

DOI: <http://dx.doi.org/10.5007/1983-4535.2019v12n1p205>

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): UM ESTUDO EM UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO SUPERIOR

QUALITY OF LIFE AT WORK (QWL): A STUDY IN A FEDERAL INSTITUTION OF EDUCATION

Cinthyra Rafaela Araújo Alves, Especialista

<https://orcid.org/0000-0001-9635-5663>

cinthyarafaela13@gmail.com

Universidade Federal Rural do Semi-Árido | Programa de Pós-Graduação em Gestão Estratégica de Serviços |
Departamento de Ciências Sociais Aplicadas
Mossoró | Rio Grande do Norte | Brasil

Ana Maria Magalhães Correia, Doutora

<https://orcid.org/0000-0002-5219-5634>

aninhamagalhaes25@gmail.com

Universidade Federal Rural do Semi-Árido | Centro de Ciências Sociais Aplicadas e Humanas | Departamento de
Ciências Sociais Aplicadas
Mossoró | Rio Grande do Norte | Brasil

Armstrong Martins da Silva, Mestre

<https://orcid.org/0000-0001-6601-151X>

armstrongmartins@gmail.com

Universidade Federal da Paraíba | Centro de Ciências Humanas, Sociais e Agrárias | Departamento de Gestão e
Tecnologia Agroindustrial
João Pessoa | Paraíba | Brasil

Recebido em 03/março/2017

Aprovado em 05/novembro/2018

Publicado em 02/janeiro/2019

Sistema de Avaliação: *Double Blind Review*



Esta obra está sob uma Licença Creative Commons Atribuição-Uso.

RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho vem ganhando representatividade ao longo dos anos devido às mudanças no ambiente de trabalho, estas passando de relações meramente laborais para uma conscientização que o ambiente de trabalho interfere também na qualidade de vida do trabalhador. Este artigo tem como objetivo analisar a qualidade de vida no trabalho na percepção dos servidores públicos em uma Instituição Federal de Ensino Superior- IFES localizada em Mossoró/RN. Essa pesquisa é classificada como aplicada e de caráter quanti-qualitativo, quanto aos objetivos enquadra-se como exploratória e descritiva e como procedimentos técnicos é caracterizada como estudo de caso. Os dados foram coletados por meio de um questionário adaptado de Diniz (2010), elaboradas com base nas 8 dimensões de Walton (1973). Após análise, o resultado indicou que a IFES desenvolve satisfatoriamente ações que promovem a QVT dos seus servidores, sendo isto evidenciado através de médias mais elevadas alcançadas nas dimensões 2 (Condições de Trabalho) e 5 (Integração Social na Organização). Conclui-se que a organização busca promover uma qualidade de vida no trabalho dos seus colaboradores impactando na melhoria do serviço prestado à população.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Serviço. Instituição Federal de Ensino.

ABSTRACT

The Quality of Life at Work has been gaining representativeness over the years due to the changes in the work environment, moving from purely labor relations to an awareness that the work environment also interferes in the worker's quality of life. This article aims to analyze the quality of life at work in the perception of public servants in a Federal Institution of Higher Education - IFES located in Mossoró/RN. This research is classified as applied and of quantitative-qualitative character, as regards the objectives it is classified as exploratory and descriptive and as technical procedures it is characterized as a case study. The data were collected through a questionnaire adapted from Diniz (2010), elaborated on the 8 dimensions of Walton (1973). After analysis, the result indicated that the IFES satisfactorily develops actions that promote the QWL of its servers. This is evidenced by higher averages reached in dimensions 2 (Working Conditions) and 5 (Social Integration in the Organization). It is concluded that the organization seeks to promote a quality of life in the work of its employees, impacting on the improvement of the service provided to the population.

Keywords: Quality of Life at Work. Service. Federal Institution of Education.

1 INTRODUÇÃO

Observa-se ao longo dos anos que o cenário do ambiente de trabalho vem sofrendo diversas modificações, tanto com relação à operacionalização das atividades como também às relações com os trabalhadores envolvidos, passando-se de conceitos e práticas predominantemente mecanicistas que buscavam somente o aumento da produtividade e perfeição na realização das tarefas para uma visão humanística. Nessa visão, podem ser citadas pesquisas como os experimentos de Elton Mayo, com os estudos sobre o homem e seu comportamento com as relações de trabalho, Maslow com a concepção da Hierarquia das Necessidades, Herzberg com estudos sobre satisfação no trabalho e motivação, dentre outros (QUEIROZ, 2014; VELOSO; SCHIRRMESTER; LIMONGI-FRANÇA, 2007).

A partir de então, o trabalhador passar a ser visto como um indivíduo que possui necessidades, desejos e que conforme Santos e Rigueti (2011), são fatores que devem ser considerados e analisados, pois influenciam o comportamento e o desempenho dos funcionários da organização. Amorim (2010) ainda afirma que aspectos relativos à saúde física e mental no ambiente de trabalho têm impacto direto sobre o nível de produtividade dos funcionários e influenciam nos resultados organizacionais.

Nesse sentido, surgiram trabalhos que buscaram compreender e analisar a Qualidade de Vida no Trabalho - QVT e seu impacto nas organizações, onde em meados de 1960 a preocupação com QVT tomou impulso (RODRIGUES, 2014). Surge dentre eles nomes como Walton (1973), Hackman e Oldhan (1975) e Nadler e Lawler (1983) que por meio dos seus modelos mostraram que o tema QVT abrange as grandes dimensões do trabalho humano: as condições físicas e ambientais, as condições organizacionais, envolvendo clima, gestão e ações praticadas por toda a administração (AMORIM, 2010).

Assim conceituando a QVT, Limongi-França (2008) afirma que é o conjunto das ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho e a partir do momento em que se olham as empresas e pessoas como um todo se constrói a QVT. Este conceito, mesmo tendo sido originado no setor privado, tornou-se também importante para o setor público, principalmente depois da década de 90 com a instalação de um novo modelo de gestão, onde o cidadão é visto como um consumidor/cliente. Evidenciando-se assim, uma busca por comprometimento e melhores resultados, por parte dos empregados, sejam eles pertencentes a qualquer uma dessas esferas (GARCIA, 2010).

Diante dessas considerações realizadas, da atualidade do tema tratado e considerando a qualidade de vida no trabalho como uma dimensão de satisfação na atividade laboral que busca fornecer um local de trabalho mais adequado e propício como fundamental para a atividade de qualquer organização, essa pesquisa busca responder a seguinte questão: **Qual a percepção dos servidores com relação à QVT em uma IFES localizada em Mossoró/RN e o impacto no serviço prestado à população?** O presente trabalho possui como objetivo analisar a qualidade de vida no trabalho na percepção dos servidores públicos em uma IFES localizada em Mossoró/RN.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 CONCEITO DE QVT

Fernandes (1996) resume a QVT como ideias associadas às melhorias nas condições físicas, menor jornada de trabalho e maiores salários. Contudo, ainda afirma que o enfoque principal é a reformulação da relação do trabalho em si com o empregado, gerando mais eficácia, produtividade e satisfação das necessidades básicas. A autora ainda indica que QVT, é a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas, onde a QVT é dinâmica uma vez que tanto as organizações como as pessoas são mutáveis e contingenciais, pois depende da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida (FERNANDES, 1996).

