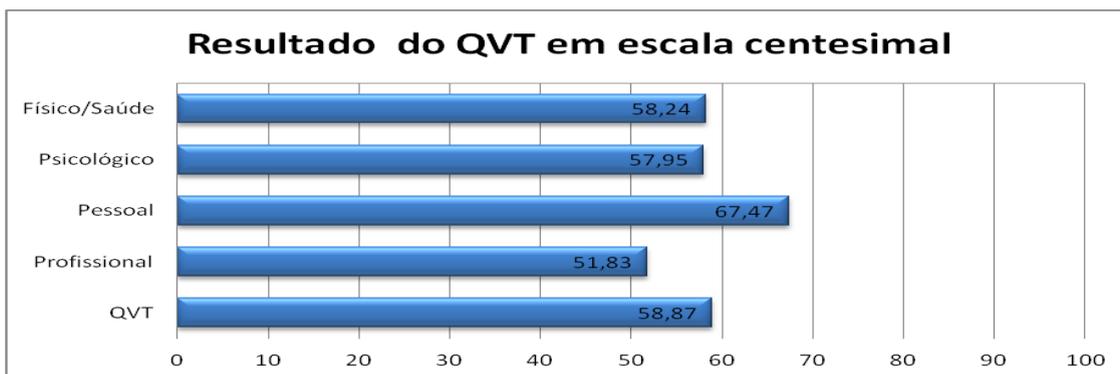
Através da tabela é possível analisar que os valores máximo e mínimo apresentaram consideráveis variações nos resultados de todos os domínios, variando ao extremo em todas as situações, sendo que o domínio Psicológico e o domínio Pessoal atingiram o maior valor máximo e o domínio Profissional atingiu o menor valor mínimo. Abaixo está representado o índice de correlação de Pearson mostrando que o resultado entre os domínios obtém certa correlação (entre 0 e 1).

Tabela 03 - Correlação de Pearson entre os domínios

	1	2	3	4	5
Físico/Saúde (1)					
Psicológico (2)	0,33041				
Pessoal (3)	0,31705	0,60455			
Profissional (4)	0,5365	0,80666	0,73264		
QVT (5)	0,67657	0,84956	0,79378	0,94245	

Em seguida é demonstrado o resultado na escala centesimal da média de cada domínio e a média do índice de QVT dos servidores.

Gráfico 01: Resultado do QVT em escala centesimal.



De acordo com o gráfico, o resultado da QVT dos servidores apresentou o índice “Satisfatório”, com o valor de 58,87, tendo os domínios, na sua maioria, ficado abaixo desse resultado, exceto o domínio Pessoal.

Para melhor compreensão da análise do objeto estudado, os domínios Físico/Saúde, Psicológico, Pessoal e Profissional são explorados separadamente. Segundo Gil (2002), “cada item deve analisar uma única ideia cada vez, ou seja, cada item deve ser o mais independente possível, pois se a resposta de um item corroborar com a resposta de outro item, conclui-se que um explica o outro”. Juntamente com a análise dos dados encontrados foi feita uma interpretação deles através de referenciais derivados de teorias e de estudos realizados anteriormente, fazendo assim uma “ligação entre os resultados obtidos com outros já conhecidos” (GIL, 2010, p.113).

4 DISCUSSÃO

4.1 DOMÍNIO FÍSICO/SAÚDE

Este domínio, conforme apresenta o Gráfico 01, obteve o resultado médio de 58,24 entre os colaboradores, resultando numa QVT “Satisfatória”, tendo ultrapassado os domínios Psicológico e Profissional. Seu desvio padrão é de 0,690, seu valor mínimo é de 1,750 e valor Máximo de 4,500, conforme Tabela 06. O resultado ficou muito próximo do “Neutro” mostrando que ações voltadas para este domínio são de vital importância para a melhoria da QVT dos servidores na empresa estudada.

O domínio Físico/Saúde estuda aspectos como a qualidade do sono, cansaço, satisfação das necessidades fisiológicas básicas, sensação de

conforto, estresse, entre outras. De acordo com Miranda, Gomes e Gomes (2006), funcionários com condições ótimas de saúde aliadas a um ambiente saudável se tornam mais satisfeitos e motivados comprometendo-se com o trabalho, chegando à qualidade e produtividade pretendidas. A Organização Mundial de Saúde (OMS) conceituou em 1948, que a saúde não é apenas a ausência de doença, mas também o completo bem-estar psicológico, biológico e social.

