

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES EM INSTITUIÇÃO FEDERAL NO ESPÍRITO SANTO

Zelma da Silva Ramos¹, José Mauro de Sousa Balbino², Sabrina Pereira Uliana Pianzoli³, Alex Santiago Leite⁴ e Andréa Ferreira da Costa⁵

¹Graduada em Administração, Venda Nova do Imigrante, ES, zelma.s.ramos@gmail.com; ²Doutor, Professor da Faveni, jmsousabalbino@gmail.com; ³Mestre em Administração de Empresas, Professora da Faveni, ⁴Especialista, Professor da Faveni, ⁵Doutora, Pesquisadora do Instituto Capixaba de Pesquisa Assistência técnica e Extensão Rural, Incaper, Rod. BR 262, KM 94, Estação Experimental Mendes da Fonseca, Domingos Martins, ES, CEP:29278-000, andreacosta_2000@yahoo.com.br

RESUMO- Os colaboradores são importantes para as organizações alcançarem seus objetivos. Portanto, é indispensável garantir bem-estar e satisfação no ambiente de trabalho. O presente estudo objetivou identificar a percepção dos colaboradores de uma Instituição Federal que atua no Espírito Santo adotando como referência as categorias de qualidade de vida no trabalho (QVT) propostas no modelo de Richard Walton. A pesquisa foi um estudo de caso e teve característica quantitativa, quanto à análise do problema e classificada como descritiva quanto à forma de abordagem dos objetivos descritivos. A abordagem aos participantes da pesquisa foi por meio da aplicação de questionário aos funcionários técnicos administrativos da instituição, construído com base no modelo de Walton. Os resultados obtidos apontam satisfação dos funcionários quanto a percepção de qualidade de vida no trabalho, uma vez que as categorias foram em sua maioria afirmadas positivamente como sendo de entendimento bom ou ótimo. O estudo foi de suma importância, uma vez que forneceu subsídios que poderão servir de base para discussões visando melhorias no ambiente de trabalho e para o bem-estar dos colaboradores que integram a organização. Nesse sentido, seja com o reforço das estratégias para a manutenção dos pontos positivos percebidos ou para a busca das possibilidades de ampliação da satisfação dos colaboradores que ainda consideram aspectos de fragilidades quanto aos pontos analisados.

PALAVRAS-CHAVE: Bem-estar dos colaboradores. Vantagens competitivas. Modelo de Walton.

ABSTRACT- Employees are important for organizations to achieve their goals. Therefore, it is essential to ensure welfare and satisfaction in the workplace. This study aimed to identify the perception of employees of a Federal Institution that operates in Espírito Santo, adopting as reference the quality of work life (QWL) categories proposed in the Richard Walton model. The research was a case study and had quantitative characteristics regarding the analysis of the problem and classified as descriptive as to the approach of the descriptive objectives. The approach to the research participants was by applying a questionnaire to the administrative technical staff of the institution, built on the Walton's model. The results show employees' satisfaction regarding the perception of quality of life at work, since the categories were mostly affirmed positively as being of good or great understanding. The study was extremely important, as it provided subsidies that could serve as a basis for discussions aimed at improvements in the work environment and for the welfare of the employees who make up the organization. In this sense, either with the reinforcement of strategies to maintain the perceived positive points or to seek the possibilities of expanding employee satisfaction that still consider aspects of weaknesses regarding the points analyzed.

KEYWORD: Employee Welfare. Competitive advantages. Walton model.

1 INTRODUÇÃO

As organizações estão diante de uma competitividade crescente, e a busca por resultados torna-se um desafio, e para tanto é necessário recorrer a trabalhadores capacitados e dispostos a dar o seu melhor para a empresa em que estão inseridos. Pensar apenas em objetivos organizacionais, sem se preocupar com a qualidade de vida de seus colaboradores, não é considerado a melhor forma de se alcançar os resultados pretendidos.

Quando o assunto é qualidade de vida no trabalho (QVT), este engloba diversos aspectos do local e exige que a organização se atente para todas as situações que possam garantir satisfação e bem-estar ao colaborador.

Segundo Kurogi (2008) as instituições buscam atuar para atingir tanto objetivos organizacionais como dos trabalhadores, pois a organização, as relações de trabalho e o trabalhador possuem uma contínua interdependência. Assim sendo, considerando essas reciprocidades entre empregador e empregado na organização, pode-se observar a importância de se garantir estratégias para a qualidade de vida no trabalho, para que os colaboradores vejam a organização como ambiente agradável e desejável para o exercício da profissão.

As pessoas são consideradas hoje peça fundamental para se atingir os resultados pretendidos, e as organizações que desejam se manter no mercado devem se atentar para a qualidade de vida em que estão submetidos os seus colaboradores. Ao investir diretamente no funcionário ela está, na realidade, investindo indiretamente no cliente (CHIAVENATO, 2004). Nessa perspectiva, pode-se notar a crescente exigência de uma gestão voltada para o bem-estar do colaborador, o que faz com que ele se sinta parceiro da organização na qual está inserido, e dedique seus conhecimentos e habilidades para a eficácia dos serviços e qualidade dos produtos que são oferecidos.

