

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
CAMPUS SANTANA DO LIVRAMENTO
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

LEONARDO RITTES PEREIRA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS FUNCIONÁRIOS DA SECRETARIA
MUNICIPAL DA FAZENDA DE SANTANA DO LIVRAMENTO-RS**

**Santana do Livramento
2015**

LEONARDO RITTES PEREIRA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS FUNCIONÁRIOS DA SECRETARIA
MUNICIPAL DA FAZENDA DE SANTANA DO LIVRAMENTO-RS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração pela Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA.

Orientador: Prof(a). Laura Alves Scherer

Santana do Livramento

2015

LEONARDO RITTES PEREIRA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS FUNCIONÁRIOS DA SECRETARIA
MUNICIPAL DA FAZENDA DE SANTANA DO LIVRAMENTO-RS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito parcial para obtenção do título
de Bacharel em Administração pela
Universidade Federal do Pampa -
UNIPAMPA.

Trabalho de conclusão de curso defendido e aprovado em: _____/_____/_____.

Banca examinadora

Prof. (titulação) (nome orientador)
(curso/programa)-(sigla da instituição)

Prof. (titulação) (nome do membro da banca)
(curso/programa)-(sigla da instituição)

AGRADECIMENTOS

Agradeço o apoio da minha família, pois sem esse apoio teria sido mais difícil concluir este estudo.

À Fundação Universidade Federal do Pampa, pela oportunidade de qualificação profissional e desenvolvimento pessoal.

À todos os professores que de alguma maneira contribuíram para minha formação.

À minha orientadora Laura Alves Scherer pela receptividade, atenção, acompanhamento e incentivo durante o desenvolvimento do trabalho. Ao professor Sebastião pelo apoio e auxílio à pesquisa, pelas sugestões e contribuições contribuindo para a melhoria do trabalho.

Aos colegas de graduação, em especial aos colegas remanescentes do grande grupo, Edgar Gundlach e Henrique Bachio pelo companheirismo que resistiu até o final da graduação.

À secretária municipal Cláudia Arce Silveira pela permissão para a aplicação da pesquisa e aos funcionários da Secretária Municipal da Fazenda de Santana do Livramento pela disponibilidade com que responderam à pesquisa.

“Um homem deixa de ser um principiante em qualquer ciência
e se torna um mestre quando aprende que vai ser um principiante
a vida inteira.”

Robin George Collingwood

RESUMO

As organizações passam por grandes transformações físicas, tecnológicas e sociais no qual o trabalhador é peça importante em meio as transformações. Dessa forma as organizações precisam de trabalhadores sadios e preparados para a competitividade do mundo globalizado pautado pela qualidade e produtividade dos produtos e serviços, mas isso é plenamente possível se existir qualidade de vida no trabalho. A presente pesquisa teve como objetivo geral identificar o nível de satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho a partir da percepção dos Servidores Públicos Municipais da Secretaria Municipal da Fazenda de Sant'Ana do Livramento-RS. O trabalho utilizou uma abordagem quantitativa e empregou um estudo do tipo exploratório, descritivo e estudo de caso. Como fonte de coleta de dados foram utilizados: observação, dados secundários e questionário estruturado com 40 questões fechadas tendo como base os indicadores contidos no modelo de QVT de Walton. O modelo utilizado na pesquisa é composto por oito critérios de QVT, em cada critério existem questões que indicam a existência de QVT. A amostra é composta por 57 servidores públicos Os dados foram analisados pela estatística descritiva. Pode-se deduzir com este estudo que de maneira geral a percepção dos servidores em relação a Qualidade de Vida no Trabalho acha-se em uma posição delicada, onde a maioria dos critérios analisados apresentam uma tendência de insatisfação ou neutralidade. Nessas condições podemos citar critérios: Compensação justa e adequada, condições de trabalho, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização e relevância social do trabalho na vida. Por outro lado, existem critérios que se destacam positivamente e colaboram para a satisfação dos funcionários como: o constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida e uso e desenvolvimento das capacidades, cabe ainda destacar, os elementos contidos em cada critério que obtiveram a maior e menor média. A maior média, está relacionada a carga horária dos servidores e como a menor média, estão a oportunidade de ascensão profissional e igualdade de oportunidades sem favoritismos e preferências.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho; Satisfação; Serviço público.

RESUMEN

Las organizaciones pasan por grandes transformaciones físicas, tecnológicas y sociales en las que el trabajador es importante pieza en medio de los cambios. Por lo tanto las empresas necesitan trabajadores sanos y preparados para un mundo globalizado competitivo regido por la calidad y la productividad de los bienes y servicios, pero es totalmente posible si hay calidad de vida en el trabajo. La siguiente investigación tiene como objetivo general identificar el nivel de satisfacción con la calidad de vida en el trabajo a partir de percepción de los funcionarios municipales de la secretaria de hacienda de Santana do Livramento- RS. El trabajo utilizó un abordaje cuantitativo y emplea un estudio de tipo: exploratorio, descriptivo y estudio de caso. Como fuente de recolección de datos fueron utilizados: observación, datos secundarios y cuestionario estructurado, con 40 preguntas cerradas teniendo como base los indicadores contenidos en el modelo QVT de Walton. El modelo utilizado en el estudio está formado por ocho criterios de QVT, en cada criterio existen cuestiones que indican la existencia de calidad de vida en el trabajo. La muestra está constituida por 57 funcionarios municipales. Los datos fueron analizados por la estadística descriptiva. Se puede deducir con este estudio que de manera general la percepción de los funcionarios en relación a la calidad de vida en el trabajo, se encuentran en una posición delicada donde la mayoría de los criterios analizados presentan una tendencia de insatisfacción o neutralidad. En estas condiciones se pueden citar los siguientes criterios: compensación justa y adecuada, condiciones de trabajo, oportunidad de crecimiento y seguridad, integración social en la organización y relevancia social del trabajo en la vida. Por otro lado existen criterios que se destacan positivamente y colaboran para la satisfacción de los funcionarios: el constitucionalismo, trabajo y espacio total de vida, uso y desarrollo de las capacidades individuales. Debemos destacar que algunos elementos contenidos en cada criterio obtuvieron mayor relevancia, entre ellos que los funcionarios están satisfechos con la carga horaria. Y como el promedio más bajo son oportunidad la promoción profesional y la igualdad de oportunidades sin favoritismos y preferencias.

Palabras-Claves: Calidad de vida en el trabajo; Satisfacción; Servicio público.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Evolução do Conceito de QVT	17
Quadro 2 - Conceitos em Qualidade de Vida no Trabalho	19
Quadro 3 - Modelo de Hackman e Oldham	23
Quadro 4 - Modelo de Westley	24
Quadro 5 - Modelo de Werther & Davis	25
Quadro 6 - Critérios de QVT Propostos por Walton	26
Quadro 7 – Escala Likert	36
Quadro 8 – Dados Pessoais dos Servidores	42
Quadro 9 – Dados dos Servidores em Relação à Organização	44
Quadro 10 – Compensação Justa e Adequada	47
Quadro 11 – Condições de Trabalho	48
Quadro 12 – Uso e Desenvolvimento das Capacidades	50
Quadro 13- Oportunidade de Crescimento e Segurança	51
Quadro 14- Integração Social na Organização	53
Quadro 15- Constitucionalismo	55
Quadro 16- Trabalho e o Espaço Total na Vida	56
Quadro 17- Relevância Social do Trabalho na Vida	57
Quadro 18- Níveis de Satisfação por Critério de QVT	58

LISTA DE SIGLAS

MPEP – Ministério Público do Estado de Pernambuco

PQVT – Programa de Qualidade de Vida no Trabalho

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

SEFAZSL – Secretaria Municipal da Fazenda de Sant'Ana do Livramento

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 Problemática	11
a) Objetivo geral	12
b) Objetivos específicos	12
1.2 Justificativa	13
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
2.1. Qualidade de Vida no Trabalho	15
2.1.1. Surgimento dos Primeiros Estudos de QVT na Administração	15
2.1.2 Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho	18
2.1.3 Modelos Teóricos	21
2.1.3.1 Modelo de Hackman e Oldman	22
2.1.3.2 Modelo de Westley	23
2.1.3.3 Modelos de Weather e Davis	24
2.1.3.4 Modelo de Walton	25
2.2 Qualidade de Vida no Trabalho no Setor Público	28
3. MÉTODO	33
3.1 Tipo de pesquisa	33
3.2 Método escolhido	34
3.3 Técnica de coleta de dados	35
3.4 Técnica de análise dos dados	38
4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	39
4.1 Histórico e estrutura da organização	39
4.2 Perfil dos entrevistados	41
4.3 A percepção dos funcionários quanto a sua qualidade de vida no trabalho	46
4.4 Análise geral dos critérios	58
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	61
REFERÊNCIAS	64
ANEXO A- INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	68

1. INTRODUÇÃO

Nas organizações ocorrem constantes e profundas mudanças físicas, tecnológicas e nas relações de trabalho, marcadas pelo ritmo da economia mundial que mobilizam e afetam os trabalhadores, em contrapartida os investimentos no desenvolvimento e na satisfação das necessidades dos empregados são tão importantes quanto outros tipos de investimentos, e podem refletir diretamente na produtividade e lucratividade das organizações.

Limongi-França (2009, p.175), ressalta que:

O cenário atual das empresas é marcado por inquietudes, individuais e coletivas, diante de fusões, incorporações, novos conhecimentos, redução dos postos de trabalho, conciliação de expectativas entre trabalho, família e consumo.

Atualmente os trabalhadores estão mais organizados e vem de forma crescente reivindicando o atendimento de suas necessidades, onde as greves e paralisações em todas as áreas da organização seja ela, pública ou privada são indicadores de mudanças organizacionais e inegável prova de que a organização deve atuar efetivamente nas políticas de recursos humanos de forma a atender essas necessidades.

Segundo Fernandes (1996) atualmente as reivindicações dos trabalhadores em relação à Qualidade de Vida no Trabalho não se detém somente a questões salariais, mas se mostram cada vez mais relevantes fatores psicossociais que tragam melhorias nas condições de trabalho demandando um novo comportamento organizacional.

Por parte das empresas existe a necessidade de uma força de trabalho sadia e preparada para a competitividade do mundo globalizado pautado pelo aperfeiçoamento profissional e funcional contínuo dos seus funcionários, com o objetivo de obter ganhos na qualidade e na produtividade da organização.

Difícilmente uma empresa que não dispensar o devido cuidado às dimensões essenciais que afetam aspectos comportamentais, terá pleno êxito no atendimento das metas propostas em termos de qualidade, produtividade e competitividade (FERNANDES, 1996, p.21).

Outro desafio diz respeito à capacidade das organizações em atender a demanda de seus funcionários em relação a uma melhor qualidade de vida no trabalho, pois existem

dificuldades reais de gerenciamento da QVT, devido à heterogeneidade de perfis individuais e socioeconômicos das pessoas que formam a força de trabalho das empresas, com isso as empresas tendem a direcionar seu foco na eficiência da utilização dos recursos produtivos negligenciando os fatores humanísticos e ambientais da relação de trabalho.

O enfoque da QVT nos estudos dos fatores que influenciam os trabalhadores em sua relação com o trabalho na maioria das vezes é positivo, pois traz melhorias tanto para a organização no que se refere à qualidade e competitividade de seus produtos e serviços, quanto para o trabalhador através do atendimento de suas necessidades refletidas na melhoria da prestação do serviço, tendo como resultado a integração dos interesses de ambos.

Considerando o que foi exposto até então, o assunto escolhido decorreu da observação das pressões sofridas pelos funcionários da secretaria municipal da fazenda de Sant'Ana do Livramento (SEFAZSL), a partir das condições físicas de trabalho, pelo enxuto quadro de funcionários, excesso de rotinas, aumento da demanda pela prestação dos serviços por parte dos contribuintes exigindo maior preparação dos funcionários.

1.1 Problemática

Nesse contexto, a pesquisa sobre a Qualidade de Vida no Trabalho sendo uma abordagem baseada na filosofia humanística tem como objetivo a valorização do ser humano e o equilíbrio entre trabalhador e organização.

Observa-se que as organizações sofrem mudanças intensas ocasionadas pelos avanços tecnológicos. Essa imposição do mundo moderno de certa forma faz com que os trabalhadores regressem a origem da mecanização do trabalho, tal situação é contraproducente, uma vez que, são mantidos muitas vezes baixos salários, baixa autonomia e pouco investimento em melhorias físicas do ambiente de trabalho. É neste contexto que os funcionários exigem melhorias nas condições de trabalho. Ferreira (2007, apud FERREIRA et al., 2009) com a grande competitividade e exigência por parte dos consumidores e usuários, as organizações começam a reconhecer a importância dos programas de QVT, vistos como potencial estratégico para alavancar a produtividade e qualidade dos produtos e serviços, e incluindo como responsabilidade dos gestores a resposta para estas novas exigências.

As reclamações por parte dos usuários dão conta de que muitas vezes o atendimento efetuado pelos funcionários públicos é de maneira grosseira ou com informações conflitantes. Esse tipo de comportamento é muitas vezes derivado das influências que estes trabalhadores sofrem nos meios onde vivem e trabalham. Assim é necessário saber quais os cuidados que a organização deve ter para que seus funcionários prestem um serviço com qualidade no atendimento dos contribuintes.

Com base no que foi abordado anteriormente, escolheu-se a Secretaria Municipal da Fazenda de Santana do Livramento com a proposta de buscar informações acerca da percepção dos funcionários quanto a QVT buscando responder a seguinte pergunta: **Qual o nível de satisfação dos funcionários com a Qualidade de Vida no Trabalho na Secretaria Municipal da Fazenda de Sant'Ana do livramento?**

Para ajudar a responder a pergunta de pesquisa acima, este estudo apresenta os seguintes objetivos:

a) Objetivo Geral

O objetivo geral deste trabalho é identificar o nível de satisfação dos funcionários com a qualidade de vida no trabalho na Secretaria Municipal da Fazenda de Sant'Ana do Livramento.

b) Objetivos Específicos

- Conhecer modelos para avaliação de QVT em organizações;
- Identificar a existência de ações para a Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores da Secretaria Municipal da Fazenda de Sant'Ana do Livramento;
- Identificar os elementos que mais influenciam na QVT a partir da percepção dos servidores.

1.2 Justificativa

No serviço público, com o desenvolvimento de novas tecnologias e a constante cobrança dos consumidores (cliente-cidadão) com relação à qualidade dos produtos ou serviços oferecidos percebe-se importância em criar políticas que se preocupam com as condições de trabalho oferecidas aos trabalhadores. Atualmente os recursos humanos são considerados como vantagem competitiva que interferem no desempenho da organização. Assim, o sucesso da organização está calcado na motivação e desempenho de seus funcionários.