Alguns pontos vivenciados na empresa que podem ter influenciado esse resultado são as constantes reclamações quanto à temperatura ambiente, pois a maior parte das salas localiza-se aonde o sol bate no período vespertino e não há aparelhos de ar condicionado e ventiladores em quantidade que possam atender a demanda, gerando um desconforto muito grande para a maioria dos servidores. Há também a falta de um modelo ergonomicamente correto de mobiliário que leva o trabalhador a um desconforto físico. Outra reclamação constante é o barulho exterior ao estabelecimento devido à empresa ficar em uma avenida com fluxo constante de veículos, o que por muitas das vezes compromete a concentração dos servidores.

De encontro a esses fatos, as condições ambientais mencionadas anteriormente foram apontadas como os maiores indicadores críticos da QVT em relação à pesquisa realizada por Medeiros (2002), na área de construção civil no Rio Grande do Sul. Mesma situação é encontrada no estudo de Frossard (2009), com gestores e não gestores da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), em Brasília - DF, aonde foram relatados reclamações devido à falta de um mobiliário ergonomicamente correto, além da falta de ar-condicionado, gerando muito incômodo, pois a cidade é muito quente, como nesse estudo.

Outras situações foram observadas no ambiente de trabalho, tais como o uso parcial do elevador que funciona apenas até o primeiro andar no total de três andares, o que ao final do dia, com o sobe e desce de escadas para realização de diversas funções, acarreta dores nas pernas e fadiga muscular. Por outro lado, atividades físicas são tidas pelo senso comum como aliada a saúde e neste contexto, poderiam estar associadas como movimentos que gastam energia acima dos níveis de repouso com o sobe e desce das escadas,

mas ao fato de que muitos colaboradores apresentam limitações e impossibilidades em trabalhar, sendo que desta maneira, acabam por apresentar alguns problemas como acima mencionados.

Também observado nesse ambiente de trabalho, o sedentarismo entre os trabalhadores, pois a grande maioria não dispõe de tempo para a prática de atividades físicas, causando certo desânimo e reclamação de cansaço em suas atividades laborais ao decorrer do dia. Essa observação vai de encontro ao estudo de Souza (2010), que analisou a QVT dos servidores públicos estaduais da Secretaria de Estado de Trabalho e Assistência Social da cidade de Campo Grande – MS, aonde foi constatado que os entrevistados, em sua maioria, não conseguem ter um tempo para a prática de exercícios físicos, causando reflexos negativos para o condicionamento físico, comprometendo a produtividade e qualidade no trabalho.

Esta variável talvez possa ser uma das mais importantes, uma vez que a atividade física é capaz de aumentar a força muscular, a flexibilidade, melhorar o condicionamento aeróbico e ajudar na liberação de serotonina que é um neurotransmissor relacionado ao bem-estar. Consequentemente, os trabalhadores ativos são mais capazes de produzir e se apresentarem para o trabalho em melhores condições de saúde (CRESS *et al*, 2004).

Limongi - França (1996), estudando sobre indicadores empresariais de QVT com 20 fábricas certificadas pela ISO 9000 com até 500 funcionários, verificou que o estresse era mais acentuado no nível gerencial, não sendo um problema adequadamente administrado pelas empresas. Vale ressaltar, nessa pesquisa, que não foi realizada uma divisão do trabalho por áreas.

Atitudes preventivas indicadas por Limongi - França e Rodrigues (2011), como técnicas de relaxamento, exercícios físicos regulares (implantação de ginástica laboral), repouso, lazer e sono apropriado à necessidade individual, além de melhorias ergonômicas, como mesas e cadeiras ajustáveis para os servidores, manutenção da temperatura e ventilação, ajudam a empresa a lidar com as condições dos problemas apresentados neste domínio.

4.2 DOMÍNIO PSICOLÓGICO

Conforme o Gráfico 01 expõe, o resultado encontrado neste domínio foi de 57,95, e, de acordo com a Tabela 06, seu valor Mínimo é de 1,667 e valor Máximo de 5,000, o que explica o maior valor de desvio padrão entre todos os domínios (desvio padrão igual a 0,736). Seu resultado é considerado “Satisfatório” na QVT, porém seu valor também ficou muito perto da classificação “Neutro”, o que mostra que ações específicas para essa atribuição são necessárias para melhoria na QVT dos servidores.