Krone et al. (2013) pontua que o ser humano ao ingressar em uma organização, possui desejos e necessidades diversas. Embora, muitos acreditem que o funcionário busca apenas um bom salário, estes são movidos por ambições, expectativas, sentimentos e necessidades de crescimento, reconhecimento, e autonomia que por vezes são esquecidas e vistas como fatores pouco relevantes. Quando o colaborador não se realiza profissionalmente, possivelmente ele não terá a mesma motivação e empenho por suas atividades, destacando dessa forma, a necessidade de se avaliar os aspectos associados ao desenvolvimento da qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Versando a importância que deve ser dada aos profissionais de uma organização para se atingir objetivos, surge o seguinte levantamento para a pesquisa: Como os colaboradores, da instituição deste estudo percebem e avaliam as categorias de QVT propostas no modelo de Walton?

O presente estudo justifica-se pela importância em se atentar para a QVT, uma vez que esta pode ser considerada como o grande diferencial para que uma empresa venha a se destacar no mercado. Não se pode deixar de considerar, que as pessoas dedicam maior parte do seu tempo no ambiente de trabalho, acentuando assim, a necessidade do estudo do tema. Além disso, muitas organizações contam com gestores que possuem pensamentos arcaicos, que enxergam as pessoas como custos e não como parceiros da organização. Dessa forma, a pesquisa busca expressar que a preocupação com o bem-estar dos colaboradores, constitui uma questão de sobrevivência no mercado.

Os objetivos deste estudo foram de:

Descrever a percepção dos colaboradores de uma Instituição Federal estabelecida na Região Serrana do Espírito Santo, quanto à de qualidade de vida no trabalho, de acordo com as categorias de QVT, propostas no modelo de Walton e

Analisar a partir da percepção dos colaboradores, quanto as categorias de qualidade de vida no trabalho propostas no modelo de Walton, os pontos positivos percebidos e destacar aqueles que precisam e podem ser melhorados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COMO DIFERENCIAL PARA A ORGANIZAÇÃO

As organizações dependem diretamente das pessoas para o seu desenvolvimento, pois é por meio do capital humano que são realizadas as atividades e processos inerentes ao seu foco de atuação. Pode-se dizer que todo o trabalho relacionado a produção e a administração necessitam de pessoas, pois conforme afirma Souza e Ramos (2004) uma organização sem pessoas não teria sentido, uma fábrica sem pessoas não funcionaria, e um computador sem uma pessoa seria inútil.

Num cenário, marcado por crescente competitividade, a valorização do colaborador recebe destaque, e faz emergir a preocupação por instrumentos que garantam a qualidade de vida e satisfação dele. “As instituições devem estar atentas e planejar criteriosamente mecanismos que proporcionem ao trabalhador melhor desempenho e rentabilidade, ou seja, condições de trabalho e esperança de uma vida melhor” (FERNANDES et al., 2009, p.1).

Segundo Galvão et al. (2013), as organizações estão diante de um ambiente competitivo em que ocorrem mudanças e transformações rápidas e desafiadoras. Conseguir resultados que melhor posicione a empresa no mercado torna-se cada vez mais necessário, e para isso o capital humano caracteriza-se como principal agente de resposta. O colaborador torna-se, portanto, alvo de pressão, e de variações motivacionais e de satisfação. A qualidade de vida no trabalho é alternativa relevante para as organizações equilibrarem o impacto das pressões sobre seu colaborador, visando bem-estar e alcance dos níveis de produtividade e competitividade.

2.2 O CONCEITO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT

Seja na organização ou na sociedade em geral, por vezes se desconhece o real conceito do termo qualidade de vida no trabalho, porém o conhecimento de sua significação é necessário para a sua melhor aplicação. Nessa perspectiva, Chiavenato (2014, p. 154), descreve que:

QVT representa a percepção do indivíduo sobre sua posição na vida, no contexto de sua cultura e sistema de valores em que ele vive e em relação com seus objetivos, expectativas, padrões e conceitos. Trata-se de um conceito amplo, que inclui a saúde física, o estado psicológico, as crenças pessoais, as relações sociais e suas relações com o ambiente.

Portanto, são aspectos, que em conjuntos proporcionam bem-estar ao ser humano, que envolve a satisfação com os seus objetivos e expectativas individuais, saúde física, saúde mental, relacionamentos interpessoais e relações em geral com o ambiente inserido.

Para Ferreira (2011) a QVT é um preceito de gestão organizacional, que visa a promoção do bem-estar individual e coletivo, o desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e o exercício da cidadania organizacional nos ambientes de trabalho.

A preocupação pela QVT está diretamente relacionada ao alcance do êxito organizacional, com a missão de humanizar e promover a efetiva participação dos colaboradores, com condições de trabalho favoráveis e melhor estruturação de cargos e salários (BARBOSA, 2016). Se antes as pessoas eram vistas como simples ferramentas de produtividade, com o tempo, passaram a ser destacadas pelos resultados que poderiam gerar para uma organização, e dessa forma, exigiu-se mais atenção pelas melhores condições de trabalho.

Considera-se que as organizações e os colaboradores estão numa interdependência permanente, uma vez que se por um lado o funcionário busca um trabalho que possibilite suas conquistas e participação, por outro lado está a organização, que espera pessoas motivadas e engajadas em seu negócio.

Portanto, é importante compreender o processo da qualidade de vida no trabalho, bem como conhecer a relevância que foi dada a este conceito ao longo dos anos, conforme destacado no quadro seguinte.

Quadro 1 - Evolução do Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos - administração participativa e democracia industrial - eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas um “modismo” passageiro.

Fonte: Nadler e Lawer *apud* Fernandes (1996, p.42)

2.3 ABORDAGEM DE RICHARD WALTON SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Para Walton (1973 apud RODRIGUES, 1995 p. 82) há oito questões centrais para a pesquisa de QVT nas organizações, sendo apresentadas a seguir como categorias conceituais com o intuito de fornecer uma estrutura para analisar as características notáveis da qualidade de vida no trabalho.

