



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

WALDENIA KARLA DE LIMA BULHÕES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: CONSIDERAÇÃO DOS
COLABORADORES DA GERÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO E
MANUTENÇÃO DE OBRAS DE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA**

**João Pessoa
2017**

WALDENIA KARLA DE LIMA BULHÕES

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: CONSIDERAÇÃO DOS
COLABORADORES DA GERÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO E MANUTENÇÃO
DE OBRAS DE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Orientador(a): _____

JOÃO PESSOA
2017

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação – CIP
Biblioteca Nilo Peçanha –IFPB, *Campus* João Pessoa

B933q

Bulhões, Waldenia Karla de Lima.

Qualidade de vida no trabalho : consideração dos
colaboradores da gerência de acompanhamento e manutenção
de obras de uma instituição pública / Waldenia Karla de Lima
Bulhões.

50 f. : il.

TCC (Graduação – Bacharelado em Administração) Instituto
Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB /
Unidade Acadêmica de Gestão - UAG.

Orientador : Prof. Rachel Costa Ramalho Vasconcelos.

1. Administração. 2. Qualidade de Vida no Trabalho - QVT.
3. Modelo de Walton. 4. Motivação. 5. Instituição pública. I.
Título.

CDU 331.101.3

WALDENIA KARLA DE LIMA BULHÕES

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: CONSIDERAÇÃO DOS COLABORADORES DA GERÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO E MANUTENÇÃO DE OBRAS DE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Me. Rachel Costa Ramalho Vasconcelos (IFPB)
Orientador

Prof. Me. Glauco Barbosa de Araújo (IFPB)
Examinador

Prof. Dra. Alice Inês Guimarães Araújo (IFPB)
Examinadora

AGRADECIMENTOS

A minha mãe,
Por me proporcionar a vida e a oportunidade de chegar até aqui.

Aos meus irmãos,
Por serem os melhores do mundo.

A minha namorada,
Pelo carinho e compreensão.

Aos meus amigos, Bruno, Elyelson, Ricardo, e em especial, Rayssa Pê,
Que me suportaram durante este percurso e contribuíram com apoio e atenção nos
momentos mais tenebrosos.

A professora Rachel Ramalho,
Pela orientação.

“É capaz quem pensa que é capaz”
(Buda)

RESUMO

ESTRUTURA:

No contexto atual onde as organizações buscam o desenvolvimento e aumento da produtividade a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surge como uma importante aliada para os que gestores atinjam os objetivos organizacionais. A QVT aparece como uma ferramenta administrativa de valorização humana que propicia cargos mais satisfatórios aos empregados e maior produtividade para empresa. Desta forma, o presente estudo teve por objetivo: Analisar a percepção dos colaboradores da Gerência de Acompanhamento e Manutenção de Obras de uma Instituição Pública referente às categorias da QVT do Modelo de Walton. A metodologia utilizada para o alcance do objetivo foi a realização de um estudo de caso, com a aplicação de um questionário com perguntas fechadas, que possibilitou a devida análise e interpretação dos dados, o que resultou num significativo percentual de insatisfação para os fatores de QVT. Concluiu-se que há necessidade da organização buscar meios para proporcionar bem-estar ao trabalhador, atendendo suas necessidades para que prestem um serviço de qualidade.

Palavras – Chave: Motivação. Qualidade de Vida no Trabalho. Recursos Humanos.

ABSTRACT

In the current context where organizations seek to develop and increase productivity, Quality of Life at Work (QWL) emerges as an important ally for managers to achieve organizational goals. The QWL appears as an administrative tool of human valorization that provides more satisfactory positions to employees and greater productivity for the company. In this way, the present study had as objective: To analyze the perception of the employees of the Gerência de Acompanhamento e Manutenção de Obras of a Public Institution referring to the QWL categories of the Walton Model. The methodology used to reach the objective was to carry out a case study, with the application of a questionnaire with closed questions, which made possible the proper analysis and interpretation of the data, which resulted in a significant percentage of dissatisfaction for the factors Of QWL. It was concluded that it is necessary for the organization to seek means to provide well-being to the worker, meeting their needs so that they provide a quality service.

Keywords: Motivation. Quality of life at work. Human Resources.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Sexo.....	28
GRÁFICO 2: Faixa etária.....	29
GRÁFICO 3: Formação acadêmica.....	29
GRÁFICO 4: Tempo de serviço.....	30
GRÁFICO 5: Faixa salarial.....	30

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 Evolução do Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho.....	19
TABELA 2: Categorias conceituais da QVT.....	23
TABELA 3: Compensação justa.....	31
TABELA 4: Equidade salarial externa.....	32
TABELA 5: Jornada de trabalho semanal.....	32
TABELA 6: Ambiente de trabalho seguro e salubre.....	33
TABELA 7 Autonomia dos funcionários na organização.....	34
TABELA 8: Satisfação com a tarefa.....	34
TABELA 9: Treinamento com os funcionários.....	35
TABELA 10 Oportunidade de ascensão de cargo dentro da empresa.....	35
TABELA 11: Relacionamento entre os funcionários.....	36
TABELA 12: Discriminação social no ambiente de trabalho.....	36
TABELA 13 Respeito aos direitos dos trabalhadores.....	37
TABELA 14: Equilíbrio entre a vida pessoal e a jornada de trabalho.....	38
TABELA 15: Horário de trabalho estável.....	38
TABELA 16: Responsabilidade da empresa perante seus funcionários.....	39
TABELA 17: Imagem positiva da organização frente ao público.....	39

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

GAMOB: GERÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO E MANUTENÇÃO DE OBRAS

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
1.1	OBJETIVOS.....	12
1.1.1	Objetivo geral.....	12
1.1.2	Objetivos específicos.....	13
2	METODOLOGIA DA PESQUISA.....	14
2.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	14
2.2	UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA.....	15
2.2	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	15
2.3	PERSPECTIVA DE ANÁLISE DE DADOS.....	16
3	REFERENCIAL TEÓRICO.....	17
3.1	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ORIGEM E CONCEITO.....	17
3.2	MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	20
3.2.1	NADLER E LAWLER.....	20
3.2.2	HACHKMANN E OLDHAN.....	21
3.2.3	WALTON.....	22
3.3	CATEGORIAS DO MODELO DE QVT DE WALTON.....	24
3.3.1	Compensação Justa e Adequada.....	24
3.3.2	Condições de trabalho e segurança.....	24
3.3.3	Utilização e Desenvolvimento das Capacidades.....	25
3.3.4	Oportunidade de crescimento e segurança.....	25
3.3.5	Integração Social.....	25
3.3.6	Constitucionalismo.....	26
3.3.7	Trabalho e espaço total de vida.....	26
3.3.8	Relevância Social na Vida no Trabalho.....	26
3.4	ESFERA PÚBLICA.....	27
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	28
4.1	ANÁLISE DO PERFIL DOS ENTREVISTADOS.....	28
4.2	ANÁLISE DOS DADOS RELACIONADOS A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	31
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	41
	REFERÊNCIAS.....	43
	ANEXOS	45

1 INTRODUÇÃO

A integração entre a organização e o indivíduo não é um problema recente. Weber já mencionava que organização pode alterar negativamente a personalidade de um indivíduo através da imposição de regras e procedimentos de abordagem desumana desencadeando conflitos de interesses no relacionamento entre a empresa e o empregado, afetando assim, no bom desenvolvimento organizacional. Dessa forma, faz-se necessário a busca pela harmonia desses interesses baseado em uma cultura voltada para as relações humanas, para que tanto os objetivos organizacionais, quanto os objetivos dos funcionários sejam atingidos (CHIAVANETO, 2004).

Nessa perspectiva, a Qualidade de Vida no trabalho (doravante QVT) atua como fator influenciador na motivação e, por conseguinte na produtividade dentro do âmbito organizacional (LIMONGI-FRANÇA, 2009). Gerando funcionários motivados que, por conseguinte geram clientes (externos) mais satisfeitos, a QVT faz com que a organização possua um diferencial competitivo, pois ao investir-se em qualidade de vida do funcionário, indiretamente investe-se em seus produtos e serviços (PONTES, 1996, p. 17).

Ao falarmos de Qualidade de Vida no Trabalho, falamos além das condições físicas do ambiente, sobre a integração das condições sociais e psicológicas dentro do ambiente de trabalho. É preciso considerar aspectos importantes como a compensação salarial, participação do funcionário em programas de capacitação, comunicação organizacional, relações interpessoais e clima organizacional (Chiavenato, 2009).