A autoestima, a liberdade de expressão e a segurança do trabalho são alguns dos aspectos avaliados neste domínio. Empresas que não se preocupam com esse domínio tendem a possuir colaboradores com baixa autoestima e desanimados com suas funções, mesmo estes sendo capazes de realizar suas tarefas (CHIAVENATO, 2010).

Para melhorias no desenvolvimento individual, o trabalhador precisa ter certa identificação com tarefas importantes que o façam se comprometer nas ações realizadas, surgindo um sentimento de importância perante a organização, motivando-o e elevando sua autoestima e orgulho. Em relação à empresa estudada, é necessário que haja um investimento maior em treinamentos para que esses fatores sejam alcançados em plenitude.

Segundo Dejours (1994 *apud* LIMONGI-FRANÇA, 2007), a QVT refere-se especificamente a condições sociais e psicológicas do trabalho através de situações que podem aparecer o sofrimento criador. De acordo com Walton (1973), a liberdade de expressão é um dos aspectos elementares para a contribuição da QVT, relacionado diretamente aos direitos e deveres do trabalhador, podendo este questionar sobre as decisões tomadas na empresa que afetam seus interesses.

A Lei 869, de 1952, que dispõe sobre o Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Estado de Minas Gerais, “regula as condições do provimento dos cargos públicos, os direitos e as vantagens, os deveres e responsabilidades dos funcionários civis do Estado” e é por essa lei que são regidas as condições dos funcionários do trabalho estudado, o que demonstra certa seguridade e equidade perante todos os servidores (MINAS GERAIS, 1952).

No estudo de Oliveira (2011) é esclarecido que a liberdade de expressão é afetada no relacionamento entre os colaboradores e gestores devido a grande maioria das comunicações serem de forma verticalizada. Ou seja, o trabalhador com nível inferior comunica seus problemas com a pessoa que tem o nível subsequente, que por sua vez transmite para seu superior e assim por diante, não havendo uma comunicação mútua e as decisões acabam partindo sempre dos superiores sem a participação de todos os envolvidos. Situação esta que vai de encontro com esta investigação, aonde as decisões são tomadas pelos gestores, onde, por muitas vezes, não consentem que ideias vindas dos trabalhadores, que poderiam contribuir para um melhor desenvolvimento do serviço, sejam estudadas e realizadas.

Uma das atitudes exemplares que podem ser tomadas no ambiente de trabalho para uma evolução nas relações psicológicas entre a empresa e seus colaboradores é o programa Ouvidoria, criado pela empresa Apsen Farmacêutica, onde os trabalhadores tem a oportunidade de buscar orientações e soluções para problemas profissionais e pessoais e as pessoas responsáveis pelo setor tomam devido cuidado para que esses impasses sejam solucionados sem a exposição das pessoas envolvidas na empresa. Além dessas ações voltadas para o desenvolvimento psicológico, há também a criação de documentos elaborados pela própria instituição onde são apresentadas informações do que ela espera das atitudes de seus colaboradores, visando a melhoria da QVT (PORTAZIO E VON POSER, 2007).

Esses procedimentos seriam de grande valia se fossem implantados na empresa objeto de estudo, pois são soluções que não onerariam a máquina pública e que ajudariam os servidores na solução de diversos problemas, beneficiando a vida dos trabalhadores.

Enfim, para que os fatores psicológicos possam contribuir para a melhoria da QVT, Limongi - França e Rodrigues (2011) orientaram às empresas, métodos psicoterapêuticos (psicanálise), avaliações sobre a qualidade de vida, o limite de tolerância e a exigência dos colaboradores perante a empresa, e revisão e redimensionamento das formas de organização do trabalho.

4.3 DOMÍNIO PESSOAL

O resultado de QVT no domínio Pessoal apresentou o maior valor, pois de acordo com o Gráfico 01, o valor obtido é de 67,47, com desvio padrão igual a 0,557, sendo assim sua classificação denomina-se “Satisfatória”. Conforme Tabela 06, o valor mínimo foi de 2,500, sendo o maior valor mínimo encontrado e o valor máximo foi de 5,000.

Essa situação é semelhante com o que foi exposto no estudo de Oliveira (2011), com trabalhadores de uma confecção situada em Santa Cruz do Capibaribe – PE, aonde o domínio Pessoal também foi o que apresentou o melhor resultado. Apesar de serem realidades totalmente distantes com o estudo em questão, esse resultado análogo pode ser justificado, pois, de acordo com Nahas (2001), os índices desse domínio são de responsabilidade do trabalhador, não sendo necessárias atitudes de terceiros para a melhoria do desempenho.