Segundo Vieira (1996) essas categorias propostas por Walton (1973) podem ser descritas da seguinte maneira:

1) Compensação adequada e justa: Diz respeito a remuneração que o trabalhador recebe pelo que realiza, além de observar os critérios da equidade.

Para Walton apud Rodrigues (1995), o trabalho em primeiro lugar, é visto como um meio do indivíduo ganhar a vida, e dessa forma é um conceito relativo, uma vez que não existem padrões objetivos e subjetivos para definir a compensação adequada. Dentro dessa categoria existem algumas dimensões que devem ser discutidas:

- a) Compensação adequada: Remuneração que permite que o colaborador viva dignamente atendendo suas necessidades. É verificado, também, se há compatibilidade entre o salário e as atividades exercidas pelo colaborador, bem como se está de acordo com as exigências quanto à qualificação, responsabilidade e habilidades inerentes.
- b) Equidade Interna: Equiparação da remuneração com a de outros profissionais da organização.
- c) Equidade Externa: Equiparação do salário recebido naquela organização, com de o outros profissionais do mercado.

2) Condições de trabalho e segurança: Diz respeito as condições gerais do local de trabalho, e apresenta os seguintes parâmetros:

- a) Jornada de Trabalho: Horas trabalhadas e sua relação com o desempenho das tarefas.
- b) Carga de Trabalho: Diz respeito à quantidade de trabalho realizado em determinado turno.
- c) Ambiente Físico: Condições de bem-estar para o colaborador, e organização que possibilite o desempenho do trabalho.
- d) Material e Equipamento: Material disponível para o desempenho do trabalho
- e) Ambiente Saudável: Condições de segurança e saúde inerentes ao local de trabalho
- f) Estresse: Condição percebida a que o profissional é submetido durante a sua jornada de trabalho.

3) Uso e desenvolvimento de capacidades: Refere-se a necessidade de se utilizar as habilidades e conhecimentos do trabalhador, além de influenciar no desenvolvimento de sua autonomia e autocontrole.

- a) Autonomia: Liberdade e independência para a execução da tarefa.
- b) Significado da Tarefa: Relevância para dentro e fora da organização da tarefa desempenhada.
- c) Identidade da Tarefa: Refere-se à medida de tarefa na sua integridade e avaliação de resultado

d) Variedade de habilidade: Utilização de uma grande variedade de conhecimentos e habilidades do indivíduo.

e) Retro Informação: Informar ao indivíduo sobre a avaliação de seu trabalho como um todo.

4) Chances de crescimento e segurança: Remete a possibilidade de crescimento profissional e segurança no emprego.

a) Possibilidade de carreira: Relaciona-se à possibilidade de avançar na instituição e na carreira

b) Crescimento profissional: Diz respeito a um processo de educação continuada. “Crescer profissionalmente não significa, necessariamente ascensão hierárquica [...]. Esse crescimento está ligado à educação na empresa” (RIEGER, 2002 p. 57).

c) Segurança e emprego: grau de segurança quanto a manutenção de seus empregados

5) Integração social na Empresa:

Tem como base as seguintes dimensões:

a) Igualdade de oportunidades: Ausência de distinção na organização no que tange *status*, hierarquias, raça, sexo, origens, estilo de vida e aparência.

b) Relacionamento: Relacionamento entre colegas da organização, marcado por reciprocidade, apoio, e respeito às individualidades

c) Senso comunitário: Refere-se ao espírito de comunidade existente na organização

6) Constitucionalismo: Diz respeito aos direitos dos funcionários e se a organização está cumprindo e atendendo aos mesmos.

a) Respeito às leis e aos direitos trabalhistas: Respeito às leis que amparam o trabalhador

b) Privacidade social: Diz respeito a privacidade que o indivíduo tem dentro da organização

c) Liberdade de expressão: Liberdade para poder expressar ideias e opiniões a superiores

d) Normas e rotinas: Refere-se à forma como as Normas e Rotinas influenciam no decorrer das atividades da organização.

7) O trabalho e o espaço total da vida: Tem como base as seguintes dimensões:

a) Papel balanceado no trabalho: Equilíbrio entre exigências do trabalho, de carreira e familiares.

b) Horário de entrada e saída do trabalho: Equilíbrio entre horários do trabalho e convívio familiar

8) Relevância total da vida no trabalho: Percepção do empregado quando a responsabilidade social da instituição para com todos que a norteiam.

a) Imagem da instituição: Como a instituição é vista pelo funcionário e pela comunidade

b) Responsabilidade social da instituição: Responsabilidade social da instituição para com a comunidade.

c) Responsabilidade social pelos serviços: Percepção dos funcionários em relação a responsabilidade da Instituição para com a qualidade dos serviços que são prestados.

d) Responsabilidade social pelos empregados: Valorização e sentimento de pertencimento na Instituição na qual trabalha.

3 MATERIAL E MÉTODOS

3.1 TIPO DE PESQUISA

Para entender o problema foi feito inicialmente uma pesquisa bibliográfica, para tanto foram realizados estudos “com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (GIL, 2002, p. 44). Dessa forma foram adquiridos conhecimentos relevantes que contribuíram para a clareza do tema.

Já a segunda etapa da pesquisa consistiu em um estudo de caso realizado numa Instituição Federal, instalada na Região Serrana do Espírito Santo.