Logo, a Qualidade de Vida no Trabalho passa a ser um dos grandes desafios da administração contemporânea e alvo de diversas pesquisas e discussões acadêmicas. Segundo Limongi – França (2009), Qualidade de Vida no Trabalho é um assunto atraente, de um lado existe o acirramento da competitividade entre as empresas que impõe a reflexão sobre a influência da QVT na organização, de outro, a maior conscientização do trabalhador a respeito do *stress* e da importância crescente da qualidade de vida no trabalho.

Para se estudar qual relevância da Qualidade de Vida no Trabalho, optou-se pela realização de um estudo de caso com os servidores do setor da

Gerência de Acompanhamento e Manutenção de Obras de uma Instituição Pública. Por se tratar de um órgão público a importância de se conduzir diagnósticos e ações de QVT deve-se a fatores diversos. Segundo Ferreira, Alves e Tostes (2009) há um grande descompasso entre problemas existentes e atividades realizadas, pois não há um entendimento claro do que seja QVT por parte dos gestores públicos, a responsabilidade institucional se limita em oferecer atividades que fogem da rotina de trabalho e, também, de não haver uma política clara para a QVT nos órgãos públicos (ausência de objetivos, recursos e métodos). Portanto, é necessário conduzir estudos no serviço público relativos à QVT.

A contribuição desse trabalho se dá no sentido de que os servidores ao perceberem melhor a QVT no Órgão pesquisado, poderão prestar um melhor serviço tanto para o próprio Órgão como para o público externo. Assim, esse estudo busca fornecer informações que poderão, futuramente, ser utilizadas pela organização para refletir e discutir sobre ações de QVT, contribuindo indiretamente para a qualidade de serviços prestados aos cidadãos.

Logo esta pesquisa procurou responder a seguinte questão-problema:

Como os Servidores da Gerência de Acompanhamento e Manutenção de Obras de uma Instituição Pública avaliam as categorias da QVT sob a ótica do modelo de Walton?

Para tanto, foram estabelecidos os objetivos da pesquisa, descrito a seguir.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Investigar a percepção dos colaboradores da Gerência de Acompanhamento e Manutenção de Obras de uma Instituição Pública referente às categorias da QVT do Modelo de Walton.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Descrever a percepção dos colaboradores da Gerência de Acompanhamento e Manutenção de Obras quanto às categorias da QVT do modelo de Walton;

- Apontar as categorias que merecem maior atenção a partir do diagnóstico da percepção dos colaboradores da Gerência de Acompanhamento e Manutenção de Obras;
- Propor alternativas de melhoria da QVT aos colaboradores da Gerência de Acompanhamento e Manutenção de Obras.

2 METODOLOGIA DA PESQUISA

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O presente projeto de estudo visa analisar a percepção dos colaboradores da Gerência de Acompanhamento e Manutenção de Obras referente às categorias da Qualidade de Vida no Trabalho do Modelo de Walton. A natureza dessa pesquisa é aplicada, pois objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática da teoria às necessidades humanas. De acordo com Gil (1999, p.44) “a pesquisa aplicada tem como característica fundamental o interesse na aplicação, utilização e consequências práticas dos conhecimentos”.

Em relação à forma de abordagem, será utilizada a quantitativa como forma de garantir a precisão dos resultados, evitando distorções de análises e interpretações. A pesquisa quantitativa caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto na coleta de dados, quanto no tratamento dos mesmos por meio de técnicas estatísticas (Richardson, 2011 p.70). Será elaborado um questionário fechado para coleta das informações e para análise de resultados será utilizado tabelas com percentuais e gráficos. A ferramenta utilizada para elaboração do questionário será o modelo de Walton, que é o mais abrangente e um dos mais utilizados em pesquisas sobre QVT, pois enfatiza questões elementares à realização do trabalho, prioriza condições físicas, segurança, remuneração e fatores higiênicos sem desconsiderar os demais elementos citados por outros atores.

Quanto ao tipo classificou-se a pesquisa como descritiva, Gil (1999) define a pesquisa descritiva como a que tem como objetivo “a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis”. Portanto, a intenção desse estudo é descrever como os colaboradores de um determinado local percebem dentro do seu contexto a QVT. A pesquisa também classifica-se como sendo um estudo de caso, pois irá explorar situações da vida real. De acordo com Yin (1987, p.23, *apud* Gil 1999, p. 73), “o estudo de caso é um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade”.

Quanto aos procedimentos técnicos será composto por pesquisa de campo através do levantamento de dados, fatos e fenômenos. Desta forma, o método utilizado será o indutivo baseado na experiência e nas observações de casos da realidade concreta.

2.2 UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA

O universo do presente estudo engloba uma Instituição Pública da Paraíba, que é responsável pela administração, de forma geral, das Escolas Estaduais do Estado e dentro desse órgão existe o setor da Gerência de Acompanhamento e Manutenção de Obras que será utilizado como amostra para este trabalho.

A definição da amostra corresponde a uma parcela da população com a qual se faz uma pesquisa a partir de um universo previamente definido (GOMES, 2005). Para aplicação dessa pesquisa foi definida uma mostra de 36 funcionários, que é a quantidade total de funcionários do setor escolhido. O tipo da amostra não foi probabilística, onde os sujeitos são escolhidos por determinado critério, nesse caso o único critério abordado foi trabalhar na GAMOB.

2.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento escolhido para coleta de dados foi um questionário fechado adaptado do modelo de Walton. Segundo Gil (1999), questionário é a técnica de investigação composta por um número de questões escritas quem tem por objetivo conhecer as opiniões de uma pessoa.

O questionário dessa pesquisa foi composto por 20 questões objetivas, sendo divididas em duas partes. A primeira tem 05 questões que considera a coleta de dados sócio- demográficos e a segunda parte os dados inerentes a qualidade de vida do trabalhador, contendo 15 perguntas com 05 opções de resposta do tipo Likert.

2.4 PERSPECTIVA DE ANÁLISE DE DADOS

Os dados coletados através dos questionários foram tabulados eletronicamente no *software Microsoft Excel*, após isso procedeu-se à análise estatística, que foi feita com o auxílio do mesmo *software*. Posteriormente foram elaboradas, através dos percentuais obtidos na análise estatística, tabelas e gráficos para proporcionar uma melhor compreensão e organização na análise dos dados.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ORIGEM E CONCEITO

A Qualidade de Vida no Trabalho foi definida por Suttle (Bowditch e Buono, 2011 p. 208) como “o grau até onde os membros de uma organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais importantes através de sua vivência na organização”.

Diversos estudos ao longo do tempo foram construindo o conceito de QVT, pode-se dizer que a QVT fez parte das mudanças pelas quais passaram as relações de trabalho na sociedade moderna (LIMONGI – FRANÇA, 2009).

No século XX muitos pesquisadores, tais como Mayo, Maslow, Macgregor e Herzberg contribuíram para o estudo da satisfação do trabalhador no ambiente organizacional. De acordo com Limongi-França (2009), as pesquisas desenvolvidas por Elton Mayo em Hawthorne no início dos anos 20 foram altamente relevantes para o estudo do comportamento humano, a compreensão da motivação dos indivíduos e a qualidade de vida no trabalho.

Os estudos de Maslow, com o desenvolvimento do conceito de hierarquia das necessidades humanas afirma que o homem possui uma hierarquia de necessidades que devem ser atingidas em ordem crescente e contínua, e ainda ressalta que o trabalhador possui outros fatores que influenciam na sua satisfação, além do trabalho (RUGUÊ, 2001, *apud* OLIVEIRA 2010).

Mcgregor, autor da teoria X e Y também foi um marco para entender o fator humano dentro do contexto organizacional, pois segundo Rodrigues (2007) várias das dimensões demonstradas por Mcgregor são analisadas e consideradas em programas de QVT. Herzberg, na sequência traz à luz a teoria das necessidades higiênicas e de satisfação como pontos focais do processo de trabalho (Hersey e Blanchard, 1986 *apud* Limongi-França, 2009).

Já com a denominação de qualidade de vida, Walton (1975) é o primeiro a fundamentar explicitamente um conjunto de critérios sob o campo de visão organizacional, iniciando uma importante linha de pesquisa de satisfação em qualidade de vida no trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2009). Atualmente Fernandes e

Rodrigues destacam-se como pensadores contemporâneos das questões organizacionais da QVT.