Os aspectos avaliados correspondem a itens como realização pessoal, relação chefe/subordinado, relação trabalho-família, respeito dos colegas e superiores e avaliação. Este domínio relaciona aspectos do trabalho que envolve as pessoas, o trabalho e a organização com a expectativa do funcionário perante essas situações (NERI, 1995 e WESTLEY, 1979).

Para Rego *et al* (2003), a relação entre o chefe e o subordinado dá-se através da: comunicação aberta e acessível entre ambos e a compreensão das reivindicações requeridas; a competência da chefia em relação a coordenação dos recursos (pessoais e materiais); e se as ações tomadas pela empresa são baseadas com princípio na integridade. Nesse estudo foi observado que as ações correspondentes ao uso de recursos pessoais poderiam ser mais bem aproveitadas, pois alguns servidores detêm muitas informações, enquanto outros trabalhadores não são tão bem utilizados. Porém, destes servidores não aproveitados, alguns não querem se responsabilizar pelo serviço, o que pode vir a ser a causa dessa má distribuição de tarefas.

A iniciativa da avaliação aumenta o interesse do trabalhador perante suas funções e é um modo dele demonstrar suas opiniões diante do trabalho que realiza. De acordo com Hackman e Oldhan (1975), “a tarefa deve proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa

autoavaliar seu desempenho”. Através desse método a empresa pode perceber qual é a colaboração de cada trabalhador para o desenvolvimento da organização além de constatar as origens de determinados problemas que afetam na produtividade da empresa (CHIAVENATO, 2010).

Na pesquisa realizada por Pereira (2003), com os servidores Técnico-Administrativos da Universidade Federal de Itajubá - MG, através da metodologia proposta por Walton (1973), 76% dos entrevistados concordaram que uma avaliação de desempenho contribui para o aprimoramento do trabalho. Nesse estudo foi testemunhado que a grande maioria dos colaboradores considera a avaliação de desempenho como um processo positivo, aonde a finalidade é a busca da melhoria em todas as ações dos trabalhadores. Entretanto, vale ressaltar que alguns trabalhadores possuem certo receio com o processo de avaliação temendo advertências dos gestores responsáveis.

Através do método de avaliação de desempenho, os funcionários da empresa estudada podem se auto avaliar e também são avaliados por uma comissão formada por seus gestores e por servidores que são eleitos pelos próprios empregados em determinado período. Porém, alguns servidores acham que esse processo não é bem feito, aonde o resultado pode ser depreciado por haver perseguição por parte de alguns avaliadores, fato que acaba afetando o domínio Pessoal dos servidores.

Podem ocorrer situações em que, quando um trabalhador não aceita sua avaliação, este se sente desmotivado ao invés de buscar recursos para as ações que afetaram este resultado. Entretanto, a grande maioria entende o processo, e depois do resultado de sua avaliação, procura buscar soluções com seus superiores para que suas atitudes possam ser melhoradas. Esta situação vai de encontro ao estudo quantitativo da QVT com os servidores da Prefeitura Municipal de Ipiranga do Sul - RS, realizado por Iorkorki e Rissi (2009), sobre o retorno da informação do servidor sobre seu desempenho e um acompanhamento maior dos gestores, aonde 73% dos servidores acreditam que a melhoria de qualquer item apontado reverte na melhoria do processo de trabalho.

Para Rego *et al* (2003), a atmosfera na empresa deve proporcionar aos seus funcionários uma sensação de ambiente cordial, como se todos fizessem parte de uma família, com objetivos em comum acordo e com a preocupação do bem-estar de todos. Neste estudo foi observado, há um bom relacionamento interpessoal entre os funcionários avaliados na empresa, ressalvado algumas situações de conflito comuns a qualquer empresa e locais de trabalho que envolva diferentes funcionários.

Havendo uma integração social na organização proposta por Walton (1973), as tarefas na empresa serão mais valorizadas, criando um ambiente mais amistoso, com apoio mútuo, livre de preconceitos que geram sensações de exclusão no grupo. Assim, todo esse envolvimento propiciará uma melhor QVT.