O estudo de caso se caracteriza pelo “estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento” (GIL, 2002 p.54).

Prodanov e Freitas (2013, p. 60), também destacam que “estudo de caso consiste em coletar e analisar informações sobre determinado indivíduo, uma família, um grupo ou uma comunidade, a fim de estudar aspectos variados de acordo com o assunto da pesquisa”.

Por conseguinte, foi realizada uma pesquisa com características descritiva, visando atender aos objetivos. De acordo com Gil (2002) a pesquisa intitulada descritiva, busca descrever as características de determinada população, ou estabelecer relações entre variáveis, algumas além de identificar se existe relação, determinam a natureza dela.

O estudo, buscou responder ao problema estabelecido, por meio de uma pesquisa quantitativa, o que “significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 69).

3.2 LOCAL DE COLETA E PARTICIPANTES

A organização na qual foi feito o estudo encontra-se em funcionamento, em diferentes regiões do Estado do Espírito Santo, todavia, a escolhida para a pesquisa encontra-se localizada na Região Serrana do estado.

Durante a pesquisa ficou registrado que não seria registrada a denominação da instituição, visando manter os participantes à vontade, ao disponibilizarem as informações para o estudo.

Embora a instituição tenha um grupo de colaboradores com funções diversas, foi definido a avaliação do tema com a participação do grupo Técnico Administrativo.

3.3 INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS

Para o levantamento das informações foram distribuídos 33 questionários, dos quais 27 foram devolvidos. Os mesmos foram construídos com base nas categorias de QVT do modelo de Walton, e abordaram os seguintes assuntos: Compensação justa e adequada; condições de trabalho e segurança; uso e desenvolvimento de capacidades; chances de crescimento e segurança; integração social na empresa; constitucionalismo; o trabalho e o espaço total da vida; relevância total da vida no trabalho.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 PERFIL DOS PARTICIPANTES

Iniciou-se a pesquisa investigando o perfil dos colaboradores, da instituição, no que se refere a gênero, idade, tempo em que o servidor, estado civil e formação profissional, e os resultados podem ser observados na tabela 1.

Observa-se que a maioria dos técnicos administrativos é composto por profissionais do sexo feminino, sendo que no aspecto idade, 55,55% estão entre a faixa de 26 a 35 anos, portanto pode ser considerado um grupo de profissionais jovens.

Em relação ao tempo em que os profissionais trabalham na instituição, a maioria (66,66%) possuem vínculo de um a quatro anos.

No que diz respeito ao estado civil, 48,14% são casados, 44,44% são solteiros, 3,70% possuem união estável, e 3,70% separado.

No que tange a formação profissional dos servidores administrativos, a predominância é de servidores que possuem especialização (48,14%). Os outros servidores, 18,51% possuem somente ensino médio, 14,81% possuem curso superior e 18,51% possuem mestrado.

Tabela 1 - Perfil sócio demográfico dos servidores técnicos administrativos

CARACTERÍSTICAS		%
Gênero	Feminino	51,85
	Masculino	48,15
Idade	Até 25	14,82
	26 a 35	55,55
	Acima de 35	29,63
Tempo em que trabalha na Instituição	Menos de 01 ano	3,70
	De 01 a 04 anos	66,67
	De 05 a 09 anos	25,93
	Mais de 10 anos	3,70
Estado Civil	Solteiro	44,45
	Casado	48,15
	Separado	3,70
	União Estável	3,70
Formação profissional	Ensino Fundamental	0
	Ensino Médio	18,52
	Ensino Superior	14,82
	Especialização	48,15
	Mestrado	18,52
	Doutorado	0

Fonte: pesquisa dos autores.

4.2 ANÁLISE DAS CATEGORIAS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO PROPOSTAS NO MODELO DE RICHARD WALTON

4.2.1 Categoria 1 - Compensação justa e adequada

Para compreender a percepção de qualidade de vida no trabalho referente a esta primeira categoria, compensação justa e adequada, considerou-se os três indicadores, sendo eles: compensação adequada, equidade interna e equidade externa.

Chiavenato (2004) faz uma consideração a respeito da compensação justa e adequada, e afirma que a correta compensação depende da adequação da remuneração ao trabalho que a pessoa realiza, da equidade interna (equilíbrio entre as remunerações dentro da organização) e da equidade externa (equilíbrio com as remunerações paga a outros profissionais do mercado de trabalho).

Observa-se na tabela 2, que em relação a compensação adequada, ou seja, salário recebido, 48,14% consideram que seja bom, 25,92% consideram ótimo, 18,5% consideram regular, e apenas 7,4%, julgam que a remuneração não é adequada e justa. Portanto, percebe-se que a maior parcela dos técnicos-administrativos da instituição considera sua remuneração como adequada e estão satisfeitos com ela.

Vale destacar que na concepção de Chiavenato (2015) o salário permite o alcance de muitos objetivos pelos indivíduos, portanto é um determinante para o alcance de resultados pretendidos pelo indivíduo e pela organização.

Em relação a equidade interna, a maioria dos respondentes (51,84%) entendem como boa, ou ótima, 25,92% regular, 22,22% consideram ruim. Nesse contexto, percebe-se que para a maioria dos colaboradores existe uma equidade salarial interna, no entanto, tem-se ainda um percentual elevado de funcionários descontentes.

No aspecto equidade externa, 48,14% consideram bom, ou seja, a maioria se sente satisfeito quando fazem uma comparação de seu salário com outros profissionais do mercado. Além disso outros 33,33% consideram ótimo, e 18,51% regular, reforçando o resultado positivo.