Conforme observado a QVT é uma ideia dinâmica e que vem sendo permeada por evoluções processadas em diferentes campos. Conforme relata Sampaio (1999), esse conceito é discutido nas literaturas desde os anos 50 e em sua essência é um tema discutido dentro do enfoque multidisciplinar humanista. Para Bom Sucesso (1997 *apud* OLIVEIRA 2010):

Na década de 90 o termo qualidade de vida invadiu todos os espaços, passou a integrar o discurso acadêmico, a literatura relativa ao comportamento nas organizações, os programas de qualidade total, as conversas informais e a mídia em geral.

A QVT tem sido pesquisada em diversos países. No entanto, no Brasil só a partir da década de 80 foram realizados alguns estudos no âmbito da qualidade de vida no trabalho.

Segundo Honório (2002) no Brasil, a preocupação com a QVT é recente, sendo objeto de pesquisas a partir da segunda metade dos anos 80 principalmente em Minas Gerais e no Rio Grande do Sul, realizada principalmente pelas pesquisadoras Ana Cristina Limongi-França e Eda Conte Fernandes.

Alguns conceitos da QVT são: a participação dos funcionários nas decisões que afetam o desempenho de suas funções; reestruturação de tarefas, estruturas e sistemas para que o ambiente ofereça maior liberdade e satisfação no trabalho; sistemas de compensações que valorizem o trabalho de modo justo e de acordo com o desempenho; adequação do ambiente de trabalho às necessidades individuais do trabalhador; satisfação com o trabalho (PILATTI; BEJARANO, 2005 *apud* Rosa, 2006).

Destarte, a QVT está estritamente ligada à satisfação do trabalhador em seu ambiente de trabalho, haja vista que por vezes as organizações, visando o lucro, não atentam para mudanças que promovam melhorias que considerem a parte humana da empresa. Walton fala sobre essa ocorrência nas organizações:

O objetivo da qualidade de vida no trabalho é estudar a satisfação do indivíduo em ambiente de trabalho e as suas motivações, muitas vezes negligenciadas pelas organizações em nome da produtividade e do crescimento econômico. A ideia de qualidade de vida no trabalho como já foi dito antes é calcada na humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, envolvendo o atendimento de necessidade e aspirações do indivíduo, através da reestruturação do desenho dos cargos e novas formas de organizar o trabalho, aliado a formação de equipes com um maior poder de autonomia e a uma melhoria do meio ambiente organizacional. (1973 *apud* Oliveira, 2010).

Nadler e Lawler (1983, *apud* Fernandes 1996) oferecem uma visão pragmática e abrangente da evolução e conceito de QVT, conforme a tabela 1.

Tabela 1 – Evolução do Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho

CONCEPÇÃO EVOLUTIVA DA QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
1. QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a Qualidade de Vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como a direção.
3. QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, método ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração do movimento de QVT.
4. 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.
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

A respeito do último contexto trazido por Nadler & Lawler na tabela anterior, Pedroso e Pilatti (2010, p. 202) comentam:

A profecia de que a qualidade de vida no trabalho se torne “nada”, com sucessivos fracassos dos programas de qualidade de vida no trabalho, não ocorreu. Os testes da História responderão se o devir projetado aconteceu ou, ainda, acontecerá. Entretanto, a tendência é de que a predição seja equivocada. A qualidade de vida no trabalho tornou-se um elemento organizacional, que apresenta possibilidades reais de transcender o simples modismo.

O que podemos observar em breve síntese é que concepção de QVT evoluiu, foi sendo reformulada e o processo continua até os dias atuais. Passou-se a projetar

dentro da organização o homem como cidadão, como o principal meio de produção, sendo que, este para produzir segundo França e Pilatti (2008, *apud* Rosa, 2006), precisa estar bem, se sentir feliz, motivado e satisfeito com que está fazendo e as organizações procuram cada vez mais criar este ambiente propício ao desenvolvimento, procurando monitorar as variáveis que determinam os ambientes tecnológicos, psicológicos, sociológico, político e econômico do trabalho.

3.2 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A Qualidade de Vida no trabalho segundo Chiavenato (2004) não é determinada apenas pelas características (necessidades, valores, expectativas) ou situacionais (estrutura organizacional, tecnológica, sistemas de recompensas, políticas internas), mas, sobretudo pela atuação sistêmica dessas características, por isso vários autores apresentam modelos de QVT. Os três modelos de QVT mais importantes são os de Nadler e Lawler (1983), de Hackman e Oldhan (1975) e o de Walton (1983), tais modelos serão apresentadas nas sessões a seguir.

3.2.1 NADLER E LAWLER

O modelo teórico proposto por Nadler e Lawler (1983) parte do preceito que a QVT deve contemplar mutuamente o bem-estar do indivíduo e a melhoria da produtividade. Segundo Limongi – França (2009), ele se baseia em 04 aspectos, sendo eles:

Participação na resolução de problemas: Os colaboradores devem estar envolvidos nas decisões organizacionais.

Reestruturação do trabalho: a reestruturação da natureza básica do trabalho que os colaboradores realizam e os sistemas de trabalho aos quais estes estão inseridos se fazem necessários para tornar o trabalho condizente com os limites individuais e com as estruturas sociais do cenário trabalhista. É necessário enriquecer as tarefas e dar autonomia aos trabalhadores.

Inovação do sistema de recompensas: as recompensas constituem um fator altamente correlacionado com a motivação e o desempenho no clima organizacional. Deve ser enfatizada a criação de um sistema de recompensas

atrativo, que faça com que o colaborador sinta-se motivado a melhorar o seu desempenho em virtude das recompensas que lhe serão concedidas.

Melhoria no ambiente de trabalho: buscar proporcionar um ambiente de trabalho melhor e algumas mudanças que podem melhorar esse ambiente tanto pelo aspecto físico quanto psicológico.

Tais aspectos mostram que o indivíduo é parte complementar da organização sendo um sujeito ativo na participação das decisões da empresa, assim como é importante para ele a reestruturação do trabalho por meio do enriquecimento das tarefas desempenhadas, tudo voltado sempre para melhoria das condições físicas e psicológicas dentro do contexto organizacional.

Segundo Pedroso e Pilatti (2010, p. 204), o modelo de Nadler e Lawler é sustentado por uma concepção evolutiva do conceito da QVT amplamente utilizada na literatura, mas prioriza o apontamento de fatores que determinam o sucesso nos programas de QVT, não apresentando indicadores para a avaliação da QVT, ou seja, apesar de ser um modelo pioneiro o mesmo não aponta indicadores que avaliem a QVT dentro da empresa. /

3.2.2 HACHKMANN E OLDHAN

Hackman e Oldhan (1975, *apud* Chiavenato, 2004) propõem um modelo baseado nas dimensões do cargo, pois para eles estes meios produzem estados psicológicos que influenciam nos resultados pessoais e de trabalho que afetam a QVT. As dimensões dos cargos conforme cita CHIAVENATO são:

- Variedades de habilidades, o cargo exercido deve exigir várias e diferentes habilidades para utilizar seus conhecimentos e a competência do trabalhador.
- Identidade da tarefa: mostra a importância do indivíduo sobre as suas tarefas, o trabalho deve ser realizado do início ao fim, para que este perceba que produz um resultado concreto.
- Significado da tarefa: o trabalhador precisa perceber de que forma o seu trabalho produz consequência e impactos sobre o trabalho das outras pessoas.

- Autonomia: deve-se ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia e independência para desempenhá-las.
- Retroação (*feedback*) do próprio trabalho: é necessário que o superior proporcione informação de retorno para que o próprio indivíduo possa avaliar o seu desempenho.
- Retroação (*feedback*) extrínseca : deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho na tarefa.
- Inter-relacionamento: a tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou clientes internos e externos.

Percebe-se de deste modo que o modelo de Hackman e Oldham avalia a motivação proveniente do ambiente laboral baseado neste inventário das características do cargo como diagnóstico da QVT. Como descrevem os autores:

Segundo este modelo, os cinco fatores básicos estarão presentes apenas quando existir Significância Percebida; Responsabilidade Percebida e Conhecimento dos Resultados do Trabalho. Na realidade, seriam estados psicológicos que deveriam ser satisfeitos através do trabalho e, como resultado, proporcionariam alta motivação interna, elevada satisfação, qualidade no desempenho e baixa rotatividade e absenteísmo (HACKMAN; OLDHAM, 1983 *apud* PEREIRA, 2003, p. 27).