4.4 DOMÍNIO PROFISSIONAL

O domínio Profissional apresentou o menor índice entre todos os domínios, obtendo o valor de 51,83 conforme Gráfico 01, índice classificado como “Neutro”. Seu desvio padrão foi de 0,664, o valor mínimo foi de 1,444 (o menor entre todos os valores mínimos) e o valor máximo de 4,667, de acordo com a Tabela 06. O resultado demonstra o quanto é importante que sejam criadas ações voltadas para o desenvolvimento de programas de QVT na organização estudada, focando, principalmente, nos indicadores que afetam a parte profissional.

Esse domínio não depende apenas do próprio servidor e sim de como a empresa se esforça no desenvolvimento das condições laborais e nos benefícios com o objetivo de melhorar a QVT justificando o porquê do resultado neste domínio ser menor que os demais, pois o colaborador tende a avaliar de um modo mais crítico a área profissional do que os outros domínios, que apresentavam, em sua maioria, aspectos pessoais (REIS JUNIOR, 2008).

Os principais indicadores para o estudo do domínio profissional são: a autonomia, a criatividade, a equidade interna e externa, identidade com a tarefa, orgulho da imagem da empresa, desafio organizacional, participação nas decisões, aprendizagem, treinamento e variedade de tarefas.

A autonomia consiste na responsabilidade do próprio trabalhador em desempenhar suas tarefas, planejando e executando-as, segundo Hackman e Oldham (1983), sendo constantemente desenvolvida, de acordo com Walton (1973), através das oportunidades que o trabalhador encontra no ambiente de trabalho, aonde ele possa desenvolver seus conhecimentos e diferentes habilidades, tornando o trabalho mais interessante e ágil. Ausência de autonomia ausência nas tarefas do trabalho, bem como a falta de criatividade no desempenho delas relacionavam-se com a aparição de doenças cardiovasculares, causando invalidez permanente (Reis Junior, 2008).

A empresa que faz com que seu trabalhador desfrute de autonomia e reconhecimento no seu ambiente organizacional transforma a organização mais humana, aonde se exalta o desenvolvimento pessoal através de constantes *feedbacks* no desempenho das atividades a serem realizadas (WALTON, 1973).

Para isso é fundamental que a instituição desenvolva a aprendizagem e conhecimento do funcionário através de programas de capacitação e treinamentos, como palestras e congressos (GALEANO, VIEIRA E ARAÚJO, 2008). Neste estudo foi constatado que a falta de treinamento específico para a realização das tarefas laborais faz com que o servidor se sinta muitas vezes perdido em suas ações gerando um trabalho mecânico, sem o entendimento amplo do processo, havendo descontentamento muito grande com as tarefas incumbidas, em que muitas vezes não são adequadas ao perfil do trabalhador.

Para Chiavenato (2010), “as necessidades de treinamento precisam ser periodicamente levantadas, determinadas, pesquisadas, para com base nelas estabelecer os programas adequados a satisfazê-las convenientemente”. Com essas ações o trabalhador sente-se recompensado pelo seu trabalho e valorizado perante a instituição, tendo mais confiança na execução de suas ações e comprometimento com as tarefas propostas, aumentando sua satisfação e autoestima, aumentando sua QVT (PEREIRA, 2003).

Nesta empresa estudada, as ações empregadas na instituição conferem certa autonomia para os servidores, pois cada trabalhador é responsável por suas tarefas e ele as cumpre da forma que considera ser a mais correta. Porém, quase não há programas de treinamentos técnicos específicos com

uniformização dos procedimentos para a área administrativa, sendo que os empregados são, na maioria das vezes, treinados por funcionários que já trabalham no setor, acarretando vícios que podem vir a causar equívocos na resolução dos problemas, atrasando atendimentos internos e externos, sendo essa situação tema de constantes reclamações entre os servidores, que sentem que seu trabalho não tem a devida importância.

Situação análoga é apresentada no estudo sobre Fatores Impactantes num Órgão da Administração Pública no Rio de Janeiro, de Lima e Vidal (2006), aonde foi relacionada, entre outros fatores, a falta de treinamento da equipe e de seus gestores como contribuição para a impactação nos serviços prestados nessa instituição, implicando na elevação dos custos públicos. Outro aspecto fundamental para a melhoria da satisfação dos funcionários é um ambiente que incentiva a exploração de novas ideias, mesmo sabendo que existem os riscos que podem levar a erros (SOUZA, 2010).