Tabela 2 - Percepção dos servidores técnicos administrativos quanto a categoria compensação justa e adequada

Indicadores	Opções				
	Péssimo %	Ruim %	Regular %	Bom %	Ótimo %
Compensação Adequada	0	7,40	18,52	48,15	25,93
Equidade Interna	0	22,22	25,93	44,45	7,40
Equidade Externa	0	0	18,52	48,15	33,33

Fonte: pesquisa dos autores.

4.2.2 Categoria 2 – Condições de trabalho e segurança

Na segunda categoria do modelo de QVT de Walton, tem-se a abordagem “Condições de Trabalho e Segurança”, e para isso foram utilizados os seis indicadores disponibilizados, sendo eles: jornada de trabalho, carga de trabalho, ambiente físico, material e equipamentos, ambiente saudável e estresse.

Em relação a jornada de trabalho, Rosso (2006) afirma que ela compreende a quantidade de tempo que o trabalho consome das pessoas, e que esta pode afetar a qualidade de vida dos colaboradores. Dessa forma, buscou-se identificar se as horas trabalhadas pelos colaboradores pesquisados são considerados adequados para o desempenho da tarefa. Observa-se que a maioria (66,66%) reputam como bom ou ótimo os horários; 25,92% regular, e apenas 7,4% consideram ruim (TABELA 4). Dessa forma, considera-se que os horários dispostos na instituição são percebidos pelos servidores como adequado para execução de suas atividades.

No que se refere ao aspecto carga de trabalho, indicador para analisar a quantidade de trabalho realizado em um determinado turno, novamente obteve-se uma situação muito satisfatória com a maioria (74,06%) classificando como bom, ou como ótimo; 22,22% como regular, e apenas 3,70% como ruim. Sendo assim, um percentual maior considera a carga de trabalho adequada.

O terceiro indicador, ambiente físico, busca analisar essas condições do local de trabalho, e se elas proporcionam bem-estar e organização o suficiente para garantir o bom desempenho das tarefas. Segundo Chiavenato (2015), o ambiente físico é aquele que envolve o empregado, enquanto ele desempenha um cargo.

Na tabela 3, observa-se que 51,85% dos participantes da pesquisa consideram ótimas as alocações de trabalho e 40,74% consideram Bom, portanto, é percebido como significativamente adequado, e praticamente todos os servidores estão satisfeitos.

No que tange o indicador material e equipamento, 59,25% consideram ótimo, e 40,74% consideram bom, o que mostra que existe uma ótima disposição desses para a execução de suas funções.

Já o indicador, ambiente saudável, que busca saber a percepção dos colaboradores quanto as condições de saúde e segurança, por meio dos resultados observa-se que 70,37% dos respondentes classificam o ambiente como bom, enquanto 29,62% classificam como ótimo, não deixando dúvidas de que este aspecto recebe atenção necessária por parte da instituição.

O último indicador desta categoria busca entender o quanto o trabalho expõe o profissional ao estresse. Nesse aspecto, segundo Chiavenato (2004) o estresse é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa que pode ocorrer por meio de estímulos ou estressores que existem no ambiente, os quais podem ser o autoritarismo do chefe, a desconfiança, a pressão das exigências e cobranças, entre outros.

Nos resultados obtidos na tabela 3, percebe-se que 48,14% dos respondentes, classificam o ambiente e o estresse percebido como bom, 11,11% como ótimo, 25,92% como regular, 14,81% como ruim. Sendo assim, considera-se que a grande maioria percebe o ambiente como pouco propício ao estresse. Pode-se associar esses resultados devido a estrutura da instituição, onde os servidores desempenham diferentes tarefas, e cada colaborador é dotado de responsabilidades distintas, devido a isso, alguns ambientes são mais estressantes que outras.

Tabela 3 - Percepção dos servidores técnicos administrativos quanto às condições de trabalho e segurança no ambiente de trabalho

INDICADORES	OPÇÕES				
	Péssimo %	Ruim %	Regular %	Bom %	Ótimo %
Jornada de Trabalho	0	7,40	25,93	51,85	14,82
Carga de Trabalho	0	3,70	22,22	59,26	14,82
Ambiente Físico	0	0	7,40	40,75	51,85
Material e Equipamentos	0	0	0	40,75	59,25
Ambiente Saudável	0	0	0	70,37	29,63
Estresse	0	14,82	25,93	48,15	11,11

Fonte: pesquisa dos autores.

4.2.3 Categoria 3 – Uso e desenvolvimento de capacidades

Nessa categoria, o tema uso e desenvolvimento de capacidades, faz referência a habilidades do colaborador e o incentivo que a organização deve dar para que eles desenvolvam autonomia para utilizar esses conhecimentos. A categoria é dividida em quatro indicadores, sendo eles: autonomia, significado da tarefa, variedade da habilidade e a retro informação.

Por meio do indicador autonomia, buscou-se analisar a liberdade e independência para a execução das tarefas. E como pode ser observado na tabela 4, 62,96% classificam esse aspecto como bom, outros 29,62% consideram ótimo. Dessa forma, indicando que a instituição permite que seus servidores tenham autonomia suficiente para execução de suas atividades, influenciando o desenvolvimento de habilidades e capacidades.