3.2.3 WALTON

Walton foi um dos pesquisadores pioneiros da sistematização dos critérios e conceitos de QVT. O modelo desenvolvido por ele abrange não só o ambiente de trabalho, mas menciona alguns aspectos direcionados para a vida fora da organização, sendo assim, torna-se bastante heterogêneo nos critérios e dimensões da QVT (LIMONGI-FRANÇA e ARELLANO 2002).

A expressão Qualidade de Vida no Trabalho é usada frequentemente para descrever valores ambientais e humanos. Walton considera elementar para os estudos de QVT, questões que irão incluir fatores higiênicos, condições físicas, aspectos relacionados à segurança e também à remuneração. (VIEIRA, 1996 *apud* OLIVEIRA, 2006).

Devido a isso, Walton propôs oito categorias conceituais com critérios de QVT e indicadores que afetam a qualidade de vida das pessoas em seu trabalho conforme apresentado na tabela 02.

Tabela 2 – Categorias conceituais da QVT

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

Fonte: Walton (1973 *apud* FERREIRA 2009)

Para Mônaco e Guimarães (2000, *apud* Oliveira 2006), “o modelo de Walton é o mais amplo, contemplando processos de diagnóstico de Qualidade de Vida no Trabalho, levando em consideração os fatores intra e extra empresa”. Portanto, para Walton os programas de QVT precisam humanizar a organização, para que o trabalho seja desempenhado com responsabilidade e autonomia e o funcionário precisa de um ambiente seguro e que o dê condições de melhoria e o possibilite ter

um equilíbrio entra a vida pessoal e profissional. O modelo escolhido para elaboração desta pesquisa foi o de Walton (1973), as oito dimensões abordada por ele e seus indicadores será explicado segundo Pereira e Labegalini (2002):

3.3 CATEGORIAS DO MODELO DE QVT DE WALTON

3.3.1 Compensação Justa e Adequada

Walton (1973) diz que a compensação recebida pelo trabalho realizado pode ser focalizada sob pontos diferenciados, seja pela relação feita entre salário e o esforço físico ou mental, seja pela experiência do trabalhador e a responsabilidade exigida pelo cargo. Segundo Lacombe (2011) um dos fatores que mais desmotiva o colaborador é considerar-se injustiçado em sua remuneração, por isso é indispensável que haja coerência entre as remunerações concedidas ao pessoal da mesma empresa (equidade interna). Também deve ser verificado se a remuneração de um trabalhador de outra organização do mesmo porte e setor é igual ou muito parecida com a remuneração percebida pelos empregados da organização, quando executam tarefas semelhantes, pois ainda segundo Lacombe (2011) se o salário pago pela empresa for abaixo do praticado pelo mercado haverá queda na produtividade devido à falta de motivação.

3.3.2 Condições de Trabalho e Segurança

A satisfação do trabalhador está, neste ponto, relacionada à adoção de horários razoáveis, ausência de insalubridade, e condições de trabalho que reduzam ao nível zero os riscos de doenças e danos físicos ou da imposição de limites de idade quando o trabalho é prejudicial ao bem-estar das pessoas, acima ou abaixo de determinada faixa etária. Um ambiente seguro é mais propício ao desenvolvimento do trabalho, pois causa bem estar e anima as pessoas no exercício de suas funções (Rieger, 2002). Um ambiente físico que traga danos implicará em níveis baixos de produtividade e de qualidade de vida, sendo assim, o espaço laboral deve fornecer ao funcionário conforto pessoal e condições dignas de trabalho, segundo Walton (1973 *apud* Rodrigues, 2007).

3.3.3 Utilização e Desenvolvimento das Capacidades

Refere-se à possibilidade de o trabalhador utilizar seus conhecimentos e aptidões, desenvolver autonomia (empowerment), obter informações sobre o trabalho que desempenha (feedbacks) e o processo produtivo ao qual pertence.

Entretanto, Walton lembra que o grau de maturidade do trabalhador, sua formação e capacidade de tomar decisões e iniciativas determinarão em que nível estes fatores serão considerados. Rieger (2002) afirma que é preciso estar atento se a organização permite que o trabalhador tenha um determinado limite para resolver problemas relacionados às tarefas que executa, ou seja, autonomia para que ele se enxergue como participante ativo daquilo que representa sua parcela na empresa, ainda complementa que muitos trabalhadores se sentiriam mais animados se soubessem o valor da sua tarefa no contexto do serviço que a empresa se propõe a oferecer.

3.3.4 Oportunidade de Crescimento e Segurança

Walton focaliza a oportunidade de carreira concedida aos trabalhadores, do mesmo modo as dificuldades enfrentadas por estes. Não exclui suas próprias limitações e procura dar ênfase às ligadas diretamente à educação formal que impedem ou dificultam a ascensão dos trabalhadores. Nisto ele abarca as políticas da instituição no que concerne ao desenvolvimento, crescimento e segurança de seus empregados. Segundo menciona Chiavenato (2004), a oportunidade de crescimento, segurança do trabalho e possibilidade de carreira são meios que elevam a qualidade de vida do trabalhador, sendo então essenciais para estimular o bem estar do funcionário.

3.3.5 Integração Social

Walton ressalta a importância das relações interpessoais para verificar o grau de identidade dos trabalhadores com a organização e, por consequência, o nível de satisfação destes com a qualidade de vida no trabalho. Isso pode ser avaliado pela ausência de preconceitos, de diferenças hierárquicas marcantes e senso

comunitário, o que faz com que o trabalhador sintá-se integrado ao grupo e à empresa.

3.3.6 Constitucionalismo

Para Walton está baseado no estabelecimento dos direitos e deveres dos trabalhadores, nele mede-se o grau em que os direitos do empregado são cumpridos na instituição e também se a empresa respeita a privacidade de seu trabalhador, e da mesma forma a sua liberdade de expressão com abertura para dar sugestões e manifestar suas ideias aos seus superiores hierárquicos.

3.3.7 Trabalho e Espaço Total de Vida

Walton diz que as experiências dos trabalhadores com o trabalho podem interferir, de forma positiva ou negativa, na vida pessoal e social destes; por esta razão, o autor recomenda a busca do equilíbrio através de esquemas de trabalho e crescimento profissional. Para Chiavenato (2004), o trabalho não deve absorver o tempo e a energia do funcionário, pois ele necessita de tempo para convívio social, familiar e lazer.

3.3.8 Relevância Social na Vida no Trabalho

Investiga-se a percepção do empregado em relação à imagem da empresa, à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade dos produtos e à prestação dos serviços. De acordo com Walton a forma de agir irresponsável de algumas empresas faz com que muitos trabalhadores passem a depreciar seu trabalho, o que afeta a autoestima e, por consequência, a produtividade. É fundamental que a organização conserve excelente imagem perante seus trabalhadores, clientes atuais e potenciais, dos meios de comunicação social, fornecedores, comunidade, entre outros.

3.4 Esfera Pública

O termo público para Garcia (2004, *apud* Coutinho, 2014) exprime tudo o que pode ser visualizado e participado por todos com transparência. O Estado é o “poder público” e tem como papel principal a ação de agir para o bem publico, em comum para todos os cidadãos. Garcia (2007, *apud* Coutinho, 2014) menciona que a partir da década de 70 o servidor público passou a ser meio de estudos científicos, à medida que, ganhou expressão na luta junto aos demais trabalhadores. Os funcionários públicos divergem em alguns pontos de outros trabalhadores por possuírem estabilidade no emprego após 03 anos e submetem-se a um estatuto, fixado em lei, para cada uma das unidades da federação, no caso dos servidores do Estado da Paraíba existe a lei complementar de nº 58/2003. Entretanto, os funcionários públicos enfrentam as mesmas tensões que os demais empregados do setor privado, segundo Bonezzi e Pedraça (2008) no serviço público há um círculo vicioso em que os servidores se sentem desvalorizados e esquecidos pelos governantes e desprestigiados pelos usuários dos seus serviços.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Este tópico apresenta os dados coletados por meio dos questionários aplicados junto aos funcionários da Gerência de Acompanhamento e Manutenção de Obras e as respectivas análises e discussões. Este estudo visa responder os objetivos traçados e conseqüentemente a pergunta da pesquisa proposta.

4.1 Análise do Perfil dos Entrevistados

Nesse item serão analisadas questões referentes ao perfil socioeconômico dos pesquisados, para isso foram utilizados os seguintes fatores: sexo, faixa etária, formação acadêmica, tempo de serviço na organização e a renda mensal individual.