Um ambiente onde não há essa motivação de renovação e evolução colabora para que o trabalhador rejeite suas responsabilidades perante o trabalho que realiza (BERGAMINI, 1987). A análise investigativa realizada por Souza (2010) verificou que a busca pela melhoria nos processos é muito importante para o aumento da QVT, pois estimula a criatividade e o aperfeiçoamento nos processos.

Seguindo essa abordagem, Hackman e Oldham (1983), relacionam como um dos fatores determinantes para a melhoria da QVT a variabilidade de habilidades referindo-se ao uso de diferentes conhecimentos e competências do trabalhador. Também importante é a identidade da tarefa, aonde, através do modelo de Werther e Davis (1983), relaciona-se a compreensão e a realização do trabalho como um todo. Principalmente devido à falta de treinamento que é constatado nesta pesquisa, a maioria das atividades laborais não possuem requisitos para que sejam feitas de outras maneiras, fato este que demonstra que não são necessários diferentes conhecimentos para a realização deles, o que desestimula o servidor refletindo negativamente na sua QVT.

Outra dimensão que afeta sobremaneira este domínio é a equidade interna e externa que relaciona a remuneração do trabalhador com os serviços realizados, de modo que ele consiga manter um padrão de vida satisfatório. A

compensação justa e adequada visa o equiparamento salarial entre os trabalhadores dentro da organização (equidade interna) e também a compatibilidade das remunerações com o mercado de trabalho (equidade externa) (WALTON, 1973).

Além desse aspecto, para que haja um aumento de motivação e compromisso com o trabalho é necessário que a organização enriqueça o trabalho através de “novos desafios e aumento de responsabilidades” (HERSEY E BLANCHARD, 1974). Esses esforços para a melhoria da QVT são compartilhados por vários autores, como Werther e Davis (1983), que afirma que um trabalho agradável indica “um cargo interessante, desafiador e compensador”.

No estudo de Reis Junior (2008), com colaboradores do estado do Paraná, o domínio profissional também foi o que obteve o menor índice entre os quatro, resultado que o autor responsabiliza, principalmente, o aspecto financeiro, seja o salário em si ou os benefícios, que acabam se tornando de grande importância no momento da avaliação.

Na análise desse estudo e também através de situações vivenciadas pela pesquisadora, é visto que muito se tem lutado, através dos sindicatos, por melhorias salariais dos servidores, que convivem com salários defasados e condições trabalhistas insatisfatórias, como programas de carreiras congeladas e direitos e vantagens não reconhecidas, afetando proporcionalmente no resultado da QVT dos servidores, que estão cada vez mais desanimados com essa realidade e acabam procurando outras maneiras de melhorar a renda mensal, seja na realização de “bicos” ou através de novos trabalhos, condição que contribui para a diminuição de trabalhadores na instituição.

Apesar da equidade interna e externa ser um aspecto que afeta bastante a QVT dos servidores, Medeiros (2002, p.27) descreve que Maslow (1954) alertou para os gerentes que as necessidades humanas não são apenas de ordem econômica (como condições de trabalho e remunerações), mas também psicológicas e sociais. Walton (1973) cita que a pessoa deve sentir orgulho da empresa da qual ela faz parte através da imagem que a organização passa diante da sociedade, através dos programas de responsabilidade social e também pela administração de seus funcionários (CHIAVENATO, 2010). O

trabalhador sente orgulho de si mesmo e da instituição que trabalha a partir do momento que ele consegue identificar que suas ações são importantes para a melhoria da sociedade (MORAES, 2006).

Já o serviço público é visto por grande parte da sociedade com certo preconceito, com trabalhadores privilegiados que recebem além dos serviços prestados para a comunidade, ideias que configuram num desestímulo para o funcionalismo, devido a realidade ser bem diferente as imaginadas, como salários defasados e reconhecimento e valorização dos trabalhadores cada vez menores. Tudo isso contribui para que os servidores se sintam cada vez menos orgulhosos da instituição e menos felizes na realização de suas ações, que são sempre questionadas de forma pejorativa pelos clientes externos.

Apesar de a empresa estudada trabalhar em prol de ações para o futuro do desenvolvimento humano, não foi observado nenhum tipo de trabalho de responsabilidade social desenvolvido além do que é esperado da organização, como programas de preservação do meio ambiente e de estímulos a programas de participação voluntária.