Em relação ao indicador significado da tarefa, objetivou-se conhecer a forma como os colaboradores percebem a relevância de suas tarefas e funções para dentro e para fora da organização. Nesse contexto, verificou-se que 77,77% classificam como bom o significado da tarefa, o que demonstra que a maioria percebe a relevância de suas atividades. Ainda nesse aspecto, 3,7% consideram ótimo (TABELA 4), ampliando a presença desse aspecto dentro da organização.

No indicador que diz respeito a utilização de variedades de conhecimentos e habilidades do indivíduo em seu ambiente de trabalho, 66,66% classificam como bom e 14,81% como ótimo. Ou seja, o percentual majoritário se concentra em colaboradores que percebem que as atividades realizadas utilizam os seus conhecimentos e habilidades, fato, que pode gerar um sentimento de “ser útil” dentro da organização.

O último indicador desta categoria, que tem como objetivo mostrar a percepção dos colaboradores quanto ao *feedback* recebido por sua chefia, mostra que a maioria (59,25%) consideram bom o retorno dado por seu superior em relação ao seu desempenho na execução das tarefas. É importante que o chefe imediato faça um retorno do desempenho do colaborador, uma vez que pode influenciá-lo a melhorar seus pontos fracos e intensificar os pontos que são considerados fortes.

Ao analisar os resultados desta categoria, conclui-se que o maior percentual de colaboradores, classificam o uso e desenvolvimento de suas capacidades como adequado, uma vez que nenhum dos indicadores foi considerado péssimo ou ruim pelos servidores.

Tabela 4 - Percepção dos servidores técnicos administrativos da instituição quanto ao uso e desenvolvimento de capacidades

Indicadores	Opções				
	Péssimo %	Ruim %	Regular %	Bom %	Ótimo %
Autonomia	0	0	7,4	62,97	29,63
Significado da Tarefa	0	0	18,52	77,78	3,70
Variedade da habilidade	0	0	18,52	66,66	14,82
Retro Informação	0	0	14,82	59,25	25,93

Fonte: pesquisa dos autores.

4.2.4 Categoria 4 – Chances de crescimento e segurança

A quarta categoria do modelo de Walton, faz uma abordagem sobre as chances de crescimento e segurança, sendo utilizados dois indicadores: possibilidade de carreira e segurança e emprego.

Por meio do primeiro indicador, procura-se entender a possibilidade de avançar na instituição e na carreira. Nesse contexto, verificou-se, que 44,44% consideram bom, enquanto, outros 33,33% consideram ótimo (TABELA 5), ou seja, há uma alta confiança de que são reais a possibilidade do crescimento profissional na instituição.

Segundo Sampaio (2004) a carreira tem se tornado um forte indicador de QVT, uma vez que as pessoas passaram a dar mais relevância a carreira e ao futuro profissional do que o emprego fixo em si.

Em relação ao aspecto segurança e emprego, que demonstra o grau de segurança quanto a rotatividade de pessoal de uma organização, o maior percentual de respondentes consideram ótimo (66,66%) essa condição na instituição. Esse resultado está associado ao fato de a organização realizar contratação somente via concursos públicos.

Pode-se afirmar que esta categoria do modelo de QVT de Walton, de fato apresentou, como as anteriores excelentes resultados, quanto a satisfação dos funcionários.

Tabela 5 - Percepção dos servidores técnicos administrativos, quanto a chances de crescimento e segurança na instituição

Indicadores	Opções				
	Péssimo %	Ruim %	Regular %	Bom %	Ótimo %
Possibilidade de carreira	0	0	22,22	44,45	33,33
Segurança e emprego	0	0	0	33,33	66,67

Fonte: pesquisa dos autores.

4.2.5 Categoria 5 – Integração social na empresa

Nessa categoria é feita uma abordagem sobre a integração social na empresa, considerando a análise de três indicadores: igualdade de oportunidades, relacionamento e senso comunitário.

A igualdade de oportunidades, pode ser traduzida pela ausência de distinção entre os colaboradores de uma organização, seja por meio de status, hierarquia, entre outros. Conforme evidencia a tabela 6, um percentual de 51,85% percebe de maneira positiva esse aspecto dentro da organização, portanto pode-se afirmar que a maioria sente que há igualdade de oportunidades para todos. Acrescenta-se ainda, que 22,22% esse indicador é classificado como ótimo.

Em relação ao indicador relacionamento, o resultado é novamente positivo, pois os percentuais obtidos na pesquisa foram concentrados apenas nas opções bom e ótimo, respectivamente, 59,25% e 40,74% (TABELA 6). Ou seja, o relacionamento interpessoal entre os colaboradores pode ser considerado quase que ideal. Nesse sentido, Ramos (2009, p. 95) em seu estudo afirma que “o relacionamento interpessoal respeitoso e cordial é um dos determinantes de qualidade de vida no trabalho, pois torna o ambiente de trabalho mais saudável”.

No aspecto senso comunitário, último indicador desta categoria, procurou-se conhecer o espírito de comunidade dentro da organização. Como pode ser verificado (TABELA 6), um percentual de 59,25% aponta como bom o indicador no ambiente, sendo que para 29,63%, a condição é ótima, indicando, também uma satisfação próxima do ideal com o espírito de comunidade no trabalho.

Tabela 6 - Percepção dos servidores técnicos administrativos quanto a categoria integração social na instituição

Indicadores	Opções				
	Péssimo %	Ruim %	Regular %	Bom %	Ótimo %
Igualdade de Oportunidades	0	0	25,93	51,85	22,22
Relacionamento	0	0	0	59,25	40,75
Senso Comunitário	0	0	11,11	59,26	29,63

Fonte: pesquisa dos autores.