Referente ao sexo dos entrevistados observa-se que o perfil dos pesquisados é composto por uma amostra heterogênea de maioria feminina, com 58% da amostra, conforme apresentados no gráfico abaixo.

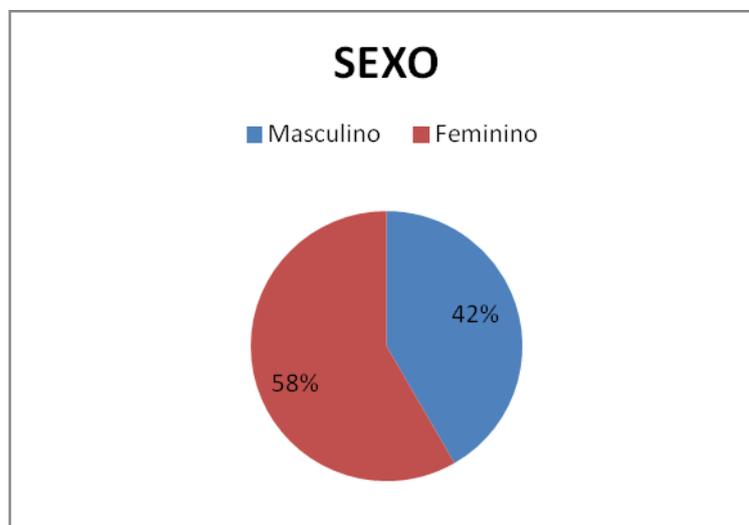


Gráfico 1: Sexo
Fonte: dados da pesquisa (2017)

Em relação à faixa etária dos participantes obtiveram-se os seguintes dados:

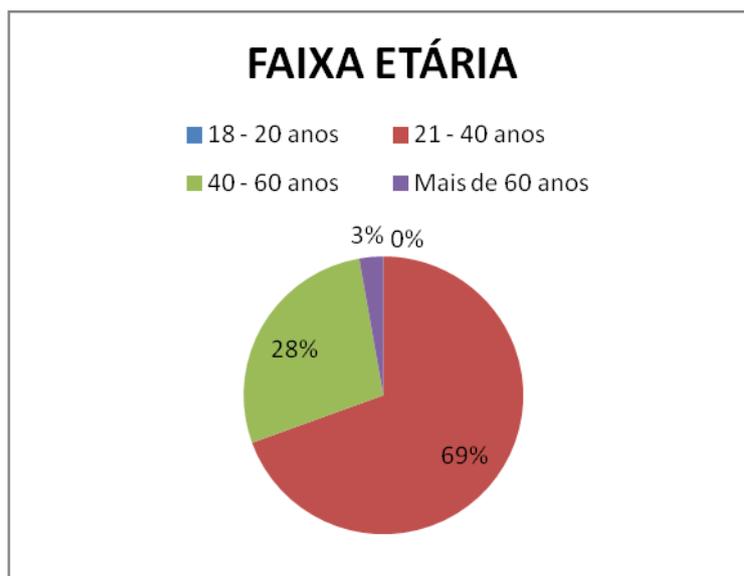


Gráfico 2: Faixa Etária
Fonte: dados da pesquisa (2017)

Percebeu-se uma maior concentração na faixa etária entre os 21 – 40 anos de idade que corresponde a 69% do total. Observa-se também que não há ninguém entre a faixa dos 18-20 anos e apenas 3% da amostra está na faixa acima dos 60 anos.

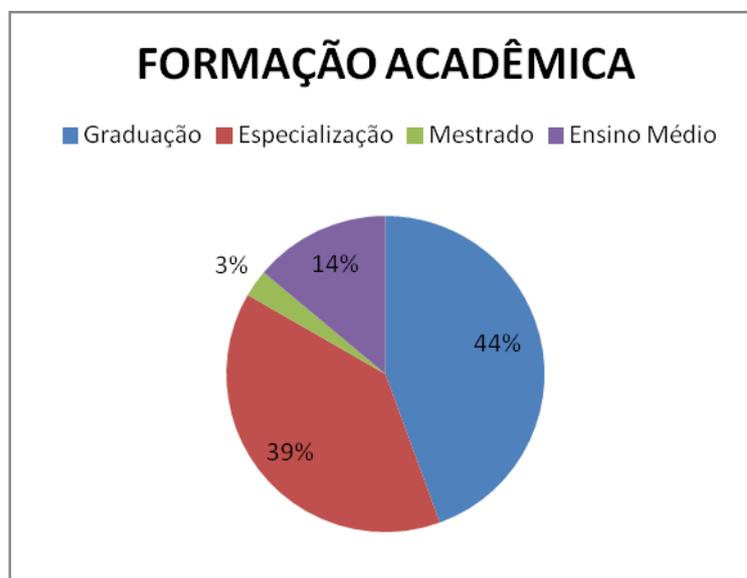


Gráfico 3: Formação Acadêmica
Fonte: dados da pesquisa (2017)

No item sobre a formação acadêmica que os servidores da GAMOB possuem podemos identificar que predomina a formação em nível superior, apenas 14% da amostra alegaram possuir o ensino médio. Considera-se então uma população instruída.

A figura 04 demonstra os dados obtidos em relação ao tempo de serviço dos servidores na organização:

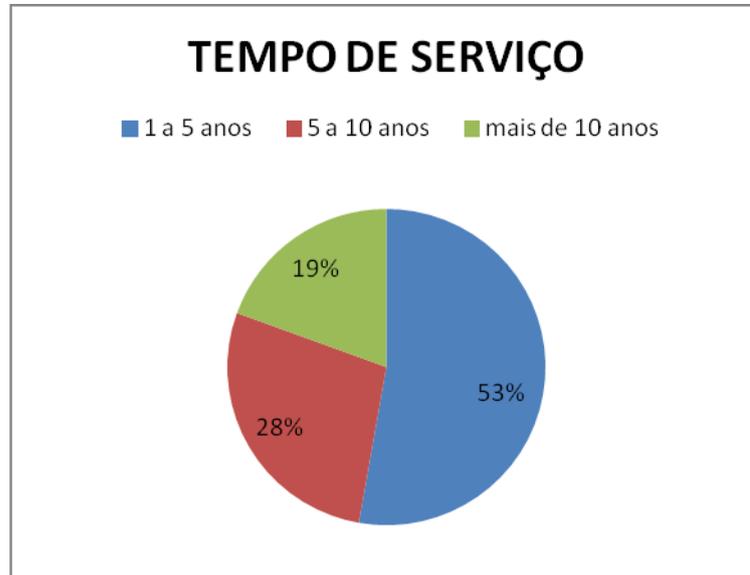


Gráfico 4: Tempo de Serviço na Organização
Fonte: dados da pesquisa (2017)

Identificou-se que 53% dos servidores estão no cargo pelo período de 1 a 5 anos, seguidos por 28% que estão na organização pelo período que compreende 5 – 10 anos e 19% estão por mais de 10 anos. Isso se dá devido à estabilidade que os servidores possuem após adentrar na organização.

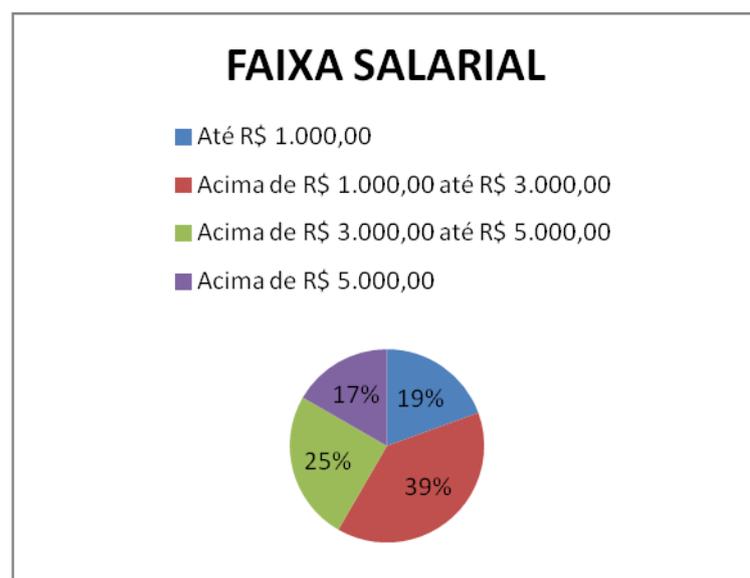


Gráfico 5: Faixa Salarial
Fonte: dados da pesquisa (2017)

Pelos dados apresentados no gráfico acima em relação a remuneração, pode-se afirmar que a faixa salarial “ acima de R\$ 1.000,00 até R\$ 3.000,00” se destaca com 39% do total, 25 % recebem entre R\$ 3.000,00 e R\$ 5.000,00 e 19% até R\$ 1.000,00, apenas 17% do entrevistados afirmam receber acima da faixa de R\$ 5.000,00, tal resultado demonstra uma pequena discrepância entre os salários dentro da organização.