Para Fernandes (1996, p.13) “não se pode falar em qualidade de produtos e serviços se aqueles que vão produzi-los não têm qualidade de vida no trabalho”.

Nas organizações são vários os fatores que interferem no desempenho profissional e a qualidade de vida é um desses fatores, por isso há uma preocupação crescente com relação ao tema, no serviço público busca-se o melhor desempenho possível dos funcionários em consonância com os objetivos da organização.

O êxito de uma empresa depende do desempenho e da motivação de seus trabalhadores, onde o caminho do sucesso empresarial passa pela responsabilidade de mantê-los motivados em seu trabalho. Isso somente será atingido se os indivíduos souberem desenvolver de forma harmônica as principais dimensões de sua vida, em termos psicológicos, sociais, intelectuais, físicos e organizacionais.

A realização desta pesquisa justifica-se, pois o estudo busca avaliar o nível de satisfação dos funcionários da SEFAZSL com relação aos principais fatores que influenciam na sua Qualidade de Vida no Trabalho.

Conhecendo-se os fatores que influenciam a QVT a partir da percepção dos funcionários, é possível que a SEFAZSL coloque em prática ações que combatam as causas de insatisfação, colaborando para a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho incrementando a produtividade e qualidade dos serviços prestados pela organização. Esse resultado pode servir de parâmetro para o planejamento e reformulação de ações de QVT pelos gestores da organização como forma de prevenir ou evitar o acúmulo de funções e tarefas, conflito entre chefia e colegas, doenças laborais, afastamentos e a desmotivação dos

funcionários dentre outras problemas que podem influenciar negativamente no desempenho da organização.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo é apresentado o quadro teórico que fornece as bases conceituais para a realização deste trabalho. Em sua estrutura, ele está dividido em duas partes. Na primeira, apresenta-se o referencial sobre qualidade de vida no trabalho e a segunda parte sobre qualidade de vida no trabalho do servidor público.

2.1. Qualidade de Vida no Trabalho

2.1.1. Surgimento dos Primeiros Estudos de QVT na administração

A partir do século XVIII com o advento da revolução industrial e o crescimento da produção em massa, surge um novo conceito de trabalho onde a maior parte da população passa a buscar oportunidades de trabalho nas grandes cidades onde as más condições de trabalho se agravam, é a partir dessa realidade que surgem os primeiros estudos enfatizando as necessidades dos trabalhadores (MOTTA e VASCONCELOS, 2002).

Tanhauser (1994) diz que o estudo da qualidade de vida no trabalho surgiu desde os primórdios da administração, do surgimento das primeiras indagações a respeito das causas que levam o homem a trabalhar e o quê o motiva a trabalhar mais e melhor. Dentre as diversas abordagens que buscavam explicar tal relação, partindo das escolas mais clássicas como Taylor que esboçou uma preocupação tímida com relação aos trabalhadores.

a administração científica tem, por seus fundamentos, a certeza de que os verdadeiros interesses de ambos são um único e mesmo: de que a prosperidade do empregador não pode existir, por muitos anos, se não for acompanhada da prosperidade do empregado, e vice-versa, e de que é preciso dar ao trabalhador o que ele mais deseja-altos salários- e ao empregador também o que ele realmente almeja- baixo custo de produção. (TAYLOR, 1995, p.25).

Para Maximiano (2000) a proposta da Administração Científica tinha como foco principal o desempenho dos recursos e processos, seja com ênfase na tarefa ou na organização

como um todo, onde as pessoas não eram negligenciadas, mas simplesmente consideradas como recursos de produção.

É na teoria das relações humanas que eclodem os primeiros estudos focados para o homem no trabalho voltando a atenção para os fatores do comportamento humano, Neoclássica, Comportamental, enfim, as teorias motivacionais foram as mais preocupadas com a relação da satisfação do indivíduo em seu ambiente de trabalho.

Segundo Motta e Vasconcelos (2002, p.37), “O objetivo da Administração Científica era aumentar o lucro da classe dirigente à custa da limitação dos direitos e do bem-estar dos empregados”.

Para Maximiano (2000), é incontestável que para se obter avanço no campo da administração é imperativo considerar a força de trabalho em sua totalidade, não como “peças humanas”, mas como peça central para o processo de administrar organizações.

Conforme Miller e Form (1951, apud MOTTA e VASCONCELOS, 2002) uma das conclusões dos estudos da escola das relações humanas incita que o trabalhador é um indivíduo do qual as atitudes e eficiência dentro da organização são atribuídas as demandas sociais dentro e fora da organização.

Nesse contexto, as primeiras abordagens sobre QVT iniciaram com o estudo de autores clássicos, como Maslow (1954) e Herzberg (1968), onde o foco dos estudos era criar uma relação entre os fatores motivacionais e as necessidades humanas, e perceber os reflexos desta relação no desempenho e na auto-realização do indivíduo (FERNANDES, 1996).

Fernandes (1996) salienta ainda que foi na década de 1950 que Eric Trist junto com seus colaboradores desenvolveram uma abordagem socio-técnica da organização do trabalho, ou seja, experiências relacionando o indivíduo, o trabalho e a organização, com base na análise e na reestruturação da tarefa, buscando melhorar a produtividade e reduzir os conflitos no intuito de melhorar o bem-estar dos trabalhadores. Na década de 1960 o foco era na satisfação e produtividade dos trabalhadores enfatizando as experiências de trabalho das quais se originavam as reações individuais dos trabalhadores. Na década de 1970 a crise do petróleo e a alta inflação que atingiram principalmente os Estados Unidos, esfriaram os estudos da QVT. No entanto, os estudos sobre este tema ressurgem na década de 1980 em um ambiente competitivo com forte participação do Japão nas questões relacionadas a qualidade e a produtividade.

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi cunhado por Louis Davis na década de 1970, quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, o conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem estar e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas (CHIAVENATO, 1999, p.390,391).

Na Suécia (1970) destacam-se os estudos realizados na indústria automobilística sueca mais especificamente na Volvo onde a valorização de um ambiente mais humano no trabalho se dá através da participação dos trabalhadores no desenho da planta e cargos (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

Na França (1994) o foco era nas melhorias das condições de trabalho considerando os fatores sociais e psicológicos do trabalho possibilitando o surgimento da discussão sobre mudanças organizacionais a partir dos trabalhadores, maior envolvimento nas decisões da empresa e abordagem das condições ergonômicas e as doenças ocupacionais por parte da empresa (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

Fernandes (1996) afirma que até meados da década de 1980 muitas pesquisas e grupos de pesquisadores se preocuparam em desenvolver variáveis que pudessem mensurar fatores determinantes da QVT.

Quadro 1 - Evolução do Conceito de QVT

CONCEPÇÕES evolutivas	CARACTERÍSTICAS
1 - 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.
2 - 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.
3 - QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
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 problemas organizacionais.
6 - QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas um “modismo” passageiro.

Fonte: Nadier e Lawler (1983) apud Fernandes (1996).

2.1.2 Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho

No decorrer dos anos são abordados vários enfoques de QVT desta forma a expressão qualidade de vida no trabalho traduz a amplitude de ideias e conceitos que podem ser interpretados de formas subjetivas e assim causar divergências quanto a sua definição. Em países como Estados Unidos, Canadá e França onde os estudos sobre QVT se encontram bastante desenvolvidos e em especial a Suécia onde as pesquisas alcançaram considerável desenvolvimento, não consegue-se um consenso na definição de QVT (LIMONGI FRANÇA, 2009).

Sendo conceito de QVT muito amplo, é necessário definir com clareza, uma vez que conforme Wether e Davis (1983, apud Fernandes, 1996, p.36), “os cargos/postos de trabalho representam não apenas uma fonte de renda para os trabalhadores, mas também um meio de satisfazerem suas necessidades de toda ordem, com reflexos evidentemente em sua qualidade de vida”.

“A expressão Qualidade de Vida no Trabalho tem sido usada para designar uma preocupação com o resgate de “valores humanísticos e ambientais, que vêm sendo negligenciados em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”, sem sugerir uma volta às antigas práticas de trabalho, alerta para os efeitos da automação na qualidade de vida dos trabalhadores. É importante frisar que, embora a qualidade de vida dependa, evidentemente, de condições de trabalho favoráveis, há outros aspectos que podem tornar os cargos mais satisfatórios, refletindo-se indiretamente na produtividade, e que independem de elevação do custo operacional com pessoal ou instalações” (WALTON, 1975 apud FERNANDES, 1996, p.43-44).

Para Walton (1973 apud TANHAUSER, 2003) a ideia de QVT é calcada na humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, envolvendo o atendimento de necessidades e aspirações do indivíduo, através da reformulação do desenho dos cargos e novas formas de organizar o trabalho, aliado a uma formação de equipes de trabalho com um maior poder de autonomia e a melhoria do meio ambiente organizacional.

Complementando a conceituação, Nadler e Lawler (1983 apud FERNANDES, 1996, p.44) define QVT como: “qualidade de vida no trabalho é vista como uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações”.

Justifica-se a preocupação com o conceito de QVT porque certas atividades empresariais, atribuindo-se o título de programas de QVT, constituem-se apenas em esquemas de manipulação, baseados em abordagens simplistas e míopes relativamente ao comportamento humano nas organizações, motivando críticas a movimentos orientados por esta linha de trabalho como sendo mais um “*modismo*” da área de Recursos Humanos (FERNANDES, 1996, p.36).

Ainda Fernandes (1996) de forma intuitiva e equivocada, as organizações usam o termo qualidade de vida como indicativo de melhorias somente no ambiente físico, melhorias salariais e redução da carga horária de trabalho, é bem verdade que estas questões implicam em custos adicionais para as organizações. Essa visão distorcida do conceito de QVT, induz ao raciocínio que para implementar programas de QVT são necessários investimentos relacionados a infraestrutura e salários onerando a organização, essa abordagem míope acaba criando barreiras para a implementação de programas de Qualidade de Vida no Trabalho. As ações implicadas na QVT são na prática focadas nas reformulações do trabalho tendo como principal objetivo aliar a eficácia e produtividade exigida por parte da organização com o atendimento das necessidades básicas do trabalhador.

A seguir, o quadro 2 apresenta os conceitos de alguns autores com base na ênfase dada as definições de QVT.

Quadro 2- Conceitos em Qualidade de Vida no Trabalho

Autor	Definição	Ênfase
Walton, 1973	Atendimento das necessidades e aspirações humanas, calcado na ideia de humanização e responsabilidade social da empresa.	Humanização e responsabilidade social, com foco no poder da empresa.
Hackman e Oldhan, 1975	As dimensões das tarefas, os estados psicológicos como influenciadores dos resultados pessoais e de trabalho.	Dimensão do cargo.
Nadler e Lawler, 1983	Maneira de pensar a respeito das pessoas, participação na resolução de problemas, enriquecimento do trabalho, melhoria no ambiente de trabalho.	Visão humanística no ambiente de trabalho.
Fernandes, 1996	Conjunto de fatores que, quando presentes numa situação de trabalho, tornam o cargo mais satisfatórios e produtivos, incluindo atendimento das necessidades e aspirações humanas	Humanização do cargo.

Fonte: Limongi França (1996). Adaptado pelo autor

De acordo com Nadler e Lawer (1983, apud TANHAUSER, 2003), a qualidade de vida no trabalho estuda o impacto do trabalho sobre as pessoas, bem como sobre a eficácia organizacional, além de analisar a participação e a capacidade de resiliência dos funcionários da empresa.

Em um conceito mais objetivo Rodrigues (1994, apud PATRÍCIO et al.,1999) diz que Qualidade de Vida no Trabalho significa segurança, higiene, conforto, descanso, lazer, novas estruturas organizacionais, melhor distribuição das tarefas, melhor remuneração, garantia de desenvolvimento e treinamento.

QVT deve ser considerada como uma gestão dinâmica porque as organizações e as pessoas mudam constantemente; e é contingencial porque depende da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida. Além disso, pouco resolve atentar-se apenas para fatores físicos, pois aspectos sociológicos e psicológicos interferem igualmente na satisfação dos indivíduos em situação de trabalho; sem deixar de considerar os aspectos tecnológicos da organização do próprio trabalho que, em conjunto, afetam a cultura e interferem no clima organizacional com reflexos na produtividade e na satisfação dos empregados (FERNANDES, 1996, p.46).

Conforme Chiavenato (1999) a QVT assume diferentes posições: de um lado estão os empregados reivindicando o bem-estar e satisfação no trabalho e, de outro, as organizações interessadas nas melhorias sobre a produtividade e a qualidade que as práticas de QVT podem trazer. A QVT tem como objetivo o respeito pelas necessidades das pessoas, e considera que para obter-se níveis satisfatórios de qualidade e produtividade, os trabalhadores tem que estejam motivados e participarem ativamente em seu trabalho, considerando que as organizações devem oferecer recompensas adequadas de forma a contribuir para a melhoria da QVT na organização.

Numa concepção moderna, Davis e Newstrom (2001, p.146, apud OLIVEIRA, 2011, p.24) trazem um conceito mais subjetivo, porém, enfático sobre a QVT, quando afirmam que:

Por qualidade de vida no trabalho (QVT) queremos dizer os pontos favoráveis e desfavoráveis de um ambiente de trabalho para as pessoas. A proposta básica é desenvolver ambientes de trabalho que sejam tão bons para as pessoas como a saúde econômica para a organização.

Segundo Limongi-França (2009) a qualidade de vida no trabalho representa atualmente a valorização contínua das condições de trabalho fazendo com que fiquem bem

definidos os procedimentos das tarefas, enfatizando a importância da atenção com o ambiente físico e o bom relacionamento com a organização, valorização do trabalho executado pelos trabalhadores e o cargo ocupado.

A qualidade de vida no trabalho (QVT) representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais por meio de suas experiências na organização. A qualidade de vida no trabalho afeta atitudes pessoais e comportamentos importantes para a produtividade individual, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças (CHIAVENATO, 2009, p.59).

Com base nos conceitos de QVT vistos anteriormente pode-se dizer que o avanço tecnológico o crescimento econômico e a produtividade proporcionada pelas sociedades industriais favoreceu a valorização das condições físicas do trabalho fazendo com que fossem negligenciados os valores ambientais e humanos dos trabalhadores. Assim como as grandes mudanças do mercado mundial e o aumento da concorrência, o conceito de QVT evoluiu afim de se obter maior produtividade e qualidade dentro das organizações. É inegável que as condições biopsicossociais dos trabalhadores influenciam diretamente nos resultados da organização, fortalecendo a ideia de que os recursos humanos são o ativo mais importante da organização (LIMONGI FRANÇA, 2009).