Junto a esses valores que contribuem para a valorização do trabalho e, conseqüentemente, para a “melhoria da eficácia organizacional” (FERNANDES, 1996), a participação dos trabalhadores nas decisões da empresa é de fundamental importância, pois gera um espírito de “cooperação e união entre os colaboradores” (REIS JUNIOR, 2008, p.45), aumentando o envolvimento das pessoas nas organizações.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho procurou investigar, através do questionário QWLQ-*bref*, a QVT dos servidores de uma instituição pública no estado de Minas Gerais para um melhor planejamento das condições de trabalho para os servidores, contribuindo para a valorização da qualidade de vida do profissional do setor público.

Através da análise e comparação entre os quatro domínios que influenciam a QVT (Físico/Saúde, Psicológico, Pessoal e Profissional) constatou-se que a média da QVT dos servidores foi de 3,355 (58,87 na escala

centesimal), com desvio padrão de 0,544, sendo classificada no índice “Satisfatório”, conforme Gráfico 01 e Tabela 06. Entretanto esse resultado ficou muito próximo do índice “Neutro”, mostrando que ações de implantação do programa de QVT são de vital importância para a melhoria do bem-estar dos servidores, da relação entre os trabalhadores e a população que necessita dos serviços prestados pela instituição, impactando positivamente na eficácia organizacional.

Atividades como exercícios laborais, participação em programas voluntários que venham a transformar a realidade da comunidade que circunda a empresa, palestras motivacionais, programas que estimulem a saúde e bem estar dos trabalhadores são sugeridas como programas iniciais para a melhoria da QVT, onde não onerariam a máquina pública e seriam de grande valia para os servidores. Para um melhor aproveitamento do programa, o ideal é que todos na empresa participassem dessa ação, abrangendo assim todos os cargos e funções.

Outras ações, como mudança de mobiliário, onde possam ser atendidas as questões levantadas referentes à ergonomia, são sugeridas mesmo que gradativamente, porém sabemos que são ações difíceis de implantar, pois dependem de liberação de recursos do governo.

Também necessária é a criação de um programa de treinamento, visando atender a demanda de cada setor, investindo no trabalhador e melhorando assim sua capacidade e autonomia perante situações cotidianas, melhorando sua qualidade nos serviços e sua produtividade, além de se tornar um profissional mais valorizado e gratificado com sua empresa.

O que se observa é que estes quatro domínios se relacionam reciprocamente e que somente atividades onde se busque o equilíbrio entre todos eles terão resultados eficazes para o desenvolvimento da QVT nas organizações. Se propõe através deste estudo, que sejam adotadas ações referentes à melhoria da QVT na empresa estudada, a implantação de outros questionários referentes a essa mesma finalidade para que haja mais objetos de estudos e comparações futuras.

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, C. W. **Desenvolvimento de Recursos Humanos**. Uma estratégia de desenvolvimento organizacional. São Paulo: Atlas, 1987.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução CNS 196/96**. Normas de pesquisa envolvendo seres humanos. Brasília, 10 de outubro de 1996. Disponível em https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/1996/res0196_10_10_1996.html
Acesso 20/12/2022

CAMPOS, V. F. **TQC – Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)**. Nova Lima: INDG Tecnologia e Serviços Ltda, 2004.

CHEMERETA, M; PEDROSO, B.; PILATTI, L.A; KOVALESKI, J. L. **Construção da versão abreviada do QWLQ-78**: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, v.03, n.01, jan./jun., p.01-15, Ponta Grossa, PR, 2011.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3ª Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CRESS, M. E., BUCHNER, D., M. PROHASKA, T. RIMMER, J., BROWN, M. MACERA, C. DEPIETRO, L. CHODZKO-ZAJKO, W. Physical Activity Programs and Behavior Counseling in Older Adult Populations. **Med. Sci. Sports Exerc.** 2004; XX: 1997-2004.

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

FROSSARD, M. C. **Qualidade de Vida no Serviço Público - Um Programa para a Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP**. Dissertação apresentada à Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio Vargas para a obtenção do grau de Mestre em Administração Pública. Rio de Janeiro, RJ, 2009.

GALEANO, R.; VIEIRA, V. A.; ARAÚJO, K. A Qualidade de Vida no Trabalho como fator de Influência no Desempenho Organizacional. **Anais... XI SEMEAD**, USP, 2008.

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

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HALLACK, F. S.; SILVA, C. O. A Reclamação nas organizações do trabalho: estratégia defensiva e evocação do sofrimento. **Revista Psicologia & Sociedade**, 17, 67-72, Set./Dez., PUC – RJ, 2005.