4.2 Análise dos Dados Relacionados a Qualidade de Vida no Trabalho

Em relação a compensação justa e adequada foram apresentados dois questionamentos:

Q1 – A organização oferece um salário justo e adequado.

Q2 – A organização proporciona aos funcionários uma equidade salarial em relação às remunerações que são oferecidas por outras empresas do mesmo patamar.

Quanto a percepção dos servidores em face do salário que eles recebiam ficou constatado os seguintes resultados demonstrados na tabela abaixo:

Tabela 3 – Compensação justa

Qualidade	Frequência	%
Concordo Totalmente	---	---
Concordo	04	11,1
Indiferente	02	5,5
Discordo	16	44,4
Discordo Totalmente	14	38,8
Total	36	100

Fonte: Dados da pesquisa 2017

Os dados da tabela revelam que a maioria dos servidores (83,2%) considera sua remuneração inadequada para o trabalho realizado, e uma parcela mínima de 11,1% diz está satisfeito com a remuneração ofertada pela organização estudada. Lacombe (2011) afirma que um dos fatores que mais desmotiva o colaborador é considerar-se injustiçado em sua remuneração, portanto é esperado que os servidores da GAMOB sintam-se afetados negativamente por este critério. De acordo com Chiavenato (2004) este fator é diretamente ligado a qualidade de vida do funcionário, por proporcionar-lhe bem-estar no convívio social.

Tabela 4 – Equidade Salarial Externa

Qualidade	Frequência	%
Concordo Totalmente	---	---
Concordo	---	---
Indiferente	02	5,5
Discordo	12	33,3
Discordo Totalmente	22	61,1
Total	36	100

Fonte: Dados da pesquisa 2017

Os dados da tabela 4 mostram como os servidores avaliam a remuneração que eles recebem na organização estudada em relação às remunerações que são oferecidas para o mesmo cargo em outras empresas. Observou-se que 94,4% dos respondentes afirmam que não existe equidade externa e 5,5% se mostraram indiferente. Os funcionários que veem seu salário menor que o de outros funcionários que executam o mesmo trabalho em outras empresas podem sentir-se desmotivados e não reconhecidos pela empresa em que trabalham, segundo Lacombe (2011) se o salário pago pela empresa for abaixo do praticado pelo mercado haverá queda na produtividade devido à falta de motivação.

Diante do exposto, observou-se que o critério de compensação justa e adequada proposto no modelo de Walton (1973) não é bem avaliado pelos servidores da organização, podemos inferir que a política salarial gera insatisfação por parte dos funcionários que interfere no grau de qualidade da qualidade de vida no trabalho dos mesmos.

Em relação as condições de trabalho dentro da organização foram apresentados dois questionamentos:

Q1 – A jornada de trabalho semanal é considerada razoável.

Q2 – O ambiente de trabalho é seguro e salubre.

Tabela – 5 Jornada de trabalho semanal

Qualidade	Frequência	%
Concordo Totalmente	08	22,2
Concordo	21	58,3
Indiferente	07	19,4
Discordo	---	---
Discordo Totalmente	---	---
Total	36	100

Fonte: Dados da pesquisa 2017

Na tabela 5 observa-se que 80,5% dos servidores concordam de forma geral que a jornada de trabalho semanal é razoável e 19,4% se mostram indiferentes. As jornadas de trabalho prolongadas podem levar ao desgaste físico e emocional do funcionário, é necessário que ela seja compatível com as atividades do trabalhador, pois é um fator fundamental para a qualidade de vida conforme enfatiza Oliveira (2006). No setor estudado a maioria dos funcionários está satisfeito com a jornada proposta pela organização, que por sua vez se trata de um órgão público com horário de funcionamento bastante razoável.

Na tabela 6 logo abaixo estão os dados correspondentes ao que os pesquisados pensam sobre as condições de salubridade e segurança da organização. Os dados revelam que 94,4% concordam ao afirmar que o local de trabalho é seguro e salubre, ou seja, podemos inferir que as condições físicas do ambiente são propícias ao trabalho. Um ambiente físico que trouxesse danos aos funcionários implicaria em níveis baixos de produtividade e de qualidade de vida, sendo assim, o espaço laboral deve fornecer ao funcionário conforto pessoal e condições dignas de trabalho (Walton 1973 *apud* Rodrigues, 2007).

Tabela 6 – Ambiente de trabalho seguro e salubre

Qualidade	Frequência	%
Concordo Totalmente	04	11,1
Concordo	30	83,3
Indiferente	02	5,5
Discordo	---	---
Discordo Totalmente	---	---
Total	36	100

Fonte: Dados da pesquisa 2017

Em relação ao critério de uso desenvolvimento das capacidades, os funcionários reponderam à duas questões:

Q1 – A organização proporciona ao funcionário a autonomia necessária para programar e executar as suas atividades.

Q2 – Os funcionários sentem-se satisfeitos com a tarefa que executam no trabalho.

As tabelas 6 e 8 abaixo representam os dados coletados:

Tabela 7 – Autonomia dos funcionários na organização-

Qualidade	Frequência	%
Concordo Totalmente	01	2,7
Concordo	13	36,1
Indiferente	18	50
Discordo	04	11,1
Discordo Totalmente	---	---
Total	36	100

Fonte: Dados da pesquisa 2017

Rieger (2002) afirma que é preciso estar atento se a organização permite que o trabalhador tenha um determinado limite para resolver problemas relacionados às tarefas que executa, ou seja, autonomia para que ele se enxergue como participante ativo daquilo que representa sua parcela na empresa.

Na tabela 7 visualiza-se que 50% da amostra se posicionou de forma indiferente ao indicar da autonomia como fator de qualidade de vida no trabalho dentro da organização. Todavia, uma parcela significativa da amostra (38,8%) diz possuir autonomia dentro do ambiente de trabalho e 11,1% afirmam o contrário.

Tabela 8 – Satisfação com a tarefa

Qualidade	Frequência	%
Concordo Totalmente	---	---
Concordo	22	61,1
Indiferente	10	27,7
Discordo	01	2,7
Discordo Totalmente	03	8,3
Total	36	100

Fonte: Dados da pesquisa 2017

Na tabela 8 pode ser verificado o nível de satisfação individual com a tarefa desempenhada por cada funcionário, ou seja, se os mesmos estão felizes com a

natureza do trabalho que realizam. Cerca de 60% concorda com essa afirmação, o que revela pessoas trabalhando em algo que as realiza profissionalmente, porém um grande número de respondentes se mostrou indiferente (27,7%). De acordo com Rieger (2002) muitos trabalhadores se sentiriam mais animados se soubessem o valor da sua tarefa no contexto do serviço que a empresa se propõe a oferecer, sendo assim os servidores da GAMOB sentiriam-se mais realizados conforme conhecessem a importância do seu trabalho para organização, e com isso o desempenho deles melhoraria significativamente.

Em relação ao critério que aborda crescimento e segurança profissional foram feitos os seguintes questionamentos:

Q1 – A organização realiza treinamentos com intuito de preparar os funcionários a desenvolver e executar novas atividades.

Q2 – Os funcionários tem oportunidade de ascensão de cargo dentro da empresa.

As tabelas abaixo representam os dados coletados por essas questões:

Tabela 9 – Treinamento com os funcionários.

Qualidade	Frequência	%
Concordo Totalmente	---	---
Concordo	---	---
Indiferente	05	14
Discordo	12	33,3
Discordo Totalmente	19	52,7
Total	36	100

Fonte: Dados da pesquisa 2017

Verifica-se que a maioria discorda sobre a empresa realizar treinamentos com os funcionários, um total de 86% e 14% se mostram indiferente a este indicador.

Tabela 10 – Oportunidade de ascensão de cargo dentro da organização

Qualidade	Frequência	%
Concordo Totalmente	---	---
Concordo	---	---
Indiferente	---	---
Discordo	07	19,4
Discordo Totalmente	29	80,5
Total	36	100

Fonte: Dados da pesquisa 2017

Na tabela 10 observa-se que 100% dos pesquisados afirmam não existir possibilidade de ascender hierarquicamente dentro da empresa, em parte isso se deve ao fato da empresa pesquisada pertencer setor público, haja vista que a forma de ingresso por meio de concurso público é para uma vaga que deve ser ocupada por tempo indeterminado.