Diante desses conceitos, na prática, conforme Limongi-França (2008), os programas que envolvem a busca da Qualidade de Vida no Trabalho só apresentarão bons resultados quando passarem por um processo de valorização dos seus colaboradores, em relação a suas necessidades e expectativas, resultando como consequência em maior desenvolvimento de seu potencial, viabilizando maior qualidade de produtos e serviços, atendendo aos desejos dos clientes e criando vantagem competitiva para a organização. Assim para Venson et al (2013), a QVT só faz sentido quando deixa de ser restrita a programas internos de saúde ou lazer e passa a ser discutida num sentido mais amplo, incluindo a qualidade das relações de trabalho e suas consequências na saúde das pessoas e da organização.

Vários autores buscaram a construção de ferramentas e modelos que pudessem mensurar os níveis de QVT nas empresas e instituições, sendo importante realizar estudos nos diferentes segmentos que envolvem serviços e as pessoas, inclusive no setor público. O

próximo tópico trata dos modelos de mensuração mais conhecidos, dentre eles, o modelo de Walton (1973), que foi o modelo escolhido para o desenvolvimento desta pesquisa.

2.2 MODELOS DE QVT

Tendo em vista a importância do assunto QVT para as organizações, conforme expõe Queiroz (2014) vários autores desenvolveram ferramentas e modelos que pudessem mensurar os níveis de qualidade de vida no trabalho (QVT) nas empresas e instituições, dentre eles destacam-se Walton (1973), Hackman e Oldhan (1975), Westley (1979), Nadler e Lawler (1983), Werther e Davis (1983) e Fernandes (1996).

Para este trabalho é considerado o modelo de Walton (1973), utilizado inclusive como norteador para elaboração do questionário tratado por Diniz (2010), onde este modelo tem sido considerado como um clássico na literatura sobre que QVT, dada à amplitude das categorias adotadas, o grande número de pesquisas que o utilizam como referencial teórico e por servir de base para outros modelos de QVT (BONIFÁCIO; FREITAS; MATOS, 2007).

O modelo de Walton (1973) considera que o conceito de QVT deve envolver os valores essenciais dos movimentos ocorridos ao longo do século XX (atos legislativos e movimentos sindicais) e o atendimento de necessidades e aspirações humanas mais recentes, calcado na ideia de humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, derivando assim mais satisfação do empregado e a autoestima (VELOSO; SCHIRMEISTER; LIMONGI-FRANÇA, 2007; OLIVA; ANTUNES, 2007).

Como afirmam Ferreira, Alves e Tostes (2009), para Walton (1973), a QVT depende estritamente do equilíbrio entre trabalho e outras esferas da vida, do papel social da organização e da importância de se conciliar produtividade com QVT. Conforme explica Rodrigues (2014) o modelo de Walton (1973), abrange os seguintes fatores: compensação justa e adequada, condições de segurança e saúde do trabalho, oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana, integração social na organização de trabalho, o constitucionalismo na organização do trabalho, o trabalho e o espaço total da vida, e a relevância social da vida no trabalho.

A analisar esse modelo de Walton (1973), Diniz (2010) afirma que são necessários, além de fatores, como segurança, constitucionalidade, compensação e saúde, aspectos psicossociais cruciais para a existência de qualidade de vida no trabalho. Sendo assim, contata-se que aspectos como integração entre companheiros, relevância social do trabalho, na

vida e oportunidades devem estar aliadas às garantias constitucionais e estrutura ambiental, daí a importância de se analisar a QVT também nas instituições de serviços públicos.

2.3 QVT NO SERVIÇO PÚBLICO

Para fins de percepção da temática QVT nas organizações públicas percebe-se que esta possui grande representatividade, pois o serviço público tem vasta importância na sociedade, e a satisfação dos servidores públicos deve ser buscada da mesma forma que nas organizações privadas, na intenção de proporcionar à comunidade um atendimento eficiente (QUEIROZ, 2014). Observa-se ainda o aumento do número de cidadãos-usuários, cada vez mais exigentes de seus direitos no que concerne ao uso dos serviços prestados pelos órgãos governamentais. Esse cenário de metamorfoses organizacionais que marca o início do século XXI coloca, na agenda de dirigentes e gestores, a questão crucial de como responder ao rol de novas exigências que se apresenta (FERREIRA, 2006).

Assim, de acordo com Estefano (1996) os funcionários públicos são o elo entre os órgãos públicos e os clientes-cidadãos e por executarem o contato direto com estes, desempenham importante papel na imagem que o cliente terá da qualidade do serviço público, impactando assim na satisfação daqueles que recebem o serviço. No entanto, como afirma Amorim (2010) o gestor público tem maior dificuldade em desenvolver seu processo de gestão e decisão, pois se encontra constantemente preso às amarras legais, como limites de investimentos estabelecidos no orçamento, licitação, estrutura de cargos e carreira dos servidores, dentre outros.

Brandão e Bastos (1993) dissertam ainda que o servidor público é constantemente associado à má vontade, a incompetência e a falta de comprometimento e que isso só reforça a importância de se entender o comportamento das pessoas nessas organizações para que possam ser desenvolvidas práticas de gestão de pessoas para reter os funcionários na organização, garantir uma melhor eficiência e produtividade, bem como levar em consideração as aspirações, desejos e necessidades dos indivíduos, ou seja, que se estabeleçam programas voltados a QVT. Nesse sentido, como o servidor é considerado um importante ator para o processo de administração da qualidade, a motivação e o comprometimento são necessários ao seu bom desenvolvimento e, conseqüentemente, ao seu desempenho salutar enquanto ente público (DAMASCENO; ALEXANDRE, 2012).

Dessa forma Ferreira (2006) afirma que o estudo da temática de QVT nas organizações públicas, é uma questão incipiente, mas encontra-se como campo científico de interesse ainda restrito. Assim pode-se dizer que o presente trabalho justifica-se pela necessidade de se verificar qual é a preocupação da gestão pública, no que se refere às condições de trabalho, as preocupações com as motivações e necessidades do servidor avaliando o impacto disso na execução do serviço prestado à sociedade, contribuir nas considerações acerca da temática, além de possibilitar às instituições a possibilidade de se formularem proposições com a finalidade de propiciar um melhor entendimento proporcionando o seu desenvolvimento e atenção no serviço público.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente trabalho trata-se de uma pesquisa aplicada, exploratória e descritiva. Conforme destacam Ferreira, Todescat e Weinzierl (2010) a pesquisa exploratória tem como finalidade pesquisar determinado assunto, isto é, pretende identificar a percepção dos colaboradores sobre a qualidade de vida no trabalho. E de caráter descritivo por ter como objetivo a descrição característica de determinado grupo, seu relacionamento com variáveis visando identificar a natureza dessa relação. Para Gil (2006) “as pesquisas descritivas são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática”.

É caracterizada como estudo de caso, quanti-qualitativo, pois analisa um objeto ou um grupo de objetos, que podem ser indivíduos ou organizações, já que busca aprofundamento de conhecimentos ligados a um tema específico, em uma instituição específica (GIL, 2006). Quanto ao instrumento da pesquisa foi utilizado um questionário adaptado de Diniz (2010), que contempla as oito dimensões propostas pelo modelo de QVT de Walton (1973), composto por 22 questões, tendo esse o foco na qualidade de vida no trabalho.