4.2.6 Categoria 6 – Constitucionalismo

A categoria constitucionalismo diz respeito aos direitos dos funcionários e se a organização está cumprindo e atendo aos mesmo. Para isso são utilizados três indicadores: respeito às leis e aos direitos trabalhistas, liberdade de expressão e, normas e rotinas.

Como pode ser observado na tabela 7, todos os aspectos avaliados apresentam resultados positivos. No indicador “Respeito às leis e aos direitos trabalhistas”, os resultados foram concentrados nas opções bom e ótimo, respectivamente, 48,14% e 51,85%, ou seja, os colaboradores afirmam que de fato a organização respeita os direitos trabalhistas previstos em lei.

Para o indicador “liberdade de expressão”, os resultados obtidos, também foram favoráveis, pois 66,66% classificam como bom esse aspecto, outros 29,62% consideram ótimo, e apenas 3,70% classificam como regular.

No último indicador, buscou-se compreender como as normas e rotinas influenciam no decorrer das atividades no ambiente de trabalho. Como pode ser observado, um percentual de 55,55% consideram bom esse aspecto, acrescido de 14,23% que apontam como ótimo, ou seja, a maioria classificam as normas e rotinas existentes como algo favorável dentro da organização, e o que se soma aos outro aspecto que influenciam positivamente (Tabela 7).

Tabela 7- Percepção dos servidores técnicos administrativos do quanto a categoria constitucionalismo

Indicadores	Péssimo %	Ruim %	Opções		
			Regular %	Bom %	Ótimo %
Respeito às leis e aos direitos trabalhistas	0	0	0	48,15	51,85
Liberdade de Expressão	0	0	3,70	66,67	29,63
Normas e rotinas	0	0	29,63	55,55	14,32

Fonte: pesquisa dos autores.

4.2.7 Categoria 7 – O trabalho e o espaço total da vida

Na sétima categoria do modelo de Walton, é abordado o assunto trabalho e espaço total da vida, ou seja, o quanto o exercício profissional, influencia na vida pessoal do colaborador, e se este tem papel equilibrado a ponto de permitir o lazer e diversão.

Como pode ser observado na tabela 8, há dois indicadores para essa categoria, o “papel balanceado no trabalho” e o “horário de entrada e a saída do trabalho”. No primeiro buscou-se entender se há um equilíbrio entre exigências do trabalho, e vida pessoal. Como resultado, o maior percentual (59,25%) consideram bom, seguido de 18,525 que apontam como ótima a condição do trabalho em relação ao espaço para a vida pessoal.

No segundo indicador, em que buscou-se analisar se os horários de trabalho são equilibrados, obteve-se bons resultados, similar ao anterior, quanto à satisfação dos funcionários, pois a maioria (51,85%) classificam como bom os horários de entrada e saída, outros 18,51% consideram ótimo. Percebe-se portanto, que há uma disponibilidade de horários de trabalho equilibrados que contribui para a satisfação dos colaboradores no ambiente de trabalho e na vida pessoal.

Tabela 8 - Percepção dos servidores técnicos administrativos quanto a satisfação no trabalho e no espaço total da vida

Indicadores	Péssimo %	Ruim %	Opções		
			Regular %	Bom %	Ótimo %
Papel balanceado no trabalho	0	0	22,22	59,26	18,52
Horário de entrada e saída do trabalho	0	0	29,63	51,85	18,52

Fonte: pesquisa dos autores.

4.2.8 Categoria 8 – Relevância total na vida e no trabalho

Na última categoria do modelo de Walton, busca-se compreender a responsabilidade social da instituição para com todos aqueles que estão envolvidos com a sua finalidade, seja eles, funcionários, comunidade entre outros.

Pode-se observar na tabela 9, que essa categoria estudada se divide em: imagem da instituição, responsabilidade social da instituição e responsabilidade social pelos empregados.

No indicador “imagem da instituição”, os resultados obtidos ficaram concentrados nos aspectos bom e ótimo, respectivamente, 70,37% e 29,62%. Ou seja, os respondentes da pesquisa consideram que a organização na qual trabalham, é vista com uma boa imagem tanto para os funcionários como pela comunidade.

No segundo indicador, buscou-se analisar a percepção que se tem dos funcionários quanto a responsabilidade social da instituição para com a comunidade. Nesse contexto, os colaboradores pesquisados consideram em sua maioria (70,37%) que a organização atende a este aspecto.

Por fim, buscou-se analisar a responsabilidade social pelos empregados, ou seja, a valorização do funcionário, e o quanto a organização o faz sentir como parte da empresa. Os resultados obtidos foram muito positivos, pois somente houve concentração nas respostas bom e ótimo, com os respectivos percentuais, 51,85% e 48,14%.

Tabela 9 - Percepção dos servidores técnicos administrativos quanto a categoria relevância total na vida e no trabalho

Indicadores	Opções				
	Péssimo %	Ruim %	Regular %	Bom %	Ótimo %
Imagem da Instituição	0	0	0	70,37	29,63
Responsabilidade social da Instituição	0	0	0	70,37	29,63
Responsabilidade social pelos empregados	0	0	0	51,85	48,15

Fonte: pesquisa dos autores.

5 CONCLUSÃO

O tema qualidade de vida no trabalho vem ganhando cada vez mais espaço, com as pessoas passando a ser consideradas parceiros indispensáveis, que influenciam diretamente no desenvolvimento organizacional. É fundamental que as organizações passem a contar com trabalhadores motivados e engajados, e para tanto, devem buscar disponibilizar para os colaboradores boa qualidade de vida no trabalho, de modo que ambos tenham os seus objetivos alcançados.