Mediante o exposto, pode inferir que, em relação ao critério que trata da segurança e crescimento profissional a organização não tem uma política de valorização do funcionário, segundo menciona Chiavenato (2004), a oportunidade de crescimento, segurança do trabalho e possibilidade de carreira são meios que elevam a qualidade de vida do trabalhador, sendo então essenciais para estimular o bem estar do funcionário.

Em relação a integração social foram elaborados dois questionamentos que foram respondido pelos servidores da GAMOB:

Q1 – Existe um bom relacionamento entre os colegas e chefes dentro do ambiente de trabalho.

Q2 – Não há discriminação (social, religiosa, racial, sexual) dentro do ambiente de trabalho.

Tabela 11 – Relacionamento entre os funcionários

Qualidade	Frequência	%
Concordo Totalmente	22	61,1
Concordo	14	38,8
Indiferente	---	---
Discordo	---	---
Discordo Totalmente	---	---
Total	36	100

Fonte: Dados da pesquisa 2017

Na tabela 11 pode se verificar que 100% dos servidores tem um bom relacionamento com seus colegas e chefes de trabalho, sendo assim o setor um ambiente agradável e cordial que contribui positivamente para qualidade de vida no trabalho.

Tabela 12 – Discriminação social no ambiente de trabalho

Qualidade	Frequência	%
Concordo Totalmente	15	41,6
Concordo	19	52,7
Indiferente	02	5,5
Discordo	---	---
Discordo Totalmente	---	---
Total	36	100

Fonte: Dados da pesquisa 2017

A tabela 12 mostra que cerca de 94% dos servidores afirmam que na GAMOB não existe discriminação de nenhum tipo e 5,5% se mostraram indiferente à este indicador.

O critério integração social para Walton (1973 *apud* Pereira e Labegalini 2002) as relações interpessoais são importantes para verificar o grau de identidade dos trabalhadores com a organização e, por consequência, o nível de satisfação destes com a qualidade de vida no trabalho.

Em relação ao constitucionalismo foi apresentado o seguinte questionamento:

Q1 – A organização respeita os direitos trabalhistas.

Tabela 13 – Respeito aos direitos dos trabalhadores

Qualidade	Frequência	%
Concordo Totalmente	02	5,5
Concordo	04	11,1
Indiferente	11	30,5
Discordo	15	41,6
Discordo Totalmente	04	11,1
Total	36	100

Fonte: Dados da pesquisa 2017

Em relação aos direitos trabalhistas serem cumpridos pela organização 52,7% dos servidores discorda enquanto uma parcela de 16,7% concorda. 30,5% dos servidores não se posicionaram em relação à pergunta, optando por assinalar a opção “indiferente”. Walton (1973 *apud* Pereira e Labegalini 2002) considera que os membros de uma empresa são afetados pelas decisões tomadas e, nessa perspectiva, deve haver o constitucionalismo para proteger os trabalhadores. Perante a observação dos dados é possível inferir que os servidores da GAMOB

sentem-se violados em alguns de seus direitos trabalhistas, isso pode ser explicado pelo fato que funcionários públicos não seguem as normas da CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), mas agem de acordo com aquilo que está instituído no Estatuto do Servidor do Estado da Paraíba.

Em relação ao trabalho e espaço total de vida as seguintes questões foram abordadas:

Q1 – A organização proporciona aos funcionários um papel balanceado no trabalho, ou seja, um equilíbrio entre a vida pessoal e a jornada de trabalho.

Q2 – Os horários de trabalho são estáveis.

Quanto ao nível de satisfação referente ao espaço ocupado pelo trabalho na vida do trabalhador, pode-se observar os resultados nas tabelas abaixo:

Tabela 14 – Equilíbrio entre a vida pessoal e a jornada de trabalho

Qualidade	Frequência	%
Concordo Totalmente	04	11,1
Concordo	24	66,6
Indiferente	06	16,6
Discordo	02	5,5
Discordo Totalmente	---	---
Total	36	100

Fonte: Dados da pesquisa 2017

67,7% dos funcionários afirmam que existe um equilíbrio entre a vida pessoal e a jornada de trabalho, 16,6% estão indiferentes e apenas 5,5% discordam dessa afirmação, o que leva a concluir que o nível de satisfação quanto a este indicador é alto.

Tabela 15 – Horário de trabalho estável

Qualidade	Frequência	%
Concordo Totalmente	15	41,6
Concordo	18	50
Indiferente	03	8,3
Discordo	---	---
Discordo Totalmente	---	---
Total	36	100

Fonte: Dados da pesquisa 2017

Sobre a estabilidade nos horários de trabalho cerca de 92% afirmam concordar que a organização mantém os horários sem alterações que possam prejudicar os funcionários.

Diante disso, pode-se observar que a organização respeita o funcionário proporcionando-lhe tempo para a vida pessoal dele. Para Chiavenato (2004), o trabalho não deve absorver o tempo e a energia do funcionário, pois ele necessita de tempo para convívio social, familiar e lazer. Sendo assim a GAMOB tem cumprido em nível satisfatório este indicador de QVT.

Em relação a relevância social da vida no trabalho foram apresentadas duas questões:

Q1 – A empresa age de forma responsável perante seus funcionários, atribuindo-lhes o valor merecido pelo trabalho realizado.

Q2 – A imagem pública da organização é positiva em relação ao público geral.

Nas tabelas abaixo pode-se observar os resultados obtidos:

Tabela 16 – Responsabilidade da empresa perante seus funcionários

Qualidade	Frequência	%
Concordo Totalmente	02	5,5
Concordo	---	---
Indiferente	06	16,6
Discordo	16	44,4
Discordo Totalmente	12	33,3
Total	36	100

Fonte: Dados da pesquisa 2017

Verifica-se que 77% da amostra discordam da afirmação onde a empresa atribui valor merecido aos seus funcionários, 16,6% estão indiferente a este critério e uma minoria de 5,5% concordam totalmente com a afirmação

De acordo com Walton (1973 *apud* Pereira e Labegalini 2002) a forma de agir irresponsável de algumas empresas faz com que muitos trabalhadores passem a depreciar seu trabalho, o que afeta a autoestima e, por consequência, a produtividade dos mesmos. Os servidores da GAMOB sentem-se desvalorizados em seu trabalho o que pode acarretar consequências para a própria organização.

Tabela 17 – Imagem positiva da organização frente ao público

Qualidade	Frequência	%
Concordo Totalmente	---	---
Concordo	02	5,5
Indiferente	13	36,1
Discordo	21	58,3
Discordo Totalmente	---	---
Total	36	100

Fonte: Dados da pesquisa 2017

Na tabela 17 observa-se que a maioria dos pesquisados afirmam que a organização na qual trabalham possui uma imagem negativa frente ao público (94,4%).

Parte dessa afirmação pode ser explicada pelo fato da organização em questão pertencer ao serviço público que é altamente desacreditado pelos usuários, segundo Bonezzi e Pedraça (2008) no serviço público há um círculo vicioso em que os servidores se sentem desvalorizados e esquecidos pelos governantes e desprestigiados pelos usuários dos seus serviços. No Brasil o serviço público é visto em modo geral de uma forma negativa, logo, a organização estudada não é diferente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada na Gerência de Acompanhamento e Manutenção de Obras, cujo objetivo foi investigar a percepção dos colaboradores referente às categorias da QVT do Modelo de Walton, permitiu diagnosticar através da análise dos resultados que a percepção dos servidores da GAMOB em relação aos fatores propostos por Walton é negativa.

Mediante o que foi exposto através das respostas aos questionários ficou evidente que a organização não proporciona uma boa gestão para a qualidade de vida no ambiente laboral.

Quanto ao primeiro objetivo específico, a percepção dos funcionários quanto a QVT constatou-se que das categorias de QVT do modelo de Walton, os satisfatórios na empresa são condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, integração social e trabalho e o espaço total de vida. Entretanto, eles afirmaram não perceberem uma compensação justa e adequada advinda de seu trabalho, inexistência de oportunidade de crescimento e segurança, não respeito às leis trabalhistas (constitucionalismo) por parte da organização e insatisfação com o critério da relevância social do trabalho na vida por se sentirem desvalorizados e acreditarem que a imagem da organização é negativa perante os usuários do serviço que eles prestam.