Para a análise do questionário foi utilizada a “Escala de Likert”. A escala é composta de cinco pontos, que torna possível o levantamento dos níveis de concordância dos entrevistados em relação aos fatores que se pretendem investigar. Os pontos 1 e 2 demonstram insatisfação ou discordância em relação ao quesito, o ponto 3 demonstra neutralidade do em relação ao quesito e, por fim, os pontos 4 e 5 indicaram satisfação e concordância ao que foi perguntado.

Dessa forma em se tratando dos servidores que compõem a instituição, a IFES estudada dispõe de 422 técnicos administrativos e 420 docentes, assim em se tratando da amostra estudada nesta pesquisa, foi considerada a amostragem não probabilística por conveniência ou acessibilidade, visando independente de gênero, faixa etária ou qualquer outro critério, alcançar o propósito de analisar a qualidade de vida no trabalho na percepção dos servidores da instituição estudada. Assim para a presente pesquisa conseguiu obter uma amostra de 61 docentes e 79 servidores, totalizando 140 respondentes.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISE DAS DIMENSÕES PROPOSTAS POR WALTON (1973)

4.1.1 Dimensão compensação justa e adequada

Essa dimensão é composta por três variáveis sendo elas: benefícios oferecidos pela instituição, assistência à saúde do servidor e premiações e recompensas por desempenho.

Conforme Gráfico 1, para a variável benefícios oferecidos pela instituição foi identificado que (45%) concordam parcialmente e (21%) concordam totalmente, totalizando (66%) dos respondentes que concordam que os benefícios recebidos estão de acordo com a função exercida. Assim percebe-se que em sua maioria os servidores encontram-se satisfeito com os benefícios recebidos, mas esta variável não deve ser considerada como determinante para se definir a Qualidade de Vida no Trabalho na instituição estudada, pois tal variável por mais que esteja entre umas das ideias associadas à QVT não é a mais significativa, pois como afirma Fernandes (1996) o enfoque primordial volta-se para a reformulação na relação de trabalho.

Gráfico 1 Compensação Justa e Adequada



Fonte: Dados da pesquisa elaborado pelos autores (2017)

Em se tratando da variável assistência a saúde do servidor, a maioria dos participantes mostrou-se satisfeitos com as ações da Instituição, onde (49%) concordam parcialmente e (17%) concordam totalmente, totalizando (66%) dos respondentes que afirmaram concordarem que a mesma oferece assistência à sua saúde contribuindo com planos de saúde, odontológico e assistência social. Essa variável é de grande representatividade, pois como afirma Amorim (2010) a saúde física e mental do servidor terá impacto direto na produtividade e conseqüentemente influência nos resultados da instituição.

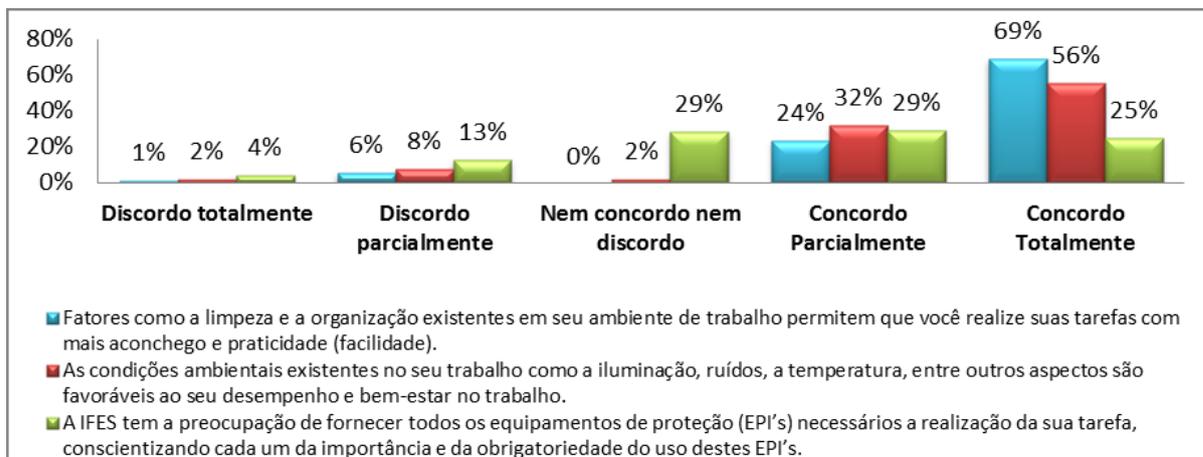
Por fim no que se refere a variável premiações e recompensas por desempenho, conforme Gráfico 1, (44%) dos respondentes informam discordar totalmente e (19%) discordam parcialmente, totalizando um percentual de (63%) de discordância de que existe na IFES políticas que envolvam essa variável, percebendo-se assim que diante da estrutura da administração pública nem sempre aqueles servidores com melhores capacitações e habilidades são reconhecidos, pois como afirma Amorim (2010) muitas vezes os gestores tem dificuldade de tomar decisão quanto a essa variável, pois acaba-se preso a amarras legais como limites de investimentos, estruturas de cargos e carreiras dos servidores ou até mesmo, dependendo muitas vezes, de relações de poder existentes.

Como conclusão desta dimensão percebe-se que a Instituição estudada está obtendo resultado satisfatório, tendo em vista que está sendo reconhecida pelos seus servidores como uma instituição que realiza boas práticas no que se refere a benefícios e a assistência à saúde do servidor, mas que ainda precisa buscar melhores práticas no que se refere a premiações e recompensas vencendo assim barreiras muitas vezes impostas pela própria dinâmica da Administração Pública.

4.1.2 Dimensão condições de trabalho

Como afirma Queiroz (2014) essa dimensão envolve, conforme Gráfico 2, itens sobre limpeza e organização; iluminação, ruídos e temperatura no ambiente de trabalho; e fornecimento de equipamentos de proteção individual necessários ao desenvolvimento das atividades laborais pelos servidores. Para tanto, no que se refere ao fator limpeza e a organização existente no ambiente de trabalho, (24%) concordam parcialmente e (69%) dos respondentes concordam totalmente, gerando assim um percentual de (93%) que afirmaram concordar que a instituição proporciona um ambiente de trabalho que permite que os mesmos realizem suas tarefas com mais aconchego e praticidade.

Gráfico 2 Condições de Trabalho



Fonte: Dados da pesquisa elaborado pelos autores (2017)

Quanto às condições ambientais como a iluminação, ruídos, a temperatura, entre outros aspectos, chegou-se a um percentual de (32%) dos respondentes que afirmaram concordar parcialmente e (56%) dos respondentes que concordam totalmente, totalizando um percentual de (88%) de que segundo os respondentes, existem no seu ambiente de trabalho as condições favoráveis ao seu desempenho e bem-estar.

Finalizando esta dimensão, no que se refere a variável do fornecimento de equipamentos de proteção individual necessários ao desenvolvimento das atividades laborais pelos servidores percebe-se que (29%) afirmaram concordar parcialmente e (25%) concordam totalmente, totalizando (54%) que concordam que a IFES tem a preocupação de fornecer todos os equipamentos de proteção (EPI's) necessários a realização da sua tarefa, conscientizando cada um da importância e da obrigatoriedade do uso dos mesmos.