Assim estudiosos de diversas áreas passaram a indagar sobre o fenômeno da qualidade de vida no ambiente de trabalho, porém a falta de consenso quanto à conceituação da QVT causa o surgimento de variados modelos teóricos que tem como objetivo avaliar essa variável e que apesar da divergência dos enfoques, o objetivo principal das abordagens se mantém igual entre os autores, tentando conciliar os interesses dos indivíduos com os das organizações, ou seja, visam ao mesmo tempo a melhoria da satisfação dos trabalhadores e a produtividade da empresa (FERNANDES, 1996).

2.1.3. Modelos Teóricos

Neste tópico, são expostos alguns dos principais modelos de avaliação e mensuração da QVT, desenvolvidos na literatura.

Chiavenato, (1999) mostra claramente que as necessidades humanas variam conforme a cultura de cada indivíduo e de cada organização. Assim sendo, a base de todos os estudos relacionados com a QVT analisam não apenas as pessoas, mas também atuação conjunta dessas características individuais, organizacionais e o ambiente de trabalho que as mesmas estão inseridas. Por esta razão vários autores apresentam métodos para avaliar e transcrever, de maneira prática e eficiente a QVT de acordo com suas realidades.

Quirino e Xavier (1986, apud FERNANDES 1996, p.47) afirmam que a maior dificuldade para se investigar a qualidade de vida nas organizações reside na “diversidade das preferências humanas e diferenças individuais dos valores pessoais e o grau de importância que cada trabalhador dá às suas necessidades”.

Conforme Fernandes (1996) existem vários modelos teóricos que propõem critérios e indicadores mais específicos de qualidade de vida e que identificam e indicam fatores presentes numa determinada situação de trabalho. Dentre os que formularam modelos que identificam fatores determinantes da QVT nas organizações estão os seguintes autores: Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Werther e Davis (1983) entre outros.

2.1.3.1 Modelo de Hackman e Oldman

Hackman & Oldham (1975, apud FERNANDES, 1996) oferecem um modelo que baseia-se nas características objetivas do trabalho, onde existem três fatores que influenciam na QVT, como mostra o Quadro 3.

Quadro 3 - Modelo das Dimensões Básicas da Tarefa Hackman e Oldham (1975)

DIMENSÕES DA TAREFA	ESTADOS PSICOLÓGICOS CRÍTICOS	RESULTADOS PESSOAIS E DE TRABALHO
Variedade de habilidades (VH)	Percepção da significância do trabalho (PST)	Motivação interna para o trabalho (MIT)
Identidade da tarefa (IT)	Percepção da responsabilidade pelos resultados (PRT)	Satisfação geral com o trabalho (SG)
Significado da tarefa (ST)	Conhecimento dos reais resultados do trabalho (CRT)	Produção de trabalho de alta qualidade (PTQ)
Inter-relacionamento (IR)		Absenteísmo e rotatividade baixas
Autonomia (AU)		
Feedback do próprio trabalho (FT)		
Feedback Extrínseco (FE)		

Fonte: Fernandes (1996). Adaptado pelo autor.

a) Dimensões da tarefa, neste fator são identificados seis atributos importantes para a satisfação no trabalho: variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, inter-relacionamento, autonomia, feedback e feedback extrínseco;

b) Estados psicológicos críticos, são processos individuais que não podem ser controlados, pois são fatores que envolvem a percepção da significância do trabalho, da responsabilidade pelos resultados e o conhecimento dos reais resultados do trabalho;

c) Resultados pessoais e de trabalho, incluindo motivação interna, satisfação geral, produção de trabalho de alta qualidade, bem como o absenteísmo e a rotatividade baixa.

2.1.3.2 Modelo de Westley

Outro modelo que se destaca na literatura é o de Westley (1979), possuindo quatro indicadores para a avaliação da QVT: econômico, político, psicológico e sociológico, conforme quadro abaixo.

Quadro 4 – Modelo de Westley

Indicadores Econômicos	Indicadores Políticos	Indicadores Psicológicos	Indicadores Sociológicos
Equidade salarial	Segurança no emprego	Auto-realização	Participação nas decisões que afetem seu trabalho
Equidade no tratamento recebido	Direito a trabalhar Não ser dispensado por discriminação		

Fonte: Westley, 1979 apud Medeiros (2002, p. 37).

Westley (1979, apud BELO, 2009) aponta a relevância de quatro perspectivas que servem de base para indicadores de QVT:

a) Econômica (isonomia salarial): relacionada a remuneração adequada, benefícios, condições adequadas no local de trabalho, carga horária e interferência do ambiente externo;

b) Política (segurança no emprego): direito de trabalhar e não sofrer dispensa ou discriminação, estabilidade no emprego, atuação do sindicato, feedback; liberdade de expressão, valorização do cargo e bom relacionamento com a chefia;

c) Psicológica (representa a auto-realização, que evita a alienação): nível de desafio, possibilidade de desenvolvimento pessoal e profissional, criatividade no trabalho, auto-avaliação imediata, variedade de funções e identificação com a tarefa;

d) Sociológica (diz respeito à participação ativa em decisões que dizem respeito ao trabalho, à forma de executar as tarefas e à distribuição de responsabilidades dentro do grupo de trabalho): possibilidade de autonomia, relacionamento interpessoal, grau de responsabilidade exigida e reconhecimento do valor pessoal.

2.1.3.3 Modelo de Weather e Davis

Segundo Fernandes (1996), Werther e Davis (1983) estruturaram um modelo no qual especificam elementos organizacionais, ambientais e comportamentais como aspectos que

influenciam o projeto de cargos em termos de qualidade de vida no trabalho, de acordo com o Quadro 5.

Quadro 5: Modelo de Werther & Davis (Elementos de QVT)

Elementos Organizacionais	Elementos Ambientais	Elementos Comportamentais
Abordagem mecanística Fluxo de trabalho Práticas de trabalho	Habilidade e disponibilidades de empregados Expectativas sociais	Autonomia Variedade Identidade de tarefa Retroinformação

Fonte: Werter e Davis, (1983) apud Fernandes, (1996).

Os elementos organizacionais do projeto do cargo dizem respeito ao fluxo de trabalho e às práticas de trabalho, evitando-se um trabalho mecanicista.

Os elementos ambientais, envolvendo habilidade e a disponibilidade de empregados, e as expectativas sociais.

Elementos comportamentais dizem respeito às necessidades humanas, e a relação dos indivíduos com seu ambiente de trabalho, tais como: autonomia, variedade, identidade de tarefa e retroinformação.

Diversos modelos e métodos de análise, avaliação e mensuração de índices de QVT foram desenvolvidos por estudiosos do tema. A partir das conceituações de QVT e conhecimento dos principais modelos, a seguir apresenta-se o modelo de QVT adotado para este trabalho, conforme Limongi-França (1996), o modelo de Walton é o mais completo, pois possui critérios e indicadores de QVT onde são abordados aspectos de saúde física e mental, integração social e desenvolvimento comunitário oriundos das teorias de desenvolvimento humano.

2.1.3.4 Modelo de QVT de Walton

Para Walton (1973, apud FERNANDES, 1996) a meta do programa de QVT é:

Gerar uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia a nível do cargo, recebimento de recursos de “feedback” sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo (WALTON, 1973. apud FERNANDES, 1996, p.36-37).

Segundo FERNANDES (1996), o artigo escrito por WALTON (1973) pode ser considerado como um clássico por ter apresentado um modelo de análise “mais completo” sobre a Qualidade de Vida no Trabalho.

Quadro 6- Critérios de QVT propostos por Walton.

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
1-COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	Equidade interna e externa Justiça na compensação Partilha dos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários
2-CONDIÇÕES DE TRABALHO	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3-USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informação 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	Preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6-CONSTITUCIONALISMO	Direitos de proteção do trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
7-TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DE VIDA	Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer com a família
8-RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO NA VIDA	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos/serviços Práticas de emprego

Fonte: Walton (1973) apud Fernandes (1996).

Para Walton (1973, apud CHIAVENATO 1999, p. 393) o modelo identifica oito fatores que afetam a QVT.

1. Compensação justa e adequada: a justiça distributiva de 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 do mercado de trabalho).

2. Condições de segurança e saúde no trabalho: envolvendo as dimensões jornada de trabalho e ambiente físico adequado a saúde e bem-estar da pessoa.

3. Utilização e desenvolvimento de capacidades: proporcionar oportunidades de satisfazer as necessidades de utilização de habilidades e conhecimentos do trabalhador, desenvolver sua autonomia, autocontrole e obter informações sobre o processo total do trabalho, bem como retroinformação quanto ao seu desempenho.

4. Oportunidades de crescimento contínuo e segurança: no sentido de proporcionar possibilidades de carreira na organização, crescimento e desenvolvimento pessoal e segurança no emprego de forma duradoura.

5. Integração social na organização: eliminação de barreiras hierárquicas marcantes, apoio mútuo, franqueza interpessoal e ausência de preconceito.

6. Constitucionalismo: refere-se ao estabelecimento de normas e regras da organização, direitos e deveres do trabalhador, recursos contra decisões arbitrárias e um clima democrático dentro da organização.

7. Trabalho e espaço total de vida: o trabalho não deve absorver todo o tempo e energia do trabalhador em detrimento de sua vida familiar e particular, de seu lazer e atividades comunitárias.

8. Relevância social da vida no trabalho: o trabalho deve ser uma atividade social que traga orgulho para a pessoa em participar de uma organização. A organização deve ter uma atuação e uma imagem perante a sociedade, responsabilidade social, responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos, práticas de emprego, regras bem definidas de funcionamento e de administração eficiente.

2.2 Qualidade de Vida no Trabalho no Setor Público

A recente revolução nos métodos de produção demandam novos esforços por parte das organizações devido a grande competitividade do mercado capitalista, nas organizações privadas o foco está na fidelização dos clientes como diferencial.

No setor público, com o aumento de usuários, cada vez mais, exigentes quanto a prestação dos serviços públicos surge um novo conceito na relação do Estado com o cidadão, o cliente-cidadão esse conceito impacta de forma positiva nesta relação (FERREIRA, 2007 apud FERREIRA et al., 2009, p.148).

Conforme Di Pietro (1999, apud BERGUE 2010, p. 20) “os agentes públicos são o que se convencionou de denominar de recursos humanos no setor público. Agentes públicos são todas as pessoas que prestam serviços ao Estado e as pessoas jurídicas da administração indireta”.

Segundo Bergue (2010, p. 20) “servidores públicos são pessoas prestadoras de serviço ao ente estatal, com quem mantêm um vínculo laboral, de onde decorre a correspondente remuneração paga pelos cofres públicos”.

Servidores estatutários são aqueles que ocupam cargos públicos e cujo vínculo laboral com o ente estatal é regulado por estatuto próprio - o estatuto dos servidores públicos, instituído na forma de lei específica, admitidos na forma do art. 37, inciso II, da constituição federal. Empregados públicos são aqueles agentes cuja relação laboral com o ente público é regida pela consolidação das leis do trabalho – CLT, sendo ocupantes de empregos públicos, estes igualmente criados por lei e cujo provimento se processa nos termos do art. 37, inciso II, da constituição federal (BERGUE, 2010, p.20).

“Servidores temporários são admitidos por prazo determinado para atender à necessidade temporária de excepcional interesse público (art. 37, IX, da CF). Exercem funções públicas, sem estarem vinculados a cargos ou empregos públicos” (BERGUE, 2010, p. 21).

Bergue (2010, p.18) define gestão de pessoas no setor público como um “esforço orientado para o suprimento, a manutenção e o desenvolvimento de pessoas nas organizações públicas, em conformidade com os ditames constitucionais e legais, observadas as necessidades e condições do ambiente em que se inserem”.

Dallari (1989, p.9 apud PATRICIO et al. 1999, p.193) diz que: “o funcionalismo público é coisa séria. Do trabalho de cada funcionário depende a eficiência do serviço público, e, por sua vez da qualidade do serviço público depende o bem-estar da população”.

Para Medeiros (2012, p.13) “a escassez e a baixa qualidade dos serviços que são oferecidos a população fazem com que, a mesma revolte-se com o único representante deste setor com qual mantém contato direto, ou seja, o servidor”.

Conforme Damaceno e Alexandre (2012, p. 40) “a falta da promoção de programas que envolvam a qualidade de vida no trabalho reflete tanto no desempenho e autoestima do funcionário diante da sociedade, quanto em uma crise de identidade da organização”.

Medeiros (2012, p.13) afirma que “os servidores com os quais os clientes-cidadãos interagem, exercem importante papel na percepção que o cliente terá da qualidade do serviço. Dos servidores públicos dependerá a satisfação dos clientes”.

Por isso conforme Patricio et al. (1999) para se compreender as atitudes de um funcionário, é preciso compreender a pessoa que está ocupando o cargo, e que o mesmo sofre influencias das relações com a vida particular, trabalho, convívio em sua sociedade e comunidade. É necessário que se conheça a realidade dos indivíduos para compreendê-los, enfatizando a importância das interações na organização baseada nos princípios humanísticos, de compreensão da cultura e dos sentimentos dos sujeitos que nela trabalham, é preciso identificar e desenvolver seus desejos, suas aspirações, suas preocupações, sofrimentos e alegrias, suas crenças e valores.

Segundo Damasceno e Alexandre (2012, p. 40) “o setor público vem se defrontando com a necessidade de aprimorar os serviços oferecidos à sociedade. Se isso pode ser alcançado via profissionais motivados e valorizados, a qualidade de vida no trabalho assume posição de destaque”.

Conforme Ferreira et al. (2009) existem dois aspectos considerados como desafios à implementação da QVT no setor público:

“melhorar a eficiência e a eficácia dos processos” e “evitar a falta de solução de continuidade”. Quanto ao primeiro aspecto, a QVT aparece como fator que pode repercutir positivamente na efetividade organizacional e, desse modo, reaparece novamente a relação entre “bem-estar e desempenho”[...] Um dos fios que tecem a desmotivação no trabalho no setor público e, principalmente, uma predisposição dos servidores em não participarem efetivamente de projetos de diagnóstico de mudanças. Ao longo de quase uma década de pesquisas no setor público em Brasília, não é raro constatarem-se depoimentos de servidores do tipo: “Esta

iniciativa [inovação organizacional] é mais um modismo que vai durar até o próximo chefe ser nomeado” (FERREIRA et al., 2009, p.151).

Para Fernandes (1996) o que ocorre em muitas organizações é que os programas de QVT são implantados de maneira equivocada, através de estratégias oportunistas e simplistas que são inconvenientes a sua realidade, não passando de modismos colocados em prática e um curto período de tempo e sem a devida atenção metodológica.

Com isso, Ferreira (2009) identifica três aspectos importantes para a elaboração e implementação de um programa de QVT a partir da visão dos gestores: continuidade, mudanças na cultura organizacional e aceitação das diferenças.