No tocante as categorias que merecem maior atenção, relativo ao segundo objetivo específico, a partir do diagnóstico da percepção dos colaboradores da GAMOB, pode-se observar que a remuneração e a categoria que abrange o crescimento dentro da organização é um fator negativo de QVT onde todos os funcionários entram em consenso, adotar medidas para corrigir este ponto seria uma forma de aumentar a motivação dos funcionários e melhorar as práticas de qualidade de vida no trabalho, porém deve-se levar em consideração o tipo de empresa estudada pertencente a esfera pública, logo, as mudanças não podem ocorrer conforme o gestor almeja, e sim de acordo com o que preza a lei maior dentro do Estado da Paraíba, o que inviabiliza qualquer alternativa para correção de tais pontos.

Foi possível constatar outros aspectos que podem influenciar na melhoria da qualidade de vida no trabalho dos pesquisados, pois esses apresentam baixo e médio nível de satisfação e deveriam ser revistos pela empresa com o intuito

aumentar o nível de satisfação entre os funcionários, devido a sua importância no contexto da qualidade de vida no trabalho, tais aspectos outrora citados são constitucionalismo, ou seja, respeito às leis trabalhistas e a relevância social do trabalho na vida pessoal de cada colaborador.

No que diz respeito a terceiro objetivo específico, diante do exposto, conclui-se ao final deste estudo, a necessidade da organização buscar meios para proporcionar bem-estar ao trabalhador, porém alternativas reais que pudessem ser implantadas no serviço público seria mera utopia, haja vista a dificuldade imposta pela burocracia que atinge esse setor.

O gestor público por vezes não tem autonomia para interferir em alguns pontos que seriam necessários para promover um bem estar maior para os funcionários, assim, prover condições físicas e materiais de trabalho como também, um clima de trabalho agradável, é um elemento chave para favorecer um aumento no índice de qualidade de vida, gerando satisfação nos trabalhadores.

REFERÊNCIAS

- BONEZZI, C. A.; PEDRAÇA, L. L. O. **A nova administração pública**: reflexão sobre o papel do servidor público do Estado do Paraná. Monografia (curso de Graduação em Formulação e Gestão de Políticas Públicas). Universidade Estadual de Londrina: Londrina, 2008.
- BOWDITCH, J. L.; BUONO, A. F. **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira, 2011.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 2004.
- _____, Idalberto. **Recursos humanos**: o capital humano das organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- COUTINHO, E. G. S. **Absenteísmo e qualidade de vida dos servidores do Núcleo de Movimentação de Pessoal – SEE/PB**. Monografia (curso de Graduação em Administração). IFPB: João Pessoa, 2014.
- FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. **Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Serviço Público Federal**: o Descompasso entre Problemas e Práticas Gerenciais. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 25, 319-327, 2009.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.
- GOMES, Isabela Motta. **Como elaborar uma pesquisa de mercado**. Belo Horizonte: SEBRAE, 2005.
- HONÓRIO, D. E. **A qualidade de Vida do operário da construção civil e sua importância na qualidade e produtividade em obras**. Florianópolis, 2002. (Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção – Universidade Federal de Santa Catarina).
- LACOMBE, F. **Recursos Humanos**: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2011.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ARELLANO, E. B. **Qualidade de vida no trabalho**: As pessoas na organização. São Paulo: Editora Gente, 2002.
- OLIVEIRA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho segundo o modelo de Walton**: um estudo de caso frente à percepção dos funcionários da Imperador Calçados. Monografia. (curso de Graduação em Administração). Universidade Vale do Itajaí: Santa Catarina, 2006.
- OLIVEIRA, R. D. L. **Qualidade de vida no trabalho de funcionários no serviço público**: o caso da assembleia legislativa do estado da Paraíba. Monografia (curso de Graduação em Administração). Universidade Federal da Paraíba: João Pessoa – PB, 2010.

- PONTES, B. R. **Avaliação de desempenho: nova abordagem**. 6º ed. São Paulo: LTr, 1996.
- RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3º ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 11º ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2007.
- ROSA, M. A. S. **Qualidade de vida no trabalho: análise do caso de trabalhadores de uma empresa do ramo de metalurgia de ponta grossa – pr. Ponta Grossa, 2006**. (Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção – Universidade Tecnológica Federal do Paraná).
- PEDRSO, B.; PILATTI, L. A. **Avaliação de indicadores da área de saúde: a qualidade de vida e suas variantes**. Revista eletrônica FAFIT/FACIC, v.01, n. 01, p. 01-09, jan-jun. 2010.
- PEREIRA, V. M. **Uma ferramenta para avaliar a qualidade de vida no trabalho dos servidores técnico-administrativos da UNIFEI**. Minas Gerais, 2003. (Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Itajubá).
- PEREIRA, V.M; LABEGALINE, P. R. **Uma ferramenta para avaliar a Qualidade devida no Trabalho**. Rio de Janeiro, nov 2002.
- RIEGER, E. **A vida na empresa: Walton como modelo para reelaboração da cultura organizacional**. Revista de Administração FACES Journal, v. 1, n. 2, p. 49-65, 2002.
- SAMPAIO, J. R. **Qualidade de vida, saúde mental x psicologia social**. Estudos contemporâneos: São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.

ANEXOS



Prezado Servidor,

Solicito a sua colaboração no sentido de responder o questionário abaixo, com perguntas sobre diversos aspectos de sua vida funcional. Esclarecemos que os questionários não serão identificados, logo se sinta tranquilo para responder as questões de forma verdadeira.

Agradecemos sua colaboração nesta pesquisa.

PARTE 1 – DADOS SÓCIO-DEMOGRÁFICOS

1.

Sexo:

Masculino Feminino

2. Idade:

18- 20 anos 21 – 40 anos 40- 60 anos Mais de 60 anos

3. Formação acadêmica:

- Graduação
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado
- Pós-doutorado
- Ensino Médio
- Ensino Fundamental

4. Tempo de serviço na organização:

- 0 a 1 ano
- 1 a 5 anos
- 5 a 10 anos
- mais de 10 anos

5. Qual a sua renda mensal individual?

- a) Até R\$ 1.000,00
- b) Acima de R\$ 1.000,00 até R\$ 3.000,00
- c) Acima de R\$ 3.000,00 até R\$ 5.000,00
- d) Acima de R\$ 5.000,00

PARTE 2 – DADOS SOBRE A QUALIDADE DE VIDA DO TRABALHADOR

Em relação ao salário (compensação) justo e adequado, a Organização:

6. Oferece um salário justo e adequado para o trabalho realizado:

Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1	2	3	4	5

7. Proporciona aos funcionários uma equidade salarial em relação às remunerações que são oferecidas por outras empresas do mesmo patamar:

Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1	2	3	4	5

Em relação as suas condições de trabalho:

8. A jornada de trabalho semanal é considerada razoável:

Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1	2	3	4	5

9. O ambiente de trabalho é seguro e salubre:

Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1	2	3	4	5

Em relação ao desenvolvimento de suas capacidades no ambiente de trabalho:

10. A Organização Proporciona ao funcionário a autonomia necessária para programar e executar as suas atividades:

Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1	2	3	4	5

11. Sinto me satisfeito com a tarefa que executo em meu trabalho:

Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1	2	3	4	5

Em relação ao crescimento e segurança profissional:

12. A organização realiza treinamentos com os funcionários, no intuito de prepará-los para o desenvolvimento e execução de novas atividades:

Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1	2	3	4	5

13. Os funcionários tem a oportunidade de ascensão de cargo dentro da empresa:

Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1	2	3	4	5

Em relação a integração social na Organização:

14. Existe um bom relacionamento entre os colegas e chefes dentro do ambiente de trabalho:

Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1	2	3	4	5

15. Não há discriminação (social, religiosa, racial, sexual) dentro do ambiente de trabalho:

Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1	2	3	4	5

Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho:

16. A Organização respeita os direitos trabalhistas:

Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1	2	3	4	5

Em relação ao trabalho e o espaço total de vida:

17. Proporciona aos funcionários um papel balanceado no trabalho, ou seja, um equilíbrio entre a vida pessoal e a jornada de trabalho:

Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1	2	3	4	5

18. Os horários de trabalho são estáveis:

Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1	2	3	4	5

Em relação a relevância social da vida no trabalho:

19. A empresa age de forma responsável perante seus funcionários, atribuindo-lhes o valor merecido pelo trabalho realizado:

Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1	2	3	4	5

20. A imagem pública da Organização é positiva em relação ao público geral:

Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
1	2	3	4	5