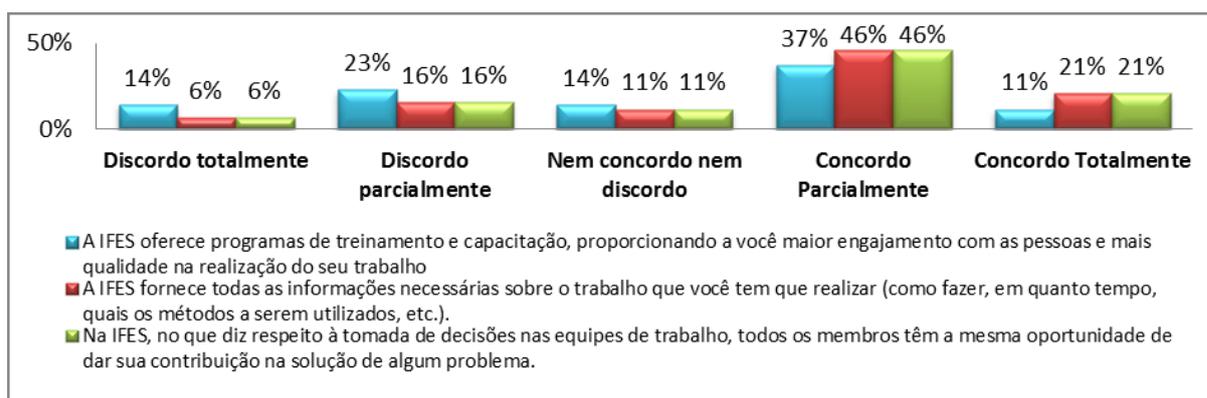
Percebe-se assim que o desempenho da IFES para esta dimensão encontra-se bastante satisfatório, sendo isto de grande importância, pois através dessas boas práticas a instituição pesquisada contribui para fatores como motivação, boa saúde mental e física do servidor, evitando assim problemas como absenteísmo, tão comum quando estes fatores não existem.

4.1.3 Dimensão uso e desenvolvimento das capacidades

Esta dimensão envolve três variáveis expostas por meio do Gráfico 3 que são elas: programas de treinamento e capacitação; informações necessárias sobre a função a ser exercida e participação na tomada de decisão.

No que se refere aos programas de treinamento e capacitação, chegou-se ao resultado de (37%) dos respondentes que concordam parcialmente que a IFES oferece programas de treinamento e capacitação, proporcionando para o mesmo maior engajamento com as pessoas e mais qualidade na realização do trabalho, compreendendo-se assim que a instituição pesquisada busca incorporar em suas práticas, políticas de capacitação de forma a proporcionar ao servidor maiores conhecimentos que incrementem na execução de suas tarefas, fazendo com que o mesmo compreenda não ser o mero executor de atividades, mas que pode contribuir para o crescimento da instituição. Porém observa-se que, conforme o Gráfico 3, que o percentual de (23%) dos respondentes informaram discordar parcialmente dessa variável, cabendo assim ser realizado uma melhor análise dos gestores quanto a forma e direcionamento dos treinamentos e capacitações, para que mais servidores sintam-se atingidos e satisfeitos quanto a essa variável.

Gráfico 3 Uso e desenvolvimento das capacidades



Fonte: Dados da pesquisa elaborado pelos autores (2017)

Para a variável de repasse de informações necessárias sobre a função a ser exercida percebeu-se que (46%) dos respondentes concordam parcialmente e (21%) concordam totalmente, chegando-se a um percentual de (67%) de concordância que a IFES fornece todas as informações necessárias sobre o trabalho que os servidores têm que realizar (como fazer, em quanto tempo, quais os métodos a serem utilizados, etc.).

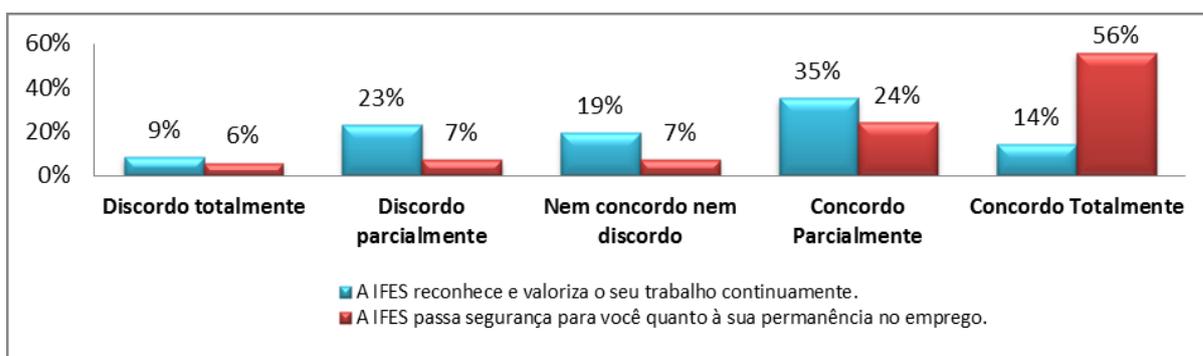
Sobre o servidor ter a oportunidade de dar sua contribuição na solução de algum problema contribuindo na tomada de decisões nas equipes de trabalho, foi visto que (46%) dos participantes concordam parcialmente e (21%) concordam totalmente, totalizando (67%) de concordância que a IFES obtém essa variável, dessa forma como afirma Diniz (2010) esse resultado traz motivação e influência para que o servidor esteja disposto a criar ideias, pois o

mesmo sente-se envolvido no processo decisório. Dessa forma ao observar os resultados alcançados e os percentuais mostrados nesta dimensão, a Instituição estudada obtém satisfatório desempenho.

4.1.4 Dimensão oportunidade de crescimento e segurança

Essa dimensão envolve duas variáveis referentes à oportunidade de crescimento e segurança e que foram tratadas no Gráfico 4. Quanto a variável oportunidade de crescimento (35%) dos respondentes informaram concordar parcialmente e (14%) informou concordar totalmente, chegando-se a um percentual de (49%) dos respondentes que afirmam concordar que a IFES reconhece e valoriza o seu trabalho continuamente, no entanto cabe aqui destacar uma parcela representativa de (23%) dos respondentes que informaram discordar parcialmente, dessa forma observa-se que mesmo que a maioria dos respondentes estejam satisfeitos com esta variável, a instituição aqui tratada precisa mostrar de maneira mais efetiva ações que buscam reconhecer o trabalho dos servidores, assim como promover chances de crescimento, avanço salarial e efetivas políticas de progressões de carreira. Esse resultado parcialmente complementa o alcançado na variável premiações e recompensas, anteriormente discutida.