Outra contribuição importante do estudo refere-se aos aspectos mais evocados pelos gestores como fundamentais para um PQVT: melhoria da QVT de todos, adesão dos servidores ao programa, papel dos gestores no processo e melhoria do desempenho organizacional. Tais dados corroboram duas máximas: QVT é tarefa de todos servidores e gestores, e bem-estar e produtividade caminham de mão dadas.[...] Conceber e implementar um PQVT nesse contexto é subsidiar o desenvolvimento de políticas organizacionais que, de um lado, melhoram a qualidade de vida no trabalho do servidor público e, de outro, a produtividade da organização e, portanto, contribuem para o exercício da cidadania dos clientes (cidadãos) dessa organização (FERREIRA et al., 2009, p. 155).

Para Ferreira et al. (2010, p. 148) “o equilíbrio entre o bem-estar dos trabalhadores, a satisfação de usuários/clientes e a missão/objetivo organizacionais ganham importância e colocam na ordem do dia a pertinência da temática qualidade de vida no trabalho”.

Conforme Amorim (2010) nos últimos dez anos os estudiosos vem se utilizando do tema Qualidade de Vida no Trabalho como fator que interfere decisivamente no desempenho organizacional, colaborando para o aumento do nível de satisfação dos funcionários em relação ao seu trabalho e refletindo positivamente no desempenho individual e organizacional.

As organizações buscam criar ou implementar programas de QVT como forma de ajudarem seus trabalhadores a manterem níveis satisfatórios de qualidade de vida seja dentro ou fora da organização. No entanto, a maioria das iniciativas em relação a QVT surgem em organizações privadas ou empresas de grande porte, porém, no setor público são escassas as iniciativas de estruturação ou implementação de planos destinados a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho.

Conforme Amorim (2010) a satisfação do funcionário com relação ao seu ambiente de trabalho é o principal fator que colabora para a boa prestação do serviço aos clientes, e que a relevância da QVT deve ser considerada pelos gestores independente do setor de atuação da organização seja ele público ou privado.

Como é sabido, a qualidade é algo valorativo. Assim, para cada indivíduo este conceito é definido de maneira diferente, dependendo de seus objetivos de vida e principalmente de seus valores. Cada servidor pode ser um agente de QVT na organização, mesmo que não seja integrante de qualquer comitê de qualidade. Pequenas ações individuais de caráter psicológico e sociológico, como relacionamento interpessoal agradável, promoção do bom humor no ambiente de trabalho, espírito colaborativo para com os companheiros e cuidados com o seu micro ambiente físico, são mudanças que podem ser introduzidas de forma leve, sem traumas. Se pensarmos de forma um pouco mais ampla, o profissional poderá melhorar sua qualidade de vida e a dos seus companheiros através de ações de empreendedorismo interno, fazendo melhor seu ambiente do ponto de vista físico ou através da proposição de ideias que levem à melhoria da execução das tarefas. Também podemos considerar que ter cuidados com a saúde do corpo é uma postura vital para melhorar a QVT dos servidores (OLIVEIRA, 2013, p.1).

Em um estudo sobre a percepção dos servidores do Ministério Público do Estado de Pernambuco sobre QVT, Amorim (2010, p.46) considerou os seguintes aspectos que colaboram para a QVT dos servidores: condições do ambiente de trabalho, instrumentos de trabalho, natureza do trabalho, identidade e variedade da tarefa, significado da tarefa, jornada de trabalho e remuneração. O estudo no MPEP expressou que os funcionários estão mais satisfeitos com o ambiente de trabalho do que em relação a outras variáveis estudadas, “o que representa uma realidade diferenciada da maioria das organizações do setor público”.

Conforme estudos sobre QVT realizados em quatro organizações públicas municipais do Rio de Janeiro, Araripe (2006, p.62) conclui que:

É possível conciliar ações e programas em QVT com a dinâmica da gestão em organizações públicas. O investimento em programas de qualidade de vida no trabalho torna-se uma questão estratégica, através da valorização das pessoas. Os programas e ações em QVT que se mantém nos órgãos pesquisados são sobremaneira, valorizados pelos servidores (ARARIPE, 2006, p.62).

Segundo Araripe (2006) para se obter êxito de um programa de QVT deve-se desconsiderar o tempo ou a troca de gestores que ocorre em organizações públicas, enfatizando a responsabilidade dos gestores no reconhecimento e continuidade dos programas que já estão sendo desenvolvidos através da parceria com os funcionários.

Tendo em vista a fundamentação teórica abordada, a seguir será apresentado o método de pesquisa deste trabalho.

3. MÉTODO

Este capítulo apresenta as etapas realizadas durante o processo de investigação. Isto é, mostrar de forma clara os procedimentos metodológicos desta pesquisa, como o tipo e o método de pesquisa, a ferramenta utilizada na coleta dos dados e o procedimento de análise e interpretação dos dados.

3.1 Tipo de Pesquisa

O método escolhido para a execução deste trabalho tem como meta atender os objetivos propostos, para isso empregou-se o estudo exploratório descritivo a partir de uma abordagem quantitativa, tendo em vista que a pesquisa foi desenvolvida em apenas uma organização (secretaria) de Santana do Livramento-RS.

A pesquisa se classifica como exploratória, pois a QVT é um tema relevante dentro das organizações e não se verificou a existência de estudos sobre QVT a partir da percepção dos funcionários da SEFAZSL. Segundo Gil (2010) as pesquisas exploratórias têm como principal objetivo proporcionar maior conhecimento do problema, ou seja, torná-lo com aspecto mais explícito ou de forma a proporcionar a construção de hipóteses viabilizando posteriormente estudos mais amplos.

Para Vergara (2004, p.47), “a investigação exploratória é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, todavia, poderão surgir durante ou ao final da pesquisa”.

É descritivo, pois segundo Vergara (2004) a pesquisa descritiva permite analisar, identificar, e correlacionar características de uma determinada população sem o comprometimento de explicar os fenômenos que nela ocorrem.

Para Gil (2010, p.27), “as pesquisas descritivas têm como objetivo a descrição das características de determinada população. Podem ser elaboradas também com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis”.

A pesquisa é de cunho quantitativo, pois é um método de pesquisa social que utiliza técnicas estatísticas. Conforme Hair Jr. (2005, p.100) “dados quantitativos são mensurações em que números são usados diretamente para representar as propriedades de algo. Como são registrados diretamente com números, os dados estão em uma forma que se presta para análise estatística”.

3.2 Método Escolhido

Para elaboração do referencial teórico este estudo foi baseado em pesquisas bibliográficas utilizando-se tanto fontes primárias através de trabalhos originais como livros, teses elaboradas por autores com uma finalidade específica, quanto de fontes secundárias: dissertações, revistas científicas e materiais disponibilizados pela internet, com a finalidade de adquirir conhecimento conceitual sobre o tema escolhido.

Pesquisa bibliográfica é utilizada para se obter conhecimento de forma sistemática a partir de materiais acessíveis ao público em geral como livros, revistas, jornais, internet dentre outras fontes (VERGARA, 2004).

A pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos. Todavia, em virtude da disseminação de novos formatos de informação, estas pesquisas passaram a incluir outros tipos de fontes, como discos, fitas magnéticas, CDs, bem como material disponibilizado pela internet (GIL, 2010, p.29).

A pesquisa também se classifica como estudo de caso, que segundo Vergara (2004), permite analisar com detalhamento seja uma ou poucas unidades compreendendo pessoa, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país.

Para Gil (2010, p.37), “o estudo de caso é uma modalidade de pesquisa amplamente utilizada nas pesquisas sociais. Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”.

Este conceito parece ser adequado a esta pesquisa, pois conforme Yin (2005, apud GIL, 2010), com estudo de caso é possível delinear adequadamente a investigação sobre um fenômeno dentro de seu contexto real, como o caso da Secretaria Municipal da Fazenda de

Santana do Livramento e sua QVT em que os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente percebidos. O estudo de caso é o método escolhido.

3.3 Técnica de Coleta de Dados

Foram utilizadas como fontes de coleta de dados: observação, análise documental e questionário.

As observações foram realizadas durante cinco dias, utilizando-se 4 horas diárias para esse fim, com o objetivo de conviver com a realidade dos funcionários a fim de perceber a interação entre colegas e a relação com o ambiente de trabalho na SEFAZSL. Conforme Vergara (2004, p.54), “Na observação simples, você mantém certo distanciamento do grupo ou da situação que tenciona estudar; é um espectador não interativo”.

Foi realizada também uma pesquisa documental, foram consultadas fontes, documentos internos da organização e documentos eletrônicos disponíveis no site da Prefeitura Municipal e Câmara de vereadores de Santana do Livramento como a Lei Orgânica Municipal, Lei nº 2.620 de 1990 dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos do município, Lei nº 2.717 de 29 de outubro de 1990, que dispõe sobre o quadro de cargos funções públicas dos servidores municipais, Lei nº 5.066 de 2006 dispõe sobre o regime próprio de previdência social dos servidores públicos municipais e a Lei nº 5.557 de 2009 que estabelece a estrutura administrativa o quadro de cargos em comissão e funções gratificadas da prefeitura municipal.

Segundo Gil (2010), a pesquisa documental baseia-se em variados tipos de documentos para todo tipo de finalidade, desde que o material consultado seja de uso interno da organização, através desta fonte é possível obter informações referentes à estrutura da organização e descrição de cargos e salários por exemplo. Ainda Gil (2010, p.31), “A modalidade mais comum de documento é a constituída por um texto escrito em papel, mas estão se tornando cada vez mais frequentes os documentos eletrônicos, disponíveis sob os mais diversos formatos”.

Os dados foram coletados a partir da aplicação de um questionário, composto por questões fechadas e de múltipla escolha. Para Gil (2008, p.121) questionário é um:

Conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc. Os questionários, na maioria das vezes, são propostos por escrito aos respondentes. Costumam, nesse caso, ser designados como questionários auto-aplicados.

Conforme Gil (2008, p. 123) “nas questões fechadas, pede-se aos respondentes para que escolham uma alternativa dentre as que são apresentadas numa lista. São as mais comumente utilizadas, porque conferem maior uniformidade às respostas e podem ser facilmente processadas”.

O instrumento de pesquisa utilizado foi o questionário elaborado por Austria (2010), com base em Walton (1973), em seu trabalho de conclusão de curso na UFRGS, (vide anexo A). O questionário está dividido em duas partes. A primeira refere-se aos dados demográficos e a segunda parte é formada por 40 questões fechadas, baseado nos critérios de QVT propostos por Walton (1973). Foi utilizada a escala Likert para as questões objetivas, com níveis de 1 a 5, conforme o quadro abaixo.

Quadro 7- Escala Likert

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

Fonte: elaborado pelo autor

O presente estudo emprega para a classificação dos resultados do modelo de análise da QVT de Walton (1973), uma escala de 1 a 5 onde existe a determinação de um ponto central (3) que caracteriza-se como um ponto neutro. Os valores compreendidos entre os pontos (2) e (3) são apropriadamente considerados como insatisfatórios, já os valores localizados entre os pontos (3) e (4) são classificados como satisfatórios. Logo, os valores inferiores ao ponto (2) tendem para a completa insatisfação e por sua vez, os valores superiores ao ponto (4) tendem a completa satisfação.

O questionário foi submetido a um pré-teste, sua aplicação foi de forma individualizada, a dois funcionários da SEFAZSL, escolhidos aleatoriamente entre o universo

da pesquisa. Não houve dúvidas nem questionamentos por parte dos respondentes em relação as questões abordadas no questionário do pré-teste. Segundo Vergara (2004), é importante que se faça um pré-teste onde são selecionadas algumas pessoas representativas da população, e que se solicite aos respondentes que após a aplicação do questionário façam uma apreciação a respeito das questões abordadas.

O instrumento de coleta foi impresso e posteriormente aplicado entre os dias 28 de outubro e 3 de novembro de 2014, em todos os setores que compõem a SEFAZSL. O pesquisador foi pessoalmente até a SEFAZSL fazer a entrega e recolhimento dos questionários.

O número de funcionários da Secretaria Municipal da Fazenda de Santana do Livramento corresponde ao universo de 63 funcionários entre estatutários e celetistas, não considerando os estagiários e cargos em comissão.

No período da aplicação do questionário foram distribuídos 61 questionários, (nenhum funcionário do quadro estava afastado temporariamente) com isso obteve-se um índice de 93,4 % de devolução de questionários, 57 entregues e 4 não devolvidos.

A delimitação do universo consiste em explicitar que pessoas ou coisas, fenômenos etc. serão pesquisados, enumerando suas características comuns, como, por exemplo, sexo, faixa etária, organização a que pertencem, comunidade onde vivem etc. (MARCONI e LAKATOS, 2003, p.223).

Para Marconi e Lakatos (2003) dificilmente é possível acessar a totalidade de indivíduos da organização que se quer pesquisar sendo necessário a seleção de uma fração do universo para realização do estudo. Ainda na visão de Marconi e Lakatos (2003, p. 163) “a amostra é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo.”

A aplicação do questionário forneceu dados que possibilitaram identificar sob a percepção dos funcionários da Secretaria Municipal da Fazenda de Sant'Ana do Livramento quais são as dimensões de QVT de acordo com as categorias conceituais definidas por Walton (1973) que estão sendo atendidas e quais estão sendo negligenciadas.

3.4 Técnica de análise dos dados

Os documentos utilizados e a realização da observação foram analisados de forma interpretativa e contribuíram para a composição do tópico referente ao histórico e estrutura da organização, bem como o tópico direcionado aos critérios de QVT.

Os dados coletados no questionário foram analisados de forma quantitativa utilizando-se de procedimentos estatísticos, onde os resultados foram tratados eletronicamente através do uso do software SPSS (Sistema de Pesquisas Sócio-econômicas) e analisados a partir da estatística descritiva. Utilizou-se para a análise a frequência, média e percentual válido, apresentados em formato de quadros e figura. Segundo Gil (2010, p.113) “o processo de análise dos dados envolve diversos procedimentos: codificação das respostas, tabulação dos dados e cálculos estatísticos”.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados estão divididos em três partes. Primeiramente é apresentada a organização em estudo, a Secretaria Municipal da Fazenda de Santana do Livramento. Em seguida é apresentada a análise das informações obtidas por meio de um questionário composto por dois blocos, no primeiro é traçado o perfil dos respondentes, em que são abordadas questões pessoais e relacionadas à organização, e no segundo bloco se faz uma investigação da Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários da Secretaria da Fazenda, tendo como base os oito critérios propostos por Walton.

4.1 Histórico e estrutura da organização

Este tópico trata da organização onde foi realizado o estudo. A maioria dos dados sobre a SEFAZSL foram obtidos através de conversas informais com os funcionários durante o período da aplicação do questionário. Investigou-se também documentos oficiais de fontes eletrônicas como site da Prefeitura Municipal, Câmara de Vereadores e Sistema de Previdência Municipal.