Por meio da análise da pesquisa realizada, é possível observar que há um elevado nível de satisfação dos colaboradores na instituição onde se realizou este estudo, quanto as categorias de QVT propostas no modelo de Walton, uma vez que houve a prevalência de respostas positivas, qualificadas como bom ou ótimo.

Para a realização da pesquisa não foram encontrados problemas significativos, visto que os participantes, em sua maioria, foram receptivos ao serem convidados para responderem aos questionários.

É relevante destacar que quanto aos objetivos definidos para fundamentar a pesquisa, quando se buscou verificar a percepção dos colaboradores, quanto as categorias de qualidade de

vida no trabalho propostas no modelo de Walton, foi possível identificar que no geral os colaboradores percebem os aspectos pesquisados, como adequados e estão satisfeitos com os mesmo.

Referente ao objetivo de apontar os pontos positivos e os que podem ser melhorados verificou-se que a instituição pesquisada apresenta excelentes resultados quanto a qualidade de vida no trabalho, e como pontos a serem melhorados pode-se considerar aqueles aspectos que apresentaram pequenos índices de insatisfeitos, como por exemplo equidade salarial interna.

As informações obtidas possibilitam formar um diagnóstico que podem servir de referência para gestores que desejam proporcionar aos seus colaboradores boas condições de trabalho, pois com a obtenção da percepção dos próprios colaboradores sobre o que lhes proporcionam qualidade de vida, facilita-se a orientação das ações. Além disso, torna-se relevante sugerir que novos estudos sejam feitos sobre o tema, inclusive em outras empresas, para conhecimento das mais diversas percepções de colaboradores.

Assim sendo, o estudo realizado permitiu a aquisição de conhecimentos sobre a dinâmica que vive uma organização, que além de buscar atingir seus objetivos organizacionais, devem estar sempre atentas a satisfação e bem-estar dos colaboradores, não esquecendo que esses são determinantes para o alcance dos resultados pretendidos.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, C. V. Qualidade de vida no trabalho. **Revista Interatividade**, Andradina, v. 4, n. 1, p. 27-37, 1. sem. 2016.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, I. **Comportamento Organizacional: A dinâmica no sucesso das organizações**. 3. ed. Barueri: Manole, 2014.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. 10. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.

RAMOS, E. L. **A qualidade de vida no trabalho: dimensões e repercussões na saúde do trabalhador de enfermagem de terapia intensiva**. 2009. 117 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Escola de enfermagem do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2009.

FERREIRA, M. C. **Qualidade de vida no Trabalho**. Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores. Brasília, DF: LPA Edições, 2011.

FERNANDES E. C. **Qualidade de vida no Trabalho: Como medir para melhorar**. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996. Disponível em: <http://www.unisalesiano.edu.br/encontro2009/trabalho/aceitos/CC27924656898.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2019

FERNANDES, C. H.; ROCHA, S. S; VENDRAME, F. C; SERRACENI, J. M; VENDRAME, M. C. R. **Qualidade de Vida no Trabalho: uma vantagem competitiva**. São Paulo: Lins, 2009.

FREITAS, A. L. P.; SOUZA, R. G. B. Um modelo para a avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas. **Sistemas & Gestão**. Rio de Janeiro, v.4, n. 2, p. 136-154, maio a agosto de 2009. Disponível em: <<http://www.revistasg.uff.br/index.php/sg/article/viewFile/V4N2A4/V4N2A4>>. Acesso em: 29 set. 2018

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

KRONE, D.; ROSA, E.; CRUZ, M.; FERRARI, T.; FERNANDES, T. Qualidade de vida no trabalho. In: Cesuca, 2013. In: AMOSTRA CIENTIFICA DO CESUCA, 6., 2013, Cachoeirinha, RS. **Anais ...Cachoeirinha, RS: Cesuca**. 2013.

KUROGI, S. M. Qualidade de vida no trabalho e suas diversas abordagens. **Revista de Ciências Gerenciais**. Valinhos, v. 12, n. 16, p. 49-62, 2008. Disponível em: <http://www.pgsskroton.com.br/seer/index.php/rcger/article/view/2642>. Acesso em: 2 set. 2018.

RIEGER, E. A vida na empresa: Walton como modelo para reelaboração da cultura organizacional. **Revista de administração Faces Journal**. Belo Horizonte, v. 1, n. 2, p. 49-65, 2002.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 2.ed. Petrópolis: Vozes, 1995.

ROSSO, D. S. Jornada de Trabalho: duração e intensidade. **Ciência e Cultura**, São Paulo, v. 58, n. 4, 2006. Disponível em: http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?pid=S0009-67252006000400016&script=sci_arttext. Acesso em: 2 jun. 2018

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SAMPAIO, J. R. **Qualidade de Vida no Trabalho e Psicologia Social**. 2. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004,

SANTOS, D. F.A. **Qualidade de Vida no trabalho: um estudo sobre a percepção dos funcionários do centro estadual de ensino fundamental Tucunduva**. Santa Rosa, 2012.

SOUZA, A. A; RAMOS, P. Relacionamento interpessoal nas organizações. **Revista de Divulgação Técnico-Científica do Instituto Catarinense de Pós-Graduação**, Blumenau, v.1, n.4, p 19-23, 2004

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

Recebido em: 07 de janeiro de 2019.

Aprovado em: 04 de maio de 2019.