Gráfico 4 Oportunidade de crescimento e segurança



Fonte: Dados da pesquisa elaborado pelos autores (2017)

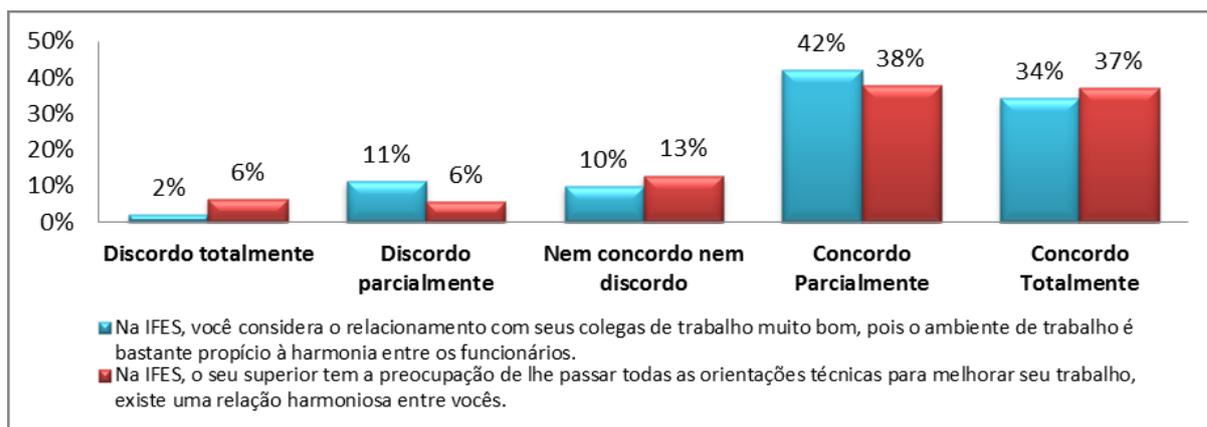
Para finalizar esta dimensão, na variável segurança foi identificado que (56%) dos respondentes afirmaram concordar totalmente e (24%) concordam parcialmente, totalizando um percentual de (80%) de concordância de que a instituição passa segurança quanto a permanência no emprego. Tal resultado é decorrente da estabilidade garantida aos servidores públicos federais, através da Lei 8112/90, onde na mesma expõe que após o exercício efetivo de 3 anos e aprovação em estágio probatório, o servidor adquire a situação de estabilidade.

Dessa forma observa-se que a dimensão tratada obteve uma avaliação positiva no que se refere à concepção de oportunidade de crescimento e segurança por parte dos respondentes, principalmente no que concerne a garantia de estabilidade alcançada conforme norteia a legislação vigente para instituições federais. O mesmo êxito se obteve para a oportunidade de crescimento na instituição, porém com uma margem menor de concordância, assim entende-se que mesmo com uma boa avaliação para a variável, a instituição precisa aprimorar os métodos de oportunidade de crescimento, de forma a garantir que um recurso importante, as pessoas, sintam-se valorizadas e desejem dar continuidade em sua carreira na instituição.

4.1.5 Dimensão integração social na organização

Esta dimensão envolve duas variáveis: de relacionamento do trabalhador com outros colaboradores e o relacionamento deles com seus superiores. Conforme mostra o Gráfico 5, na instituição aqui tratada foi identificado que (42%) concordam parcialmente e (34%) concordam totalmente chegando-se ao percentual de (76%) dos respondentes que consideram o relacionamento com os colegas de trabalho muito bom, dessa forma percebe-se que a instituição preconiza práticas que influenciam ao bom convívio e a criação de boas relações interpessoais, proporcionando maiores níveis motivacionais e consequentemente melhores condições ambientais.

Gráfico 5 Integração Social na organização



Fonte: Dados da pesquisa elaborado pelos autores (2017)

A existência dessa variável na instituição estudada corrobora com a QVT dos servidores, pois como trata o modelo de Walton (1973) um ambiente de trabalho livre de preconceitos, assim como ausência de estratificação e a mobilidade social facilita ou induz um

senso de comunidade nas organizações. Com relação ao relacionamento com seus superiores, sobre os mesmos terem a preocupação de passar todas as orientações técnicas para melhorar o trabalho do servidor, foi identificado que (38%) dos respondentes concordam parcialmente e (37%) concordam totalmente, resultando em um percentual de (75%) de concordância dessa afirmativa. Essa variável é importante para a QVT, pois através de uma relação harmoniosa entre líderes e liderados, os problemas decorrentes das rotinas de trabalho, como estresses ou questões técnicas da própria dinâmica da atividade podem ser sanados através de uma orientação concedida e parceria alcançada entre as partes.

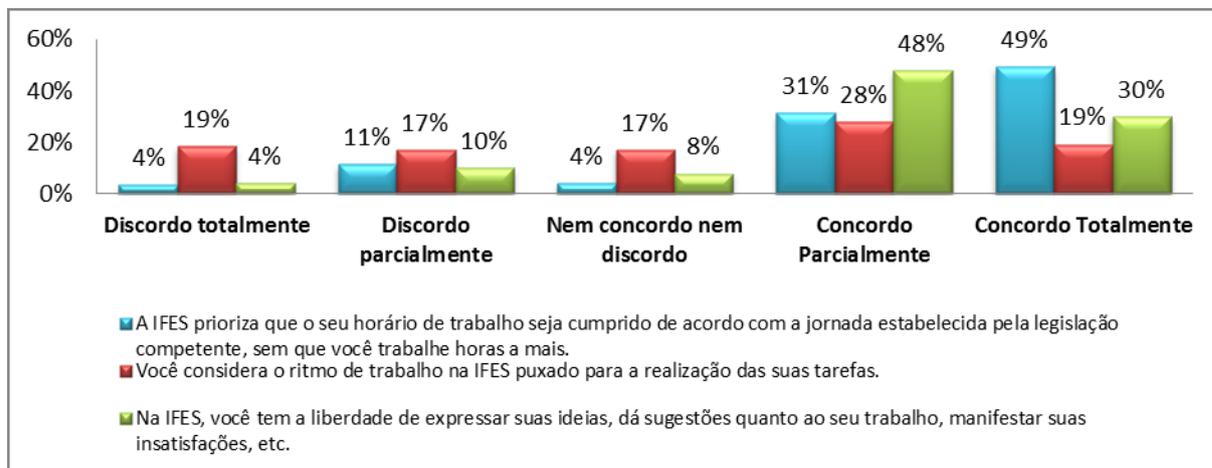
Assim identifica-se que na instituição pesquisada o fator de integração social foi bem avaliado pelos respondentes, tanto com relação ao relacionamento com os colegas de trabalho de mesmo nível hierárquico, como também com o relacionamento com os superiores. Contribuindo com este pensamento, Diniz (2010) destaca que em meio aos desafios que as organizações têm que enfrentar se torna imprescindível manter uma relação saudável no ambiente de trabalho, sendo fatores como atos de respeito, confiança, valorização pessoal, percebidos como recompensas pelo trabalhador.

4.1.6 Dimensão Constitucionalismo

Para tratar dessa dimensão são observadas três variáveis: percepção dos servidores quanto ao cumprimento de jornada de trabalho, o ritmo de trabalho imposto para o desenvolvimento das atividades e a liberdade de expressão, estas identificadas no Gráfico 6.

Para tanto, no que se refere a variável do cumprimento da jornada de trabalho, (31%) concordam parcialmente e (49%) dos respondentes concordam totalmente, totalizando (80%) que informam concordar que na IFES esta variável é considerada. Assim percebe-se que a instituição preocupasse que as jornadas de trabalho sejam obedecidas, onde salvos em situações eventuais, os servidores não precisam realizar atividades além de seu horário de trabalho, o que contribui para que o mesmo tenha mais tempo para realizar atividades que lhe tragam bem-estar, diminuindo assim probabilidades desse servidor se deparar com situações de fadiga, cansaço, doenças do trabalho, absenteísmo e queda na qualidade do serviço.