A Secretaria municipal da fazenda iniciou suas atividades juntamente com a prefeitura municipal de Sant'Ana do Livramento. Desde o início de suas atividades até setembro de 2009 os departamentos que constituíam a SEFAZSL estavam descentralizados em vários prédios localizados na região central da cidade, sendo que somente os departamentos de tesouraria, caixas, arrecadação, contabilidade, protocolo, cadastro imobiliário e dívida ativa situavam-se juntamente ao prédio da prefeitura municipal. Os departamentos de central de compras, comissão de licitações, licitações e contratos, fiscalização tributária e fiscalização do comércio estavam distribuídos em dois outros prédios inadequados para a prestação do serviço. Em 2009 foi tomada uma iniciativa com o objetivo de centralizar as atividades da Secretaria Municipal da Fazenda, e proporcionar para a comunidade a prestação dos serviços com maior qualidade e um ambiente adequado para seus servidores, até que em outubro de

2009 a Secretaria Municipal da Fazenda de Sant'Ana do Livramento mudou-se para a atual localização na Rua Prefeito Hugolino Andrade, nº 433.

A estrutura atual é composta por um prédio amplo constituído de dois ambientes. No térreo encontra-se o setor de protocolo, fiscalização do comércio, comissão de dívida ativa, fiscalização tributária, cadastro imobiliário, arrecadação e caixas executivos, todos esses departamentos se encontram em um único ambiente sendo que apenas a tesouraria e o gabinete da secretária possuem salas separadas. No mezanino estão os setores de contabilidade, empenhos, compras, licitações e contratos e comissão de licitações, sendo que cada departamento situado no mezanino possui sala individual.

De acordo com a Lei 5.557 de 27 de Fevereiro de 2009, no artigo 3º é estabelecida a estrutura administrativa, o quadro de cargos em comissão e funções gratificadas da Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento, onde é competência da Secretaria Municipal da Fazenda:

Realizar os programas financeiros, a elaboração da proposta orçamentária, o controle do orçamento, o processamento contábil da receita e da despesa do Município; zelar pela aplicação das leis fiscais; realizar movimentações bancárias e financeiras; providenciar lançamentos de tributos, lançamentos de dívida ativa; zelar pela fiscalização e guarda de bens e valores do Poder Público Municipal; realizar a fiscalização do comércio, postura e fiscalização tributária; iniciar, executar e fiscalizar os procedimentos licitatórios, bem como as compras e contratos.

Atualmente a SEFAZSL é composta por onze departamentos ou setores e suas principais atividades:

Contabilidade e Empenhos: responsável por centralizar o setor de finanças, emissões e arquivamento de empenhos;

Tesouraria (Caixas): tem como atividades principais controlar as entradas e saídas de recursos financeiro oriundas dos pagamentos de taxas e impostos, Liquidar e executar todos os pagamentos a fornecedores;

Arrecadação: atendimento ao público (contribuinte), geração de guias de recolhimento de taxas e impostos.

Protocolo: Atendimento ao público, gerenciamento de entrada e encaminhamento de processos administrativos;

Cadastro Imobiliário: responsável pela manutenção e atualizado dos cadastros imobiliários do município e cadastramento dos contribuintes no Imposto Predial Territorial

Urbano;

Comissão de Dívida Ativa: apuração, inscrição e cobrança de saldos de dívidas pendentes em anos anteriores ao do exercício;

Fiscalização Tributária: Emitir certidões, fiscalização de empresas prestadoras de serviços, gerenciamento de Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, Imposto Predial Territorial Urbano, Imposto de Transmissão de Bens Imóveis;

Fiscalização do Comércio: fiscaliza o cumprimento das posturas municipais, registro de Marcas e Sinas, emissão de Alvarás e fiscalização do comércio e ambulantes dentre outros;

Central de Compras: realiza tomadas de preços para a aquisição de materiais, atualização do cadastro de fornecedores, distribuição de materiais de consumo e expediente entre os setores ou departamentos;

Licitações e Contratos: centraliza os contratos de licitação e as compras;

Comissão de Licitações: Receber e examinar propostas de empresas interessadas em prestar serviços a Prefeitura Municipal entre inúmeras outras atribuições;

Nos documentos pesquisados, não possível identificar nenhuma política estruturada de QVT, embora tenham sido identificados alguns fatores que colaboram com a QVT como benefícios de previdência, plano de saúde entre outros ofertados pela organização.

4.2 Perfil dos entrevistados

O perfil dos entrevistados foi separado em dois segmentos com o objetivo de caracterizar os respondentes. No primeiro segmento estão os dados pessoais dos servidores que compreendem faixa etária, sexo, estado civil e escolaridade, apresentados no Quadro 8.

No segundo segmento estão as informações dos servidores relacionadas com a organização que são: tempo de trabalho na organização, cargo/ função, carga horária e remuneração bruta individual, apresentadas no Quadro 9.

Quadro 8- Dados pessoais dos servidores

Dados pessoais dos servidores		
Faixa etária	Frequência	Percentual válido
Entre 18 e 25 anos	4	7,0
Entre 26 e 35 anos	8	14,0
Entre 36 e 45 anos	13	22,8
Entre 46 e 55 anos	25	43,9
Mais de 55 anos	7	12,3
Total	57	100,0
Sexo	Frequência	Percentual válido
Masculino	28	49,1
Feminino	29	50,9
Total	57	100,0
Estado civil	Frequência	Percentual válido
Solteiro (a)	9	16,4
Casado (a)/ União estável	38	69,1
Separado(a)/ Divorciado(a)	6	10,9
Viúvo (a)	2	3,6
Total	55	100,0
Escolaridade	Frequência	Percentual válido
Ensino médio incompleto	4	7,1
Ensino médio completo	16	28,6
Superior incompleto	13	23,2
Superior completo	21	37,5
Pós-graduação	2	3,6
Total	56	100,0

Fonte: Dados da pesquisa

Com relação à faixa etária existe um predomínio de respondentes entre 46 e 55 anos equivalente a 43,9 %, a seguir estão os respondentes com idade entre 36 e 45 anos perfazendo um total de 22,8%, respondentes entre 26 e 35 anos equivalem a 14%, com mais de 55 anos são 12,3% e apenas 7,0% tem idade entre 18 e 25 anos.

Continuando a análise, a partir dos dados contidos no quadro 8 percebe-se o equilíbrio entre os respondentes, onde 49,1 % são do sexo masculino e 50,9% do sexo feminino.

Referente ao estado civil dos respondentes, o quadro 8 mostra que mais da metade, isto é, 69,1 % dos respondentes são casados ou possuem união estável, 16,4 % dos respondentes são solteiros, 10,9% são separados ou divorciados e somente 3,6% são viúvos.

Ainda no quadro 8 é possível observar a composição dos respondentes quanto a sua escolaridade. Os respondentes com ensino superior completo somam 37,5% do total de respondentes demonstrando um elevado grau de qualificação profissional dos funcionários, com o ensino médio completo equivalem a 28,6%, em seguida, 23,2% possuem superior incompleto, 7,1% com ensino médio incompleto e com o menor percentual 3,6% estão os respondentes com pós-graduação.

Quadro 9- Dados dos servidores relacionados à organização

Dados dos servidores relacionados á organização		
Tempo de trab. Na organização	Frequência	Percentual válido
Menos de 1 ano	1	1,8
1 a 5 anos	13	23,6
6 a 10 anos	3	5,5
11 a 15 anos	2	3,6
16 a 20 anos	10	18,2
21 a 25 anos	11	20,0
26 a 30 anos	7	12,7
Mais de 30 anos	8	14,5
Total	55	100,0
Cargo/ função	Frequência	Percentual válido
Aux. Escriturário	4	7,4
Aux. Serviços diversos	3	5,6
Caixa	2	3,7
Contador	4	7,4
Contínuo	1	1,9
Desenhista	1	1,9
Diretor dep. Arrecadação	1	1,9
Escriturário	19	35,2
Motorista	1	1,9
Fiscal de cadastro	1	1,9
Fiscal do comércio	8	14,8
Inspetor tributário	7	13,0
Servente	1	1,9
Telefonista	1	1,9
Total	54	100,0
Carga horária	Frequência	Percentual válido
44 h	1	1,9
30 h	52	98,1
Total	53	100,0
Remuneração bruta individual	Frequência	Percentual válido
De R\$500,00 a R\$1.000,00	2	3,6
De R\$1.001,00 a R\$2.000,00	29	52,7
De R\$2.001,00 a R\$3.000,00	11	20,0
De R\$3.001,00 a R\$4.000,00	4	7,3
De R\$4.001,00 a R\$5.000,00	2	3,6
Mais de R\$5.000,00	7	12,7
Total	55	100,0

Fonte: Dados da pesquisa

Com relação ao quadro 9, que analisa a relação dos funcionários com a organização é possível observar que os respondentes que possuem de 1 a 5 anos de trabalho na organização são maioria e equivalem a 23,6%, os que têm de 21 a 25 anos de trabalho são 20%, na faixa 16 a 20 anos 18,2%, respondentes com mais de 30 anos são 14,5%, entre 26 e 30 anos de trabalho na organização são 12,7%, de 6 a 10 anos são 5,5%, os respondentes de 11 a 15 anos de trabalho são 3,6% e com menos de 1 ano de trabalho somam apenas 1,8% do total de respondentes. Percebe-se que apesar de existir 50,9% dos funcionários com tempo de trabalho entre 16 e 30 anos de trabalho, e considerando a proporcionalidade n° de respondentes/tempo de serviço, existe empenho na contratação de novos funcionários nos últimos 5 anos onde o total de respondentes com até 5 anos de trabalho somam 25,4% do total de respondentes.

É possível verificar ainda no quadro 9 quanto ao cargo ou função ocupada, que 42,6% dos respondentes são escriturários ou auxiliar de escriturário, logo em seguida com 14,8% aparecem os fiscais de comércio, com 13,0% os inspetores tributários, os contadores são 7,4% dos respondentes, 5,6% são auxiliares de serviços diversos, caixa com 3,7%, o mesmo percentual 1,9% cada estão contínuo, desenhista, diretor de departamento, motorista, fiscal de cadastro, servente e telefonista.

Em relação a carga horária a grande maioria dos respondentes 98,1% tem carga horária semanal de 30 horas, enquanto apenas um respondente que equivale a 1,9% trabalha 44 horas semanais.

Quanto à remuneração bruta individual percebe-se que mais da metade dos respondentes 52,7% recebem a segunda menor faixa salarial que vai de R\$ 1.001,00 a R\$ 2.000,00. 20% dos respondentes recebem entre R\$ 2.001,00 e R\$ 3.000,00. Os que recebem a maior faixa salarial, ou seja, mais de R\$ 5.000,00 são apenas 12,7%. Os que recebem de R\$ 3.001,00 a R\$ 4.000,00 são 7,3% dos respondentes. Remuneração de R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00 e R\$ 4.001,00 a R\$ 5.000,00 tem o mesmo percentual de 3,6% cada. Percebe-se que apenas 16,3% dos respondentes recebem as duas maiores faixas salariais, enquanto 56% dos respondentes recebem as duas menores faixas salariais, esses dados vão de encontro com os analisados no quadro 8 a respeito da escolaridade onde 41% dos respondentes possuem ensino superior ou pós-graduação, ficando evidente a desigualdade na relação qualificação/remuneração.

4.3 A percepção dos funcionários quanto a sua qualidade de vida no trabalho

Neste tópico são apresentados os subsídios e resultados obtidos na pesquisa a partir das respostas dos funcionários da Secretaria Municipal da Fazenda de Santana do Livramento ao questionário aplicado. A análise está dividida em oito blocos onde cada bloco corresponde a um critério do modelo de QVT proposto por Walton, cada bloco contém as perguntas relacionadas a cada critério de QVT. Os critérios são: Compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e o espaço total de vida e relevância social do trabalho na vida, conforme discussão a seguir:

a) Critério 1- Compensação justa e adequada

Com relação à questão salarial, foi perguntado aos funcionários se eles consideram seus salários adequados com as funções desempenhadas, com uma média de 2,57 é perceptível que os funcionários não estão contentes com sua remuneração e nem as consideram adequada. Quando perguntados se sua remuneração é adequada em relação ao mercado, obteve-se uma média de 2,50 reforçando o descontentamento dos funcionários neste item. No que tange a questão da satisfação com o plano de saúde e previdência oferecido pela organização, obteve média de 2,73 esboçando uma leve melhora da satisfação dos funcionários em relação aos dois itens anteriores, porém, permanece o descontentamento dos servidores com relação à questão dos benefícios oferecidos. Confere-se esse resultado no quadro a seguir.

Quadro 10 – Compensação justa e adequada

Critério 1- Compensação Justa e Adequada		
Questão	Válidos	Média
1. Seu salário, considerando a função que desempenha, é adequado.	56	2,39
2. Em relação ao mercado, sua remuneração salarial é adequada.	56	2,50
38. Você se sente satisfeito com os benefícios oferecidos pela organização (plano de saúde, previdência etc.).	56	2,73
Média geral= 2,54		

Fonte: Elaborado pelo autor

Ressalta-se que com uma média geral de 2,54, a segunda mais baixa dos oito critérios analisados, os funcionários têm uma percepção desfavorável com relação a uma compensação justa e adequada ficando evidente a insatisfação dos funcionários com seus salários e benefícios recebidos. Os servidores públicos municipais possuem regime próprio de previdência social e assistência à saúde conforme Lei nº 5.066 de 10 de Abril de 2006 e conforme o art. 71 da lei nº 2.620 de 1990 além dos vencimentos são pagas algumas vantagens não incorporadas ao salário dos servidores como: gratificações e adicionais, prêmio por assiduidade e indenizações como: diárias, ajuda de custo e transporte conforme Art.73, mesmo assim os funcionários mostram-se descontentes com os benefícios ofertados pela organização. Conforme Walton (1973, apud TANHAUSER, 1994, p.38-40), um salário adequado, equilíbrio de rendimentos entre os funcionários de mesmo nível, salários compatíveis com os praticados por outras organizações do mesmo setor como o suporte oferecido pela organização ao funcionário como os planos de saúde e previdência são fatores condicionantes para se ter Qualidade de Vida no Trabalho.

b) Critério 2- Condições de trabalhos

Em relação à organização, limpeza do ambiente físico e sua adequação para o desenvolvimento das tarefas, neste item foi obtido 2,57 de média o que demonstra uma insatisfação com relação à organização e sanidade do seu ambiente físico de trabalho apesar

de existirem funcionários responsáveis pela limpeza do local. Com relação à percepção dos funcionários com a sua segurança física no ambiente de trabalho obteve média 3,02 apesar de não existir funcionário nem terceirizados responsáveis pela segurança, o item demonstra que o local de trabalho proporciona sensação de segurança aos seus funcionários. Na questão 5 onde é abordada a carga horária obteve 4,04 de média, foi a questão com a maior média dentre as quarenta analisadas, demonstrando que os funcionários consideram sua carga horária adequada. Quando perguntados sobre sua saúde ser afetada negativamente por trabalhar na organização a média obtida foi de 2,75 confirmando que os funcionários não são afetados negativamente por trabalhar na organização. Quanto as condições dos equipamentos, materiais e funcionamento dos sistemas utilizados pelos funcionários, com uma média de 2,49 os respondentes demonstram descontentamento quanto a adequação dos equipamentos e sistemas utilizados e com média de 2,85 admitem que a organização nem sempre realiza ações de conscientização a saúde preventiva.