HERSEY, P.; BLANCHARD, K. H. **Psicologia para administradores: a teoria e as técnicas da liderança situacional**. São Paulo: EPU, 1986.

IIDA, I. **Ergonomia: projeto e produção**. 2ª Ed. São Paulo: Blucher, 2005.

IORKORKI, C. R. B.; RISSI, V.. Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho: Estudo de Caso do Setor Público. **Revista de Administração e Ciências Contábeis do IDEAU**, vol. 04, nº8, Janeiro – Junho, Getúlio Vargas – RS, 2009.

JULIÃO, P. **Avaliação em Empresa do Setor Automobilístico a Partir do Clima Organizacional e do Sistema de Qualidade Baseado na Especificação Técnica ISO/TS 16949**. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo. São Paulo. Dez, 2001.

LIMA, D. F. C. B.; VIDAL, M. C. R. Contribuição Ergonômica em um órgão da administração pública. **Revista ABERGO**, Curitiba, 2006.

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. Dissertação de Doutorado de Administração apresentada a Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo. São Paulo, 1996.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.. **Práticas de Recursos Humanos**: conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2007.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Estresse e Trabalho**: Uma abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 2011.

MEDEIROS, E. G. **Análise da qualidade de vida no trabalho**: um estudo de caso na área da construção civil. Dissertação de Mestrado. Porto Alegre, 2002. 138 p.

MINAS GERAIS. Secretaria da Fazenda. **Lei 869, de 5 de junho de 1952**. Dispõe sobre o Estatuto dos Funcionários Públicos Cíveis do Estado de Minas Gerais. Belo Horizonte, 1952. Disponível em https://www.ipasm.mg.gov.br/arquivos/legislacoes/legislacao/leis/LEI_869.pdf Acesso 20/12/2022

MIRANDA, A. R. A.; GOMES, F. C.; GOMES, M. Â. N. Uma avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho dos gerentes de construção civil. **Anais...XIII SIMPEP**, Bauru, São Paulo, Brasil, 2006.

MORAES, G. T. B. **Qualidade de Vida no Trabalho**: um estudo sobre prazer e sofrimento em uma multinacional na cidade de Ponta Grossa – PR. Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da UTFPR. Ponta Grossa – PR, 2006.

NAHAS, M. V. **Atividade física, saúde e qualidade de vida**: conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo. 2. ed. Londrina: Midiograf, 2001.

OLIVEIRA, I. C. **A Qualidade de Vida no Trabalho e o processo de humanização**: Um estudo na empresa AB&C Moda Infantil em Santa Cruz do Capibaribe – PE. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade do Vale do Ipojuca. Caruaru, 2011.

PEREIRA, V. M. **Uma ferramenta para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho dos Servidores Técnico-Administrativos da UNIFEI**. Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Itajubá. Itajubá, MG, 2003.

PORTAZIO, M.; VON POSER, D. **Apsen Farmacêutica**: preocupação com a qualidade de vida e o desenvolvimento das pessoas. Central de Cases – ESPM. Janeiro, 2007.

REIS JUNIOR, D. R. **Qualidade de vida no trabalho**: Construção e Validação do Questionário QWLQ-78. Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção do Programa de Pós-Graduação em Engenharia da UTFPR. Ponta Grossa, PR, 2008.

REGO, A.; MOREIRA, J. M.; FELÍCIO, M. J.; SOUTO, S. As melhores organizações para trabalhar: Um domínio específico de aplicação da responsabilidade social das empresas. **Revista Papeles de Ética, Economía y Dirección**, nº 8. Espanha, 2003.

SIVIEIRO, I. M. P. S. **Saúde mental e qualidade de vida de enfartados**. Tese de Doutorado apresentada à Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo. São Paulo, 2003.

SOUZA, A. L. **Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores públicos estaduais da Secretaria de Estado de Trabalho e Assistência Social – SETAS na cidade de Campo Grande – MS**. Monografia apresentada à ESAB no Curso Lato Sensu em Tecnologia de Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal. Vila Velha, ES, 2010.

WALTON, R. Quality of Working Life: What is it? **Sloan Management Review**, Vol. 15, nº1, 1973.

WERTHER, W. B. e DAVIS, K. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: McGrawHill, 1983.

WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality of working life. **Human Relations**, Vol.32, n.2, 1979.