Gráfico 6 Constitucionalismo



Fonte: Dados da pesquisa elaborado pelos autores (2017)

Quanto a variável ritmo de trabalho, (28%) afirmaram concordar parcialmente e (19%) concordam totalmente, chegando-se a um percentual de (47%) que consideram puxado o ritmo de trabalho para a realização das suas tarefas, enquanto que uma parcela representativa de (19%) discorda totalmente e (17%) discordam parcialmente, chegando-se a um total de (36%) de discordância, sendo assim um fator de alerta para a instituição, pois pode está sendo atribuídas muitas atividades para alguns servidores e para outros não, fazendo com que parte deles esteja sentindo-se sobrecarregados e como afirma Amorim (2010) o excesso de atenção ao trabalho pode levar a tensões em outros patamares da vida do trabalhador gerando insatisfação em alguma dimensão da vida pessoal.

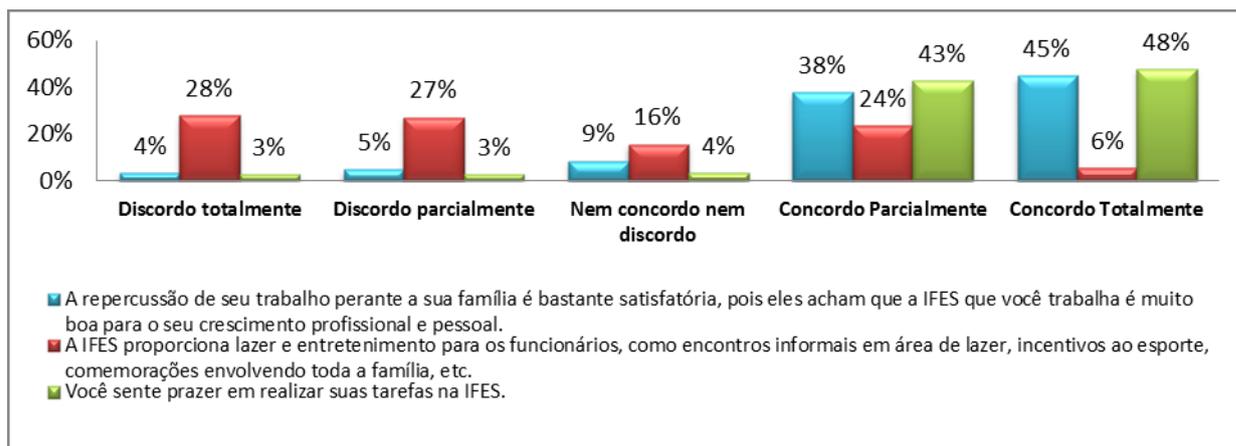
Para finalizar esta dimensão, no que se refere à liberdade de expressão (48%) dos participantes da pesquisa mostraram que concordam parcialmente e (30%) concordam totalmente, chegando a um resultado de (78%) que concordam que na IFES, o servidor tem a liberdade de expressar suas ideias, dar sugestões quanto ao seu trabalho e manifestar suas insatisfações. Diante do exposto, percebe-se que nesta dimensão quanto a obedecer a jornada de trabalho e a conceder liberdade de expressão ao servidor, a instituição estudada atua como colaboradora na boa qualidade de vida no trabalho, porém deve se atentar quanto ao ritmo de trabalho dos servidores, avaliando a composição das atividades dos cargos, tempo para execução das atividades, evitando assim sobrecarga de trabalho.

4.1.7 Dimensão do trabalho e espaço total da vida

Esta dimensão é composta por três variáveis: repercussão do trabalho perante a família, entretenimento oferecido aos trabalhadores e prazer na realização das tarefas. Para a mesma o modelo de Walton (1973) explicita que as relações de trabalho na vida do indivíduo podem ter efeitos negativos ou positivos sobre as outras esferas na sua vida, para tanto os resultados desta dimensão podem ser verificados no Gráfico 7.

No que se refere a variável da repercussão do trabalho perante a família, (38%) concordaram parcialmente e (45%) dos respondentes concordaram totalmente, chegando-se a um percentual de (83%) de concordância que a repercussão é satisfatória, entendendo que a instituição na qual trabalha contribui não somente para seu êxito profissional como também pessoal.

Gráfico 7 Dimensão do trabalho e espaço total da vida



Fonte: Dados da pesquisa elaborado pelos autores (2017)

No que se refere a variável dos entretenimentos oferecidos, uma parcela significativa de respondentes, (28%), discordam totalmente e (27%) discordam parcialmente, gerando um percentual de (55%) de discordância, que a instituição ofereça ações como lazer, influência para prática de esportes e atividades que envolva a família. Diante disto, observa-se um fator que inspira cuidados para a organização, pois fatores como entretenimento e lazer são aqueles que complementam a satisfação pessoal dos colaboradores, onde caso existam não necessariamente os motivam, mas caso não existam pode trazer desmotivação. Para tanto, Diniz (2010) explicita que através de ações que envolva o endomarketing, as organizações têm a oportunidade de mobilizar os funcionários ao trabalho voluntário, à integração, ao lazer

e a felicidade, onde bons exemplos como ações sociais podem elevar a autoestima de seus colaboradores e conseqüentemente corroborando com mais eficiência e eficácia na execução das atividades e conseqüente melhoria no serviço prestado.

Finalizando esta dimensão, no que se refere ao prazer na realização das tarefas, uma representante porcentagem de (43%) concordam parcialmente e (48%) concordam totalmente, totalizando (91%) de concordância com relação à variável, enfatizando-se assim o quanto que os servidores sentem orgulho de pertencer à organização e serem contribuintes para seu crescimento. Esse resultado é de grande importância para demonstrar a QVT dos servidores da IFES, pois como afirma Dasmasceno e Alexandre (2012) o servidor é o centro do processo de administração da qualidade, sendo a motivação e o comprometimento fatores necessários ao seu bom desenvolvimento enquanto ente público.

Assim, diante dos resultados obtidos nesta dimensão, percebe-se que a instituição estudada enquadra-se na premissa indicada por Walton (1973), descrito por Diniz (2010) obtendo resultado satisfatório para QVT dos seus servidores no que se refere à execução de atividades que lhes tragam prazer e enquanto cooperadores do processo e fazendo com que isto seja percebido pelos familiares dos mesmos, importantes atores na vida do servidor. Podendo, no entanto melhorar quanto a práticas de integração social e atividades que traga bem-estar fazendo com que o servidor compreenda que não somente contribui para a instituição como executor laboral de atividades, mas também como um cooperador na sociedade.