Quadro 11 – Condições de trabalho

Critério 2- Condições de Trabalho		
Questão	Válidos	Média
3. O ambiente físico de trabalho é adequado para o desempenho das tarefas (organização, limpeza, etc.)	56	2,57
4. Você se sente fisicamente seguro em seu local de trabalho.	56	3,02
5. Você considera sua carga de trabalho adequada.	56	4,04
28. Você sente que sua saúde (física e/ou emocional) foi afetada negativamente por trabalhar na organização.	57	2,75
32. As condições dos equipamentos e materiais e o funcionamento dos sistemas que utiliza em seu trabalho são adequados.	57	2,49
37. A organização realiza ações de prevenção e conscientização em relação a saúde preventiva	55	2,25
Média geral= 2,85		

Fonte: elaborado pelo autor

Analisando de maneira geral as questões 3, 4, 5, 28, 32 e 37, o critério condições de trabalho como um todo obteve 2,85 de média geral, o que aparenta um descontentamento com tendência a indiferença por parte dos funcionários com relação à organização, segurança, equipamentos e sistemas utilizados em seu ambiente de trabalho, porém, a organização não chega a influenciar negativamente na saúde dos respondentes. Vale salientar que o único item

deste critério considerado como adequado para os funcionários foi a carga de trabalho que é de 30 horas semanais onde o art. 33 da Lei Orgânica estabelece jornada de seis horas nas repartições onde são executados trabalhos burocráticos, caso exista por necessidade de serviço, ultrapassar a carga horária estabelecida, será pago por hora de trabalho que exceda o período normal, com acréscimo de 50 por cento em relação à hora normal conforme Art.58 parágrafo 1º da Lei 2.620 de 1990. A carga horária reduzida da secretaria da fazenda é estabelecida a partir do art. 53, onde o poder competente determinará quando não estabelecido em lei ou regulamento, o horário de expediente das repartições. Para Walton (1973, apud TANHAUSER, 1994, p.40), deve-se evitar que os trabalhadores sejam expostos a condições físicas e ambientais insalubres, é importante que a jornada de trabalho seja satisfatória e que se for necessário o aumento das horas trabalhadas os funcionários sejam ressarcidos com o pagamento de horas extras de forma a minimizar os riscos de doença e acidentes.

c) Critério 3- Uso e desenvolvimento das capacidades.

Em relação à autonomia para resolver problemas ligados às tarefas executadas, com média de 3,11 os respondentes concordam com sua autonomia para resolver problemas. Com média de 3,40 os funcionários admitem estarem realizados com as atividades que desempenham, com a mesma tendência de elevação da questão anterior, com média de 3,58 os respondentes consideram que suas tarefas não são monótonas e que seu trabalho exige diversas habilidades. Com uma média de 3,07, menor que as questões anteriores, mas mesmo assim favorável aos funcionários que admitem sentirem-se reconhecidos pelo trabalho que executa. Com média de 3,20 que indica o retorno dos colegas sobre o trabalho realizado, é possível afirmar que os funcionários têm conhecimento da opinião de seus colegas sobre o desenvolvimento e cumprimento de suas tarefas. Com os índices mais baixos do critério 3, estão as questões 10, 31 e 39. Com 2,71 de média a questão 10 diz respeito à transmissão de feedback por parte da chefia em relação ao desempenho do funcionário, enfatizando o desagrado por parte dos respondentes com a chefia, já a questão 39 que faz a seguinte indagação: quando seu trabalho é realizado de forma eficiente você é elogiado pelos seus

superiores, esta questão recebeu média 2,80. Os funcionários discordam com relação a possibilidade de inovação na realização das tarefas com 2,89 de média, a resposta da questão 31 pode ter sido influenciada pelo excesso de formalidade, característica marcante do setor público.

Quadro 12 – Uso e desenvolvimento de suas capacidades

Critério 3- Uso e desenvolvimento das Capacidades		
Questão	Válidos	Média
7. Você possui autonomia para resolver problemas relacionados às tarefas que executa.	57	3,11
8. Você se sente realizado com as atividades que desempenha.	57	3,40
9. Seu trabalho exige diversas habilidades, fazendo com que as tarefas não sejam monótonas.	57	3,58
10. A chefia transmite feedback de seu desempenho.	55	2,71
11. Você tem conhecimento da opinião de seus colegas sobre o desempenho de suas tarefas.	55	3,20
31. Você tem a possibilidade de inovar ao realizar suas tarefas.	56	2,89
34. Você se sente reconhecido pelo trabalho que realiza.	55	3,07
39. Quando seu trabalho é realizado de forma eficiente você é elogiado pelos superiores.	55	2,80
Média geral= 3,09		

Fonte: elaborado pelo autor

De modo geral, o critério 3 ficou com média geral de 3,09 a segunda maior média geral dentre os demais critérios abordados, demonstrando que os funcionários concordam haver uso de diversas habilidades de forma a evitar a monotonia, possuem certa autonomia para resolver problemas, existe identificação com as tarefas executadas, existe feedback dos colegas em relação ao desempenho das tarefas, entretanto, ficam evidentes alguns fatores desfavoráveis a QVT como: a falta de retorno e reconhecimento por parte da chefia em relação ao desempenho dos funcionários e a limitada capacidade dos funcionários de inovarem na realização de suas tarefas. Segundo Walton (1973, apud TANHAUSER, 1994, p.40), é fundamental que o trabalho permita autonomia ao indivíduo, devendo ainda ser concedido ao funcionário o exercício de diversas habilidades, evitando que as tarefas se tornem repetitivas. É de suma importância que o funcionário receba informações sobre seu

desempenho, pois essas informações servirão de base para o reconhecimento de sua relevância e conduta dentro da organização e são necessária para o planejamento e execução de suas atividades e ações futuras.

d) Critério 4- Oportunidade de crescimento e segurança

Em relação à oportunidade de ascensão profissional e na carreira dentro da organização, a média atingida foi de 2,18 evidenciando que os respondentes não percebem oportunidades de crescimento profissional dentro da organização. A questão relacionada à oferta de oportunidades de treinamento e capacitação recebeu a menor média do quarto critério 2,12 revelando a falta de oportunidades ofertadas pela organização para que seus funcionários se qualifiquem. Quanto a segurança em relação à permanência no emprego foi obtida uma média 3,54 a maior média dentro do critério, apesar do elevado número de contratos temporários é possível perceber que a possibilidade de estabilidade no emprego é um fator preponderante do setor público.

Quadro 13 – Oportunidade de crescimento e segurança

Critério 4- Oportunidade de crescimento e segurança		
Questão	Válidos	Média
12. Você acredita existir oportunidade ascensão profissional/carreira na empresa	55	2,18
13. A empresa oferece oportunidade para adquirir e aprimorar seus conhecimentos.	57	2,12
14. Você se sente seguro em relação à permanência no emprego	56	3,54
Média geral= 2,61		

Fonte: elaborado pelo autor

Feita uma análise em que obteve-se uma média geral de 2,61 a terceira menor média geral dentre os oito critérios. Conforme lei n° 2.620 de 1990 que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos do município, o Art. 24 fala que o servidor concursado

adquire estabilidade após dois anos do efetivo exercício e só perderá o cargo em virtude de processo administrativo ou sentença judicial transitada em julgado. Sendo a estabilidade no emprego um dos fatores mais importantes para quem é funcionário público, é confirmada a satisfação dos funcionários em relação a esta questão, entretanto, nota-se a insatisfação dos respondentes quanto à oportunidade de ascensão profissional, entretanto, a lei nº 2.717 de 1990, art. 2º diz que os servidores de cargos efetivos poderão ascender através de classes, mediante promoção de determinada classe para outra superior. Já o artigo 9º da lei 2.717 assegura treinamento para seus servidores sempre que houver necessidade de capacitá-los para o desempenho de suas funções e como forma de melhorar a execução das atividades, já os respondentes apontaram que há falta de oferta de oportunidades para sua qualificação profissional, colaborando para a baixa média geral obtida no critério. Analisando a questão de oportunidade para adquirir conhecimentos fica evidente que as políticas de recursos humanos da organização negligenciam o desenvolvimento e aprimoramento dos conhecimentos de seus funcionários. Walton (1973, apud TANHAUSER, 1994, p.41), enfatiza a oportunidade de carreira e quão importante é o funcionário enxergar a possibilidade de carreira e a melhoria contínua de seu salário aliado a oportunidade de ascensão dentro da organização, porém, é indispensável que o trabalhador perceba-se estável no emprego, afastando o medo de uma eventual demissão.

e) Critério 5- Integração Social na organização

Com relação à existência de um bom relacionamento entre os colegas, obteve-se a média 4,00, a segunda maior média dentre os oito critérios analisados, revelando a aprovação dos respondentes em relação a questão. Com a segunda maior média do critério 5, com média 3,79 os funcionários concordam com a existência de um bom relacionamento com a chefia e abertura para a troca de ideias. Com a terceira maior média do critério 3,70, os funcionários admitem que os colegas prestam ajuda no momento de resolver problemas de trabalho. Invertendo a tendência das questões anteriores, com 2,88 de média onde os respondentes discordam haver espírito de equipe na organização. Com 2,56 de média os funcionários discordam da existência de igualdade no tratamento que os superiores dispensam a todos os

funcionários. Com referência a participação em conjunto com os colegas em atividades interativas fora do ambiente de trabalho, a questão obteve 2,49 de média, evidenciando a discordância dos respondentes em relação a assertiva. Com média de 2,42 constatou-se que os respondentes discordam da questão 26, segundo os respondentes a comunicação interna e o fluxo de comunicação são inadequados, e finalmente quando perguntados sobre a igualdade de oportunidades a todos os funcionários o resultado foi de 2,18 a menor média do critério 5, constatando que existe disparidade de oportunidades entre os funcionários.

Quadro 14 – Integração social na organização

Critério 5- Integração Social na Organização		
Questão	Válidos	Média
15. Existe igualdade de oportunidades a todos os funcionários, sem favoritismos ou preferências.	57	2,18
16. Em seu local de trabalho existe espírito de equipe.	56	2,88
17. Você possui um bom relacionamento com seus colegas de trabalho.	57	4,00
18. Você possui um bom relacionamento com a chefia e abertura para o diálogo.	57	3,79
26. A comunicação interna e o fluxo de informações são adequados.	55	2,42
27. Você participa, junto com seus colegas, de atividades interativas fora do ambiente de trabalho.	57	2,49
33. Você pode contar com a ajuda de seus colegas na resolução de problemas.	56	3,70
36. Existe igualdade no trabalho que os superiores dispensam a todos os funcionários.	57	2,56
Média geral= 3,00		

Fonte: elaborado pelo autor

Analisando o conjunto dos dados apresentados no critério 5, constatou-se uma média geral de 3,00 o que demonstra indiferença por parte dos funcionários em relação ao critério de integração social na organização. Enquanto elementos como igualdade de oportunidades, comunicação interna, participação em atividades fora da organização e espírito de equipe mostraram-se insatisfatórios para os respondentes, é interessante ressaltar que questões como o bom relacionamento com os colegas, bom relacionamento com a chefia e a ajuda dos colegas na resolução de problemas mostraram certa inclinação à satisfação, destacando como ponto forte o bom relacionamento entre os colegas que obteve a segunda maior média dentre as quarenta questões analisadas.

Conforme Dejours et al. (1993, apud LIMONGI-FRANÇA, 1996, p.180), “atividade profissional não é só um modo de ganhar a vida- é também uma forma de inserção social onde os aspectos psíquicos e físicos estão fortemente implicados”.

A abordagem de Westley (1979, apud OLIVEIRA, 2011), ressalta as relações interpessoais (entre funcionários) e/ou interorganizacionais (entre empresas e órgãos) como principal fonte geradora de QVT para os indivíduos, de forma a gerar um ambiente produtivo e colaborar para o bem estar da organização.

f) Critério 6- Constitucionalismo

A partir das informações apresentadas no quadro 15, é possível constatar um ponto crítico no critério relacionado aos aspectos legais da organização, com média 2,60 os funcionários discordam da assertiva onde diz que as normas da organização são bem claras e difundidas a todos os funcionários. Por outro lado, quando se trata de respeito pela privacidade pessoal e familiar, cumprimento das leis trabalhistas, tanto a questão n° 20 quanto a n°22 obtiveram 3,72 de média cada, destacando a relevância de questões como a privacidade e o cumprimento dos direitos estabelecidos por lei. Com 3,28 de média os respondentes concordam com a liberdade de participar e opinar sobre assuntos que afetam o seu trabalho. Apesar de demonstrar uma queda em relação às questões anteriores, com 3,21 de média, os funcionários concordam com a abertura para dar sugestões e ideias aos seus superiores hierárquicos.

Quadro 15 – Constitucionalismo

Critério 6- Constitucionalismo		
Questão	Válidos	Média
19. As normas de organização são bem claras e difundidas a todos os funcionários.	57	2,60
20. A organização respeita sua privacidade pessoal e familiar.	57	3,72
21. Existe abertura para dar suas sugestões e ideias aos superiores hierárquicos.	57	3,21
22. A organização respeita as leis trabalhistas e cumpre com seus deveres.	57	3,72
35. Você tem a possibilidade de participar/opinar nos assuntos que afetam o seu trabalho.	57	3,28
Média geral= 3,31		

Fonte: elaborado pelo autor

Com 3,31 de média geral, o critério constitucionalismo foi o que obteve o melhor resultado dentre os oito critérios analisados, esse nível de satisfação possui ligação a garantia da intimidade dos funcionários e principalmente a garantia dos direitos trabalhistas estabelecidos na Lei Orgânica e no Estatuto Lei n° 2.620 de 21 de Abril de 1990 que estabelece o regime jurídico dos servidores públicos do município.

g) Critério 7- Trabalho e Espaço Total de Vida

Constatou-se através da terceira maior média dentre as quarenta questões analisadas, com 3,96 de média os funcionários concordam que sua jornada de trabalho permite dedicação ao lazer e com 2,16 de média os respondentes discordam da assertiva em que o horário e trabalho prejudicam no convívio com a família, com isso o critério 7 alcançou média geral 3,06 a terceira maior dentre os oito critérios, destacando a satisfação dos funcionários em relação ao equilíbrio entre o trabalho e o tempo destinado ao lazer, vida familiar e particular.