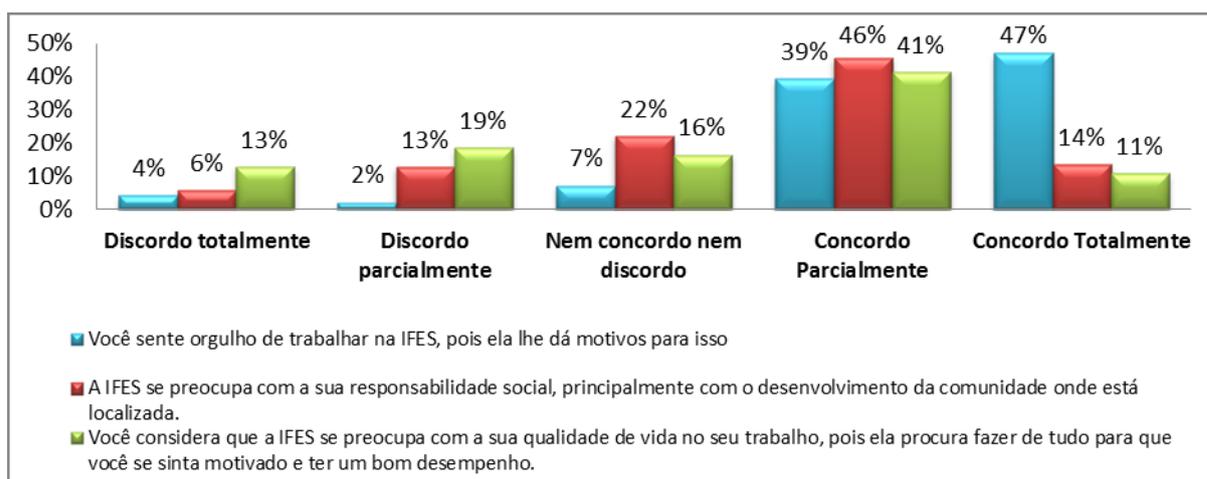
4.1.8 Dimensão relevância social na vida do trabalhador

Esta dimensão abrange informações referentes a três variáveis: orgulho de trabalhar na empresa, preocupação com a responsabilidade social, e preocupação com a qualidade de vida no trabalho. Para a primeira variável, orgulho de trabalhar na empresa, observou-se conforme Gráfico 8, que (39%) concordam parcialmente e (47%) dos colaboradores da pesquisa concordam totalmente, chegando-se a (86%) dos que informaram ter orgulho de trabalhar na IFES, essa variável vem a complementar o exposto na dimensão anterior, onde os servidores sentem prazer nas atividades executadas. Dessa maneira, percebe-se que os servidores sentem que seus esforços, conhecimentos e energia despendida estão sendo úteis para a organização.

A respeito da Responsabilidade Social, Melo Neto e Brennand (2004) conceituam a mesma como uma atividade favorável ao desenvolvimento sustentável, à qualidade de vida do

trabalho e na sociedade, ao respeito às minorias e aos mais necessitados, à igualdade de oportunidades, à justiça comum e ao fomento da cidadania e respeito aos princípios e valores éticos e morais. Diante dessa definição, conforme mostra o Gráfico 8, (46%) concordam parcialmente, afirmando que a IFES desenvolve práticas voltadas para a Responsabilidade Social, porém observa-se que para (22%) dos respondentes esta variável é neutra para os mesmos. Assim entende-se que já que as práticas de Responsabilidade Social são desenvolvidas, que estas possam ser mais amplamente divulgadas e sirvam como integralizadoras para o servidor, pois percebe-se que a prática de Responsabilidade Social quando executada contribui para a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho, fazendo com que o colaborador veja que a instituição contribui para a sociedade em que está inserida para além do seu papel originário, para o caso estudado promover a educação.

Gráfico 8 Relevância social na vida do Trabalhador



Fonte: Dados da pesquisa elaborado pelos autores (2017)

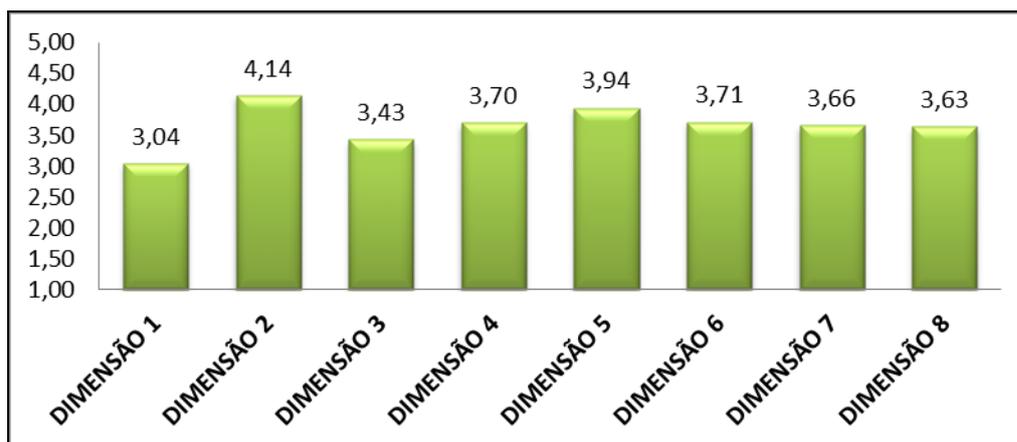
Com relação ao comprometimento da instituição objeto do estudo acerca da preocupação com a QVT, foi visto que (41%) dos respondentes se posicionaram de forma positiva, considerando a afirmativa como parcialmente aplicada e (11%) concordam totalmente, chegando-se ao percentual de (52%). Esse percentual complementa os demais fatores detalhados anteriormente, ou seja, de maneira satisfatória, a instituição estudada preza através de suas ações e dinâmicas de gestão, por uma boa qualidade de vida no trabalho do seu servidor.

Assim considerando os resultados expostos em mais esta dimensão, a instituição estudada obteve resultado satisfatório, mostrando que o servidor sente orgulho em pertencer a

organização, trazendo assim melhores perspectivas de resultados positivos. Da mesma forma a instituição tem buscado estender a visão de qualidade de vida não somente ao ambiente de trabalho, mas também ao contexto social que está inserida, comprovando-se através da percepção positiva do servidor quanto à relevância social da instituição.

Após finalização da análise dos resultados das dimensões, com intuito de resumir os dados apresentados neste estudo, foi calculada uma média ponderada relacionada às variáveis que compõe cada dimensão proposta por Walton (1973), propondo-se que através da média das dimensões sejam percebidas quais delas tiverem os melhores resultados e quais precisam de uma atenção maior por parte da organização, no qual a escala deve ser considerada os limites de 0 à 5 justificando que o 1 representa média de totalmente insatisfatória e 5 totalmente satisfatória, chegando-se ao resultado abaixo exposto:

Gráfico 9 Média das dimensões estudadas



Fonte: Dados da pesquisa elaborado pelos autores (2017)

Nesse sentido, no Gráfico 9, verifica-se que a dimensão 2 (condições de trabalho) foi a que obteve o melhor grau de satisfação com média de (4,14), seguindo-se da dimensão 5 (integração social na organização) com a média (3,94), as dimensões 6 (Constitucionalismo) com média (3,71) e 4 (oportunidade de crescimento e segurança) com média (3,70), a dimensão 7 (do trabalho e espaço total da vida) com média (3,66), 8 (relevância social na vida do trabalhador) com média (3,63), seguindo-se das dimensões 3 (uso e desenvolvimento das capacidades) com média de (3,43) e por fim a dimensão 1 (compensação justa e adequada) com a pior média (3,04).

Diante dos resultados apresentados, conclui-se que a IFES estudada apresenta resultados satisfatórios e que tem procurado atender os requisitos necessários e tratados nas

oito dimensões de Walton (1973), onde conforme análise dos resultados alcançados junto à instituição verificou-se que a mesma tem buscado através de suas práticas, proporcionar ao servidor melhores condições de trabalho, de forma a garantir que o mesmo sintasse valorizado e parte significativa no processo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos fatores até aqui discutidos sobre a QVT, percebe-se que é um tema bastante difundido e estudado ao longo dos anos nas organizações, conseguindo-se através de pesquisas como a de Walton (1973) e tantos outros autores citados neste artigo, observar que quanto mais às organizações e as relações de trabalho foram se modernizando e sendo definidos os papéis que cada um tem a realizar, mais esse fator tornou-se objeto de discussão e importância para ser implementado nas organizações.

Essa constatação está tanto para organizações privadas, onde através de uma relação positiva de troca entre empresa e funcionário, estes dão melhores resultados, quanto para as organizações públicas, onde o mesmo ocorre, ou seja, o serviço prestado é diretamente impactado refletindo na forma como a sociedade recebe e julga o serviço.

No que se refere ao problema de pesquisa que buscava compreender qual a percepção dos servidores com relação à existência de QVT em uma IFES localizada em Mossoró/RN e o impacto no serviço prestado à população, pode-se afirmar que o problema de pesquisa foi respondido, onde se constatou que os servidores da IFES estudada consideram que a instituição preza por proporcionar uma melhor qualidade de vida no trabalho, através de ações que visam melhoria no ambiente físico, de boas relações de trabalho e valorização do servidor como contribuinte para seu progresso e conseqüentemente estes sentem mais prazer na execução de suas atividades.

Para o objetivo do trabalho, sendo este de analisar a qualidade de vida no trabalho na percepção dos servidores públicos em uma IFES localizada em Mossoró/RN obteve-se êxito, onde para alcançá-lo foi utilizado o questionário adaptado de Diniz (2010) onde tratava de 22 questões baseadas nas dimensões propostas por Walton (1973), constatando-se que os dados da pesquisa evidenciaram que a dimensão 2 (Condições de Trabalho) e a dimensão 5 (integração social na organização), devido terem alcançado respectivamente as médias (4,14) e (3,94) podem ser consideradas as dimensões com melhor satisfação dos participantes, onde questões relacionadas ao ambiente físico de trabalho e as relações entre servidores e seus

superiores são tratadas pela IFES de maneira que proporciona ao servidor a percepção de que a mesma se preocupa com estes fatores e promove através disso uma melhor qualidade de vida no trabalho.

No entanto, percebeu-se que em duas variáveis ocorreram percentuais maiores de discordâncias, foi o caso da variável de políticas de premiação e a variável que a instituição proporciona lazer e entretenimento. Quanto a promoção de lazer e entretenimento, a instituição deve-se atentar para esta variável, pois fatores como entretenimento e lazer são aqueles que complementam a satisfação pessoal dos colaboradores, assim trazendo maior bem-estar e motivação para o mesmo, fazendo com que o servidor se sinta valorizado pela organização e que para o seu trabalho realizado, há um sentido, ou seja, promover o bem-comum para ele e a sociedade.

Diante do contexto apresentado e dos resultados expostos, percebeu-se que a instituição pesquisada obteve na maioria das dimensões uma avaliação classificada como positiva pelos respondentes, evidenciando as boas práticas, mas que se faz necessário que ocorra o equilíbrio entre elas, ou seja, aquelas que tiveram avaliações insatisfatórias que sejam utilizadas alternativas que melhorem esses resultados, na busca de tornar a percepção da QVT cada vez mais ampliada.

REFERÊNCIAS

AMORIM, T. G. F. N. Qualidade de vida no Trabalho: preocupação também para servidores públicos? **RECADM: Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v. 9, n. 1, p. 35-48, maio/2010.

BONIFÁCIO, D. D. L.; FREITAS, L. S.; MATOS, G. S. **Percepção de qualidade de vida no trabalho e sua relação com a presença de sintomas de estresse**. In: IV Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia (SEGET), 2007, Resende-RJ. Disponível em: http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos07/652_SEGET%20Artigo%20QVT%20Stres.pdf. Acesso em 10 de janeiro de 2017.

BRANDÃO, M. G. A.; BASTOS, A. V. B. **Comprometimento organizacional em uma instituição universitária**. Revista de Administração, São Paulo, v. 28, n. 3, p. 50-61, julho/setembro 1993.

DAMASCENO, T. N. F.; ALEXANDRE, J. W. C. A Qualidade de Vida no Trabalho no âmbito do serviço público: conceitos e análises. **CIENTÍFICA DR: Revista Científica da Faculdade Darcy Ribeiro**, v. 1, n. 3, p. 39-49, jul/dez, 2012.

DINIZ, L. L. **Qualidade de vida no trabalho**: estudo em empresas do setor calçadista da Paraíba. 2010 152 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Centro de Tecnologia, Universidade Federal da Paraíba, 2010.

ESTEFANO, E. V. V. **Satisfação dos recursos humanos no trabalho**: um estudo de caso na biblioteca central da Universidade Federal de Santa Catarina. Dissertação (mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 1996.

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

FERREIRA, M. C. Qualidade de vida no trabalho. In: CATTANI, A. D.; HOLZMANN, L. (Orgs.). **Dicionário**: trabalho e tecnologia (pp. 219-222). Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006.

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. **Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa**. Brasília/DF, vol. 25 n. 3, p. 319-327, jul-set, 2009.

FERREIRA, T. K. M; TODESCAT, M; WEINZIERL, G. Qualidade de Vida no Trabalho: um desafio a ser perseguido. **Anais...** Congresso Virtual Brasileiro de Administração - Convibra, 2010.

GARCIA, E. O conteúdo significativo da qualidade de vida no trabalho para funcionários públicos de uma secretaria de saúde, **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 1, n. 1, jan-jul, p.76-94, 2010.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

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

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho - QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2 ed. São Paulo: Ed: Atlas, 2008.

MELO NETO F. P; BRENNAND, J.M. **Empresas Socialmente Sustentáveis**: o novo desafio da gestão moderna. Rio de Janeiro: Qualitymark 2004.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. **Quality of work life**: perspectives and directions. Organizational Dynamics, v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

OLIVA, E. C; ANTUNES A. R. Um estudo sobre Qualidade de Vida no Trabalho dos comissários de bordo no Brasil. **Anais...** Primeiro Encontro de Gestão de Pessoas e relações de Trabalho- ENGPR- Natal/RN.

QUEIROZ, F. L. V. **Qualidade de vida no trabalho (QVT)**: estudo comparativo em três campi de uma instituição federal de ensino no Rio Grande do Norte. 2014 130 f. Monografia (Graduação em Administração) – Universidade Federal Rural do Semi-Árido, 2014.

RODRIGUES, M. V. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial-14 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

SANTOS, C.; RIGUETTI, R. S. **Avaliação de desempenho nas organizações**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

VELOSO, E. F.; SCHIRMEISTER, R; LOMONGI-FRANÇA, A. C. A influência da qualidade de vida no trabalho em situações de transição profissional: um estudo de caso sobre desligamento voluntário. **Revista Administração e Diálogo**, v. 9, n. 1, p. 35-58, 2007.

VENSON, A. B. S., et al. O recurso mais importante para as organizações são mesmo as pessoas? **Revista ADM UFSM, Santa Maria**, v. 6, n. 1, p. 139-156, jan/mar, 2013.

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

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

WESTLEY, W. A. Problems and Solutions in the Quality of Working Life. **Human Relations**, v. 32, n. 2, 113-123, 1979.