Quadro 16 – Trabalho e o espaço total de vida

Critério 7- Trabalho e o Espaço Total de Vida		
Questão	Válidos	Média
6. Sua jornada de trabalho permite dedicação ao lazer.	57	3,96
23.O horário e trabalho prejudicam suas disponibilidades de tempo para a família.	57	2,16
Média geral= 3,06		

Fonte: elaborado pelo autor

Em relação ao critério 7 conforme a percepção dos sujeitos da pesquisa é possível afirmar que na SEFAZSL a velha máxima de que os trabalhadores convivem mais com os colegas de trabalho do que com a família não procede, onde os funcionários concordam haver equilíbrio entre trabalho/vida e que a carga horária não interfere em nada no tempo destinado tanto para a família quanto para atividades de lazer, a satisfação dos funcionários em relação a este critério esta intimamente relacionada com a questão carga horária adequada do critério 2, questão que obteve a maior média de todas as questões abordadas, onde a carga horária de 30 horas semanais faz com que os funcionários tenham tempo livre para empregar em outras atividades.

Segundo Walton (1973, apud TANHAUSER, 1994, p.42), “a experiência de trabalho de um indivíduo pode ter efeitos positivos ou negativos em outras esferas de sua vida, tais como suas relações com a família”. Entretanto, é difícil saber se é a organização que exige demais do funcionário ao ponto de negligenciar seu papel familiar e social ou se o próprio funcionário auto estabelece estas exigências de forma a fugir de suas responsabilidades como chefe de família.

h) Critério 8- Relevância Social do trabalho na Vida

Quando questionados se a organização possui uma imagem positiva junto a comunidade, os funcionários discordam da assertiva com uma média de 2,70, média insatisfatória, demonstrando o descontentamento dos funcionários com relação a imagem da organização em que trabalham. Com relação à questão número 25, quando perguntados sobre

o sentimento de satisfação com relação as políticas e práticas adotadas pela organização voltadas para o funcionalismo, com média de 2,51 os respondentes se mostram descontentes. Com 2,50 de média é possível perceber segundo os respondentes que a organização não realiza ações de responsabilidade sócio ambiental. Na questão 25 você acredita que os produtos/serviços ofertados pela organização são de excelente qualidade, a média obtida foi de 2,50, expressando a discordância dos funcionários em relação a questão. Mantendo a tendência das questões anteriores com média 2,34 em que os funcionários discordam da assertiva que a secretaria é um modelo de organização para se trabalhar.

Quadro 17 – Relevância social do trabalho na vida

Critério 8- Relevância Social do Trabalho na Vida		
Questão	Válidos	Média
24. A organização possui uma imagem positiva junto à comunidade.	57	2,70
25. Você acredita que os produtos/serviços oferecidos pela empresa são de excelente qualidade.	57	2,49
29. A organização realiza ações de responsabilidade socioambiental perante a comunidade.	56	2,50
30. Você se sente satisfeito com as políticas e práticas de gestão adotadas pela organização voltadas ao funcionalismo da sec. mun. da fazenda.	57	2,51
40. Você acredita que a organização é um modelo de organização para se trabalhar.	56	2,34
Média geral= 2,51		

Fonte: elaborado pelo autor

O critério que visa mensurar a QVT a partir da percepção dos funcionários em relação à responsabilidade social da organização perante a comunidade, a qualidade dos serviços prestados e as políticas de recursos humanos dispensados aos seus trabalhadores, obteve média geral de 2,51 a menor média se comparada com os demais critérios analisados.

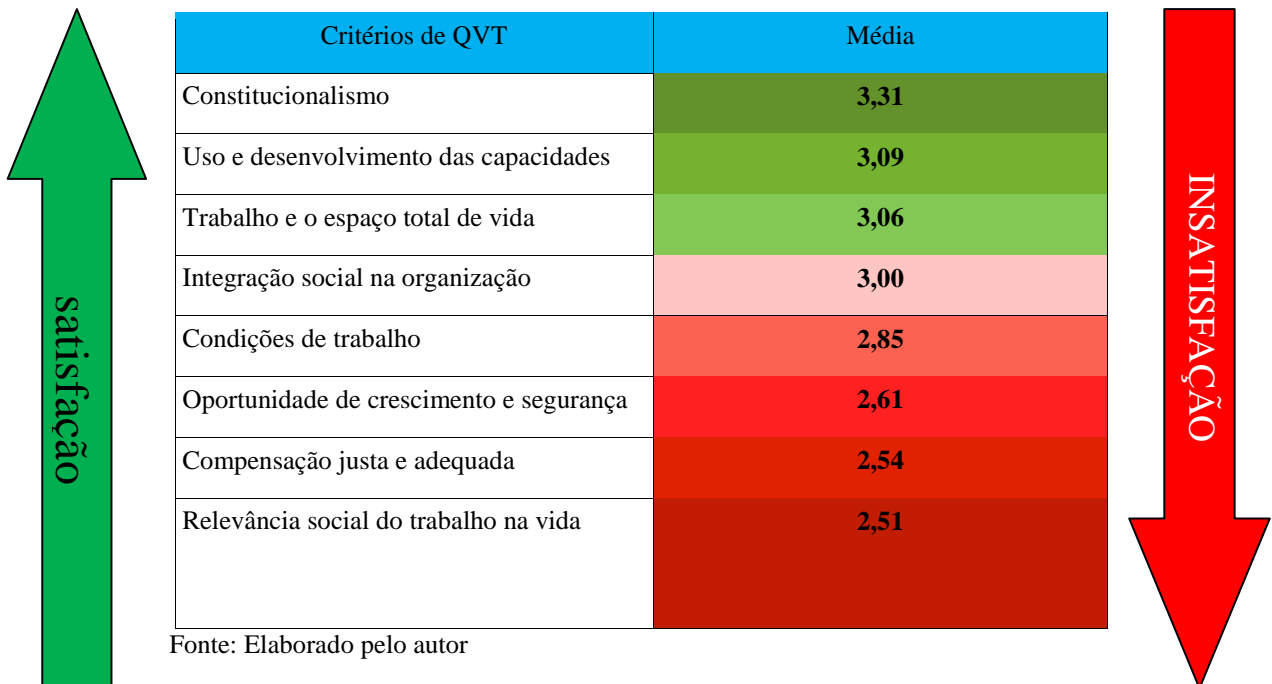
A insatisfação dos funcionários se faz perceber com as baixas médias que conforme Fernandes (1996) quando tais fatores não são administrados de forma eficiente, os níveis de satisfação experimentados pelos funcionários em geral deixam muito a desejar, refletindo diretamente no desempenho desses trabalhadores.

4.4 Análise geral dos critérios

Entre as quarenta questões analisadas, somente 2 se colocaram entre 4 e 5 pontos de média mostrando-se totalmente satisfatórias, outras 14 questões são consideradas somente satisfatória por estarem acima de 3 até 3,9 pontos de média, uma única questão obteve média neutra igual a 3. As questões consideradas insatisfatórias perfazem um total de 23 e estão posicionadas entre 2 e 2,9 pontos de média, nenhuma questão foi considerada totalmente insatisfatória. Em geral percebe-se um descontentamento por parte dos servidores em relação a QVT na Secretaria Municipal da Fazenda de Sant'Ana do Livramento, dessa forma é necessário identificar os critérios que são favoráveis e desfavoráveis a QVT.

A partir da análise comparativa entre os oito critérios analisados, é possível observar os níveis de satisfação dos servidores em relação a cada critério e verificar quais os critérios de QVT propostos por Walton (1973) estão sendo atendidos ou não a partir da percepção dos respondentes. As médias gerais por critério estão dispostas de forma decrescente onde é possível fazer uma comparação entre os critérios de QVT conforme quadro abaixo.

Quadro 18- Níveis de satisfação por critério de QVT



Critérios de QVT	Média
Constitucionalismo	3,31
Uso e desenvolvimento das capacidades	3,09
Trabalho e o espaço total de vida	3,06
Integração social na organização	3,00
Condições de trabalho	2,85
Oportunidade de crescimento e segurança	2,61
Compensação justa e adequada	2,54
Relevância social do trabalho na vida	2,51

Fonte: Elaborado pelo autor

Considerando a média 3 como neutra, é possível observar a partir do quadro acima de modo geral que as médias dos critérios apresentam tendência à neutralidade ou indiferença por parte dos respondentes. O critério Constitucionalismo foi o critério que obteve a maior média geral, mostrando que os funcionários concordam existir na organização o respeito a privacidade de seus funcionários, existe liberdade para discordar das opiniões dos superiores hierárquicos sem medo de represálias, os funcionários são amplamente amparados pelas leis trabalhistas. Logo, esses são fatores que colaboram para a existência de QVT na SEFAZSL, contudo, é necessário que as normas da organização sejam melhor difundidas entre os funcionários.

Em seguida está o critério do uso e desenvolvimento das capacidades representado por questões favoráveis a QVT onde o trabalho exige flexibilidade para execução das tarefas, os colegas opinam sobre o desempenho das tarefas, os funcionários se sentem realizados com as tarefas que desempenham, há reconhecimento pelo trabalho realizado e existe liberdade para resolver problemas sem precisar recorrer o superior hierárquico. Apesar disso, existem fatores negativos como a falta de feedback por parte da chefia seja em relação ao desempenho ou reconhecimento pelo trabalho executados e a falta de espaço para inovar talvez pela rigidez dos processos imposta pela burocracia, característica da repartição pública.

O trabalho e espaço total na vida é considerado como favorável a QVT dos servidores da secretaria, uma vez que são atendidas tanto as necessidades de tempo para família quanto para atividades destinadas ao lazer dos indivíduos, isso só é possível graças a carga horária reduzida de 30 horas semanais, reduzindo o impacto do trabalho na vida como um todo.

Para os funcionários a integração social na organização em geral é irrelevante, onde fatores como igualdade de oportunidades, espírito de equipe, comunicação interna, participação em atividades interativas fora do trabalho, igualdade no trato dos funcionários pelos superiores são considerados sem maior importância. No entanto, é importante ressaltar que questões como relacionamento com os colegas e relacionamento com a chefia são sobrevalorizados pelos funcionários.

O critério condições de trabalho é o primeiro a ser considerado desfavorável segundo os funcionários. O ambiente de trabalho, equipamentos, materiais e sistemas são inadequados para se trabalhar destacando que as características físicas do ambiente de trabalho interferem na saúde dos funcionários. Percebe-se que as questões relacionadas ao ambiente físico da trabalho são insatisfatórias na organização, isso se confirma através da observação do local de

trabalho, um ambiente amplo, mas que na grande maioria dos setores não possui divisão física, onde os ruídos e conversas se misturam e são a maior causa de desconforto para os servidores. Contudo, a carga de trabalho foi considerada a mais satisfatória das quarenta questões analisadas.

Na sequência está o critério 4 onde é comprovada a insatisfação dos servidores com a falta de oportunidade para ascensão na carreira e falta de incentivo a qualificação profissional. Em contraponto, o fator estabilidade no emprego se destaca como o único indicador favorável a QVT do critério.

Com a segunda pior média está a compensação justa e adequada, os funcionários consideram seu salário e benefícios inadequados, demonstrando um ponto crítico para a QVT na organização.

E com a pior classificação está a relevância social do trabalho na vida, onde os servidores desconhecem iniciativas de responsabilidade socioambiental, percebem como baixa a qualidade dos serviços prestados à sociedade que pode ser consequência da falta de práticas e políticas voltadas ao funcionalismo. Os funcionários desaprovam a imagem da organização junto à comunidade, pois não percebem os benefícios oferecidos pela organização além de não considerarem a organização como modelo para se trabalhar. Isso é comum como afirmam Damasceno e Alexandre (2012) onde a falta de programas de QVT influenciam tanto no desempenho quanto na autoestima dos funcionários, colaborando para a crise de identidade da organização.

Em geral as médias obtidas nos oito critérios demonstram a fragilidade na QVT dos funcionários da Secretaria Municipal da Fazenda de Sant'Ana do Livramento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O sucesso de uma estratégia organizacional está atrelado ao desempenho e a motivação de seus funcionários, é neste contexto que a Qualidade de Vida no Trabalho obtém uma importância ascendente na área de gestão de pessoas, constituindo-se em um fator relevante para a melhoria da produtividade e da competitividade, através da melhoria das condições de trabalho.

A trilha para o sucesso empresarial passa pela QVT de seus trabalhadores que exige esforço para mantê-los motivados em seu trabalho, no setor público não podia ser diferente, conforme Araripe (2006) os programas e ações em Qualidade de Vida no Trabalho mantidos pelos órgãos públicos são valorizados pelos servidores. Dessa forma a organização pública deve estar comprometida e cumprir seus deveres com a qualidade de vida de seus servidores.

Sendo um tema que desponta no campo do comportamento humano, a QVT está cada vez mais presente dentro das organizações, no entanto, o tema ainda se depara com algumas barreiras e desafios. Nesse sentido, o trabalho teve como objetivo geral identificar o nível de satisfação dos funcionários com a Qualidade de Vida no Trabalho na Secretaria Municipal da Fazenda de Sant'Ana do Livramento.

De maneira geral, o nível de satisfação dos funcionários com a QVT é baixo, pois a média geral dos oito critérios é 2,9 demonstrando o resultado insatisfatório com tendência a neutralidade ou equivalente a indiferente no instrumento de pesquisa.

Atesta-se que os objetivos deste estudo foram alcançados ao passo que foi possível conhecer modelos para avaliação de QVT nas organizações e apresentar um modelo de avaliação contendo indicadores de QVT adequados para esta pesquisa, que possibilitaram identificar fatores positivos e negativos existentes dentro da organização.

Constatou-se que a organização não possui explicitamente uma política ou ações estruturadas de qualidade de vida no trabalho, pois não foram identificadas práticas direcionadas nos documentos oficiais da organização. Isso parece corroborar os resultados mostrados nesta pesquisa, em que quatro dos oito critérios evidenciam a insatisfação e um indiferente em relação à QVT.

Também foi possível identificar os elementos que mais influenciam na QVT dos servidores públicos municipais, bem como fornecer insumos para delinear a busca de solução

para os pontos críticos levantados a partir da realização do estudo. Através do estudo sobre a percepção dos funcionários em relação à QVT na secretaria da fazenda, percebe-se haver um desequilíbrio entre satisfação e insatisfação por parte dos respondentes.

Foram conquistados níveis favoráveis e significativos em questões como carga horária adequada, relacionamento com os colegas e chefia, tempo livre para lazer, ajuda dos colegas na resolução de problemas, respeito a privacidade dos funcionários e respeito as leis trabalhistas, no entanto, os pontos negativos levantados pelos funcionários também contribuem para a avaliação da QVT na organização, foram considerados como motivos de insatisfação questões como: salários, oportunidade para adquirir conhecimentos, oportunidade de ascensão profissional, igualdade de oportunidades, interação entre colegas fora do ambiente de trabalho, comunicação interna, clareza das normas, e falta de identificação com a organização de maneira geral.

A principal contribuição deste estudo para a organização foi a obtenção de dados relevantes que evidenciam os indicadores que contribuem para a QVT dos seus funcionários como o constitucionalismo, uso e desenvolvimento das capacidades, trabalho e espaço na vida, onde percebeu-se significativo percentual de servidores que se consideram satisfeitos. Foram revelados também pontos negativos em relação à QVT na organização: a falta de relevância social do trabalho na vida, falta de uma compensação justa e adequada, falta de oportunidade de crescimento e segurança e condições físicas de trabalho. Todos os fatores evidenciados poderão ser trabalhados como forma de melhoria ou incremento na Qualidade de Vida no Trabalho da SEFAZSL.

Conforme o estudo realizado na SEFAZSL, percebe-se um bom relacionamento entre colegas e chefia, entretanto, ficam evidentes os problemas na comunicação interna, por isso é de suma importância para os gestores atentar para as reivindicações dos servidores, conhecer suas necessidades, e tentar satisfazê-las, porque quando existe o interesse por parte da chefia, os servidores tendem a aumentar gradativamente sua participação proporcionando um ambiente saudável e que possibilite ao servidor o pleno desempenho do seu papel participativo dentro da organização.

Outro indicador motivo de insatisfação entre os servidores é a falta de oportunidade de adquirir conhecimentos, é necessário oportunizar treinamentos específicos, pois é através da busca constante pelo aprendizado que se alcançam as melhorias nas habilidades técnicas, porém, é interessante que se aproveite esse espaço para promover treinamentos com enfoque

em QVT como forma de construir um ambiente de trabalho que incentive a incorporação dos conceitos biopsicossociais com um maior grau de participação dos servidores.

Outra proposta é disseminar ações de QVT voltadas para a ampliação da promoção através de informação da saúde e ergonomia como iniciativas para melhoria do ambiente de trabalho, saúde preventiva e prevenção a lesões por esforço repetitivo através de parceria com a Secretaria Municipal de Saúde. Como forma de melhorar a integração social entre os servidores deve-se organizar campeonatos esportivos, realizar festas e café da manhã com intuito de integrar os funcionários dos diversos setores da SEFAZSL.

Sendo objetivo da QVT alinhar os interesses dos servidores e da organização, tanto os gestores quanto os servidores são responsáveis pelo investimento em ações de QVT como forma de desenvolver habilidades, conhecimentos e atitudes da equipe de trabalho criando um diferencial competitivo para a organização. A realização de ações de QVT refletem positivamente na comunicação, relação de confiança entre as pessoas e a melhoria da imagem da organização tanto para seus clientes-cidadãos quanto para os servidores. É de suma importância que se leve em consideração que os indivíduos são motivados tanto por recompensas extrínsecas, como salário e carga horária de trabalho, quanto por recompensas intrínsecas, como os sentimentos de satisfação e relacionamentos. Para implementar um programa de QVT eficaz a organização deve considerar o equilíbrio entre as recompensas intrínsecas e extrínsecas, como forma de proporcionar ao servidor a ligação entre as recompensas e a produtividade, feito isso, a organização vai obter o retorno em forma de diminuição do absenteísmo, diminuição dos custos com assistência médica, melhoria dos relacionamentos interpessoais, comprometimento dos servidores e ganho de produtividade dentre outros benefícios.

Como limitações de pesquisa verificou-se somente a visão dos servidores em relação a um único modelo de QVT de Walton e limitou-se as conceituações daquele modelo. Não foi realizada uma análise por cargo/função de forma a identificar quais os cargos possuem maior nível de QVT dentro da organização. Portanto, para estudos futuros, sugere-se aprofundar os estudos nos indicadores considerados insatisfatórios pelos funcionários, uma vez que indicadores são elementos essenciais para os programas de QVT e a realização de uma pesquisa qualitativa com questões abertas a fim de explorar as ações específicas realizadas naquela organização.

REFERÊNCIAS

AMORIM, Tania G.F. Nobre. Qualidade de vida no Trabalho: preocupação também para servidores públicos?. Campo Largo. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v.9, n.1, p.35-48, Maio/2010.

ARARIPE, Monica Von Söhsten. **Qualidade de Vida no Trabalho em Organizações Públicas**. (especialização em gestão pública municipal)- Fundação João Goulart. Rio de Janeiro, 2006.

AUSTRIA, Lucinha Cortes. **Análise da Qualidade de Vida no Trabalho em uma Agência Bancária de Santa Cruz do Sul**. TCC (Graduação em Administração)- Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre: UFRGS, 2010.

BELO, Eliana Fátima. **Qualidade de Vida no Trabalho dos Garis da Área central de Belo Horizonte**. Dissertação (Mestrado em Administração)- Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo. Pedro Leopoldo: FIPEL, 2009.

BERGUE, Sandro Trescastro. **Gestão de Pessoas em Organizações Públicas**. 3. ed. Caxias do Sul: Educs, 2010.

BRASIL. Lei Orgânica Municipal, de 3 de abril de 1990. **Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento**, Rio Grande do Sul, RS. 3 abr. 1990.

BRASIL. Lei no 2.620, de 27 de abril de 1990. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos do município, e dá outras providências. **Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento**, Rio Grande do Sul, RS. 27 abr. 1990.

BRASIL. Lei no 2.717, de 29 de outubro de 1990. Dispõe sobre os quadros de cargos e funções públicas dos servidores da Prefeitura Municipal; estabelece o plano de carreira e dá outras providências. **Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento**, Rio Grande do Sul, RS. 29 out. 1990.

BRASIL. Lei no 5.066, de 10 de abril de 2006. Dispõe sobre a complementação das regras gerais para organização e o funcionamento do regime próprio de previdência social dos servidores públicos municipais e dá outras providências. **Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento**, Rio Grande do Sul, RS. 27 fev. 2009.

BRASIL. Lei no 5.557, de 27 de fevereiro de 2009. Estabelece a estrutura administrativa, o quadro de cargos em comissão e funções gratificadas da Prefeitura Municipal, e dá outras providências. **Prefeitura Municipal de Sant'Ana do Livramento**, Rio Grande do Sul, RS. 27 fev. 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Desempenho Humano nas Empresas**: como desenhar cargos e avaliar o desempenho para alcançar resultados. 6. ed. Barueri: Manole, 2009.

DAMACENO, Thalita N. Ferreira; ALEXANDRE, João W. Carneiro. A Qualidade de Vida no Trabalho no Âmbito do Serviço Público: conceitos e análises. Científica Dr: **Revista Científica da Faculdade Darcy Ribeiro**, Fortaleza, n.3, p.39-49, jul./dez, 2012.

FERNANDES, Eda Conde. **Qualidade de Vida no Trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, Rodrigo R. et al. Concepção e Implementação de um Programa de Qualidade de Vida no Setor Público: o papel estratégico dos gestores. **Revista de Administração**, São Paulo, v.44, p.147-157, abr./maio/jun. 2009.

Gil, Antonio Carlos. **Método e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HAIR Jr., Joseph F. et al. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Indicadores Empresariais de Qualidade de vida no Trabalho**: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificado ISO 9000. Tese (Doutorado em Administração)- Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo. São Paulo: Universidade de São Paulo, 1996.

_____, Ana Cristina. **Práticas de Recursos Humanos-PRH**: conceitos, ferramentas e procedimentos. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia de Pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MEDEIROS, Clarissa Heck. Qualidade de Vida dos Profissionais do Sistema Único de Saúde (SUS) da Prefeitura Municipal de Alegrete (RS). TCC (Especialização em Gestão Pública em Saúde)- Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Alegrete: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2012.

MEDEIROS, Elisa Girardi. **Análise da Qualidade de Vida no Trabalho**: um estudo de caso na construção civil. Dissertação (Pós-Graduação em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre: UFRGS, 2002.

MOTA, Fernando C. Prestes; VASCONCELOS, Isabella F. Gouveia. **Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Thonson, 2002. 411 p.

OLIVEIRA, Izabela Campos. **A Qualidade de Vida no Trabalho e o Processo de Humanização**: um estudo na empresa A B & C Moda Infantil em Santa Cruz do Capibaribe-PE. TCC (Graduação em Administração)- Faculdade do Vale do Itapojuca. Caruaru: FAVIP, 2011.

OLIVEIRA, J. Arimatés. **Qualidade de Vida na Carreira Pública: o que faz você feliz?** Folha Dirigida, São Paulo, p. 1-1, 10 set. 2013. Disponível em: <<http://www.folhadirigida.com.br/fd/Satellite/concursos/noticias-Preparacao-2000011050612/Qualidade-de-vida-na-carreira-publica-o-que-faz-voce-feliz-2000054054303-1400002102880#.UjPIV1ZIIK4.gmail>>. Acesso em: 29 de Jul. 2014.

PATRÍCIO, Zuleica M. et al. **Qualidade de Vida do Trabalhador**: uma abordagem qualitativa do ser humano através de novos paradigmas. Florianópolis: Ed. do autor, 1999.

TANHAUSER, Cláudia Lehnemann. **Qualidade de Vida no Trabalho**: contribuições ao papel do psicólogo organizacional. Dissertação (Mestrado em Administração)- Programa de Pós Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre: UFRGS, 1994.

TAYLOR, Frederick Winslow. **Princípios de Administração Científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

VERGARA, Sylvia Constatnt. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

ANEXO A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS**Questionário sobre a Qualidade de Vida no Trabalho**

O presente questionário faz parte do meu trabalho de conclusão do curso de administração da UNIPAMPA. A pesquisa tem por objetivo verificar a QVT sob a percepção dos funcionários da Secretaria Municipal da Fazenda de Sant'Ana do Livramento. Os dados coletados serão tratados e analisados de forma quantitativa. Conto com sua colaboração para que a pesquisa realmente corresponda à opinião do grupo. Desde já agradeço.

Leonardo Rittes Pereira

Dados de Identificação

Faixa etária:

Entre 18 e 25 anos Entre 26 e 35 Entre 36 e 45 Entre 46 e 55 Mais de 55 anos

Sexo:

Masculino Feminino

Estado civil:

Solteiro(a) Casado(a)/União estável Separado(a)/Divorciado(a) Viúvo(a)

Escolaridade:

Segundo grau incompleto Segundo grau completo Superior incompleto
 Superior completo Pós-graduação

Tempo de trabalho na empresa:

1 a 5 anos 6 a 10 anos 11 a 15 anos 16 a 20 anos 21 a 25 anos 26 a 30 anos mais de 30 anos

Cargo/função: _____

Carga horária: _____

Remuneração Bruta Individual:

de R\$ 500,00 a R\$ 1.000,00 de R\$ 1.001,00 a R\$ 2.000,00
 de R\$ 2.001,00 a R\$ 3.000,00 de R\$ 3.001,00 a R\$ 4.000,00
 de R\$ 4.001,00 a R\$ 5.000,00 Mais de R\$ 5.000,00

Escolha dentre as opções abaixo, a resposta que corresponde a sua opinião:

1. Seu salário, considerando a função que desempenha, é adequado.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
2. Em relação ao mercado, sua remuneração salarial é adequada.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
3. O ambiente físico de trabalho é adequado para o desempenho das tarefas (organização, limpeza, etc.)	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
4. Você se sente fisicamente seguro em seu local de trabalho.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
5. Você considera sua carga de trabalho adequada.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
6. Sua jornada de trabalho permite dedicação ao lazer.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
7. Você possui autonomia para resolver problemas relacionados às tarefas que executa.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
8. Você se sente realizado com as atividades que desempenha.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
9. Seu trabalho exige diversas habilidades, fazendo com que as tarefas não sejam monótonas.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
10. A chefia transmite feedback de seu desempenho.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
11. Você tem conhecimento da opinião de seus colegas sobre o desempenho de suas tarefas.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente

12. Você acredita existir oportunidade ascensão profissional/carreira na empresa	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
13. A empresa oferece oportunidade adquirir e aprimorar seus conhecimentos.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
14. Você se sente seguro em relação à permanência no emprego	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
15. Existe igualdade de oportunidades a todos os funcionários, sem favoritismos ou preferências.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
16. Em seu local de trabalho existe espírito de equipe.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
17. Você possui um bom relacionamento com seus colegas de trabalho.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
18. Você possui um bom relacionamento com a chefia e abertura para o diálogo.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
19. As normas de organização são bem claras e difundidas a todos os funcionários.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
20. A organização respeita sua privacidade pessoal e familiar.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
21. Existe abertura para dar suas sugestões e ideias aos superiores hierárquicos.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
22. A organização respeita as leis trabalhistas e cumpre com seus deveres.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente

23. O horário e trabalho prejudica suas disponibilidades de tempo para a família.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
24. A organização possui uma imagem positiva junto à comunidade.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
25. Você acredita que os produtos/serviços oferecidos pela empresa são de excelente qualidade.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
26. A comunicação interna e o fluxo de informações são adequados.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
27. Você participa, junto com seus colegas, de atividades interativas fora do ambiente de trabalho.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
28. Você sente que sua saúde (física e/ou emocional) foi afetada negativamente por trabalhar na organização.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
29. A organização realiza ações de responsabilidade socioambiental perante a comunidade.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
30. Você se sente satisfeito com as políticas e práticas de gestão adotadas pela organização voltadas ao funcionalismo.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
31. Você tem a possibilidade de inovar ao realizar suas tarefas.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
32. As condições dos equipamentos e materiais e o funcionamento dos sistemas que utiliza em seu trabalho são adequados.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
33. Você pode contar com a ajuda de seus colegas na resolução de problemas.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente

34. Você se sente reconhecido pelo trabalho que realiza.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
35. Você tem a possibilidade de participar/opinar nos assuntos que afetam o seu trabalho.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
35. Existe igualdade no trabalho que os superiores dispensam a todos os funcionários.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
37. A organização realiza ações de prevenção e conscientização em relação a saúde preventiva.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
38. Você se sente satisfeito com os benefícios oferecidos pela organização (plano de saúde, previdência etc.).	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
39. Quando seu trabalho é realizado de forma eficiente você é elogiado pelos superiores .	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente
40. Você acredita que a organização é um modelo de organização para se trabalhar.	() Discordo Totalmente	() Discordo	() Indiferente	() Concordo	() Concordo